

## ESTRÉS LABORAL EN AGENTES DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL SECTOR DEL BPO EN BARRANQUILLA.

### **Nombres y apellidos**

Fionna Sther Gonzalez Palacio.

Nicoll Alejandra Wilches Morales.

**Código estudiantil: 20171983549 - 20171981555**

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:  
Especialista en desarrollo Humano y Organizacional.

### **Tutor(es):**

**Enohemit Olivero Vega**

### **RESUMEN**

Esta investigación se realizó con el fin de describir, determinar y analizar de qué manera se presenta el estrés laboral, cuáles son las situaciones que lo generan y sus consecuencias adversas en agentes de servicio al cliente de la ciudad de Barranquilla. Esto debido al gran auge que el sector del BPO ha tenido en la ciudad, la alta evidencia de estrés laboral a causa de los insultos que reciben frecuentemente a través del teléfono y las largas jornadas de trabajo a las que son sometidos. Se realizó en un diseño no experimental, cuantitativo – deductivo a través de una revisión documental de estudios que presentan resultados y situaciones sobre el estrés laboral en agentes de servicio al cliente. Obteniendo como resultado que el estrés laboral en agentes de servicio al cliente se presenta a través de síntomas físicos como gastritis, disfonía, trastornos del sueño; que las situaciones que lo generan son las largas jornadas de trabajo repetitivo, los frecuentes insultos recibidos por parte del cliente y la falta de liderazgo transformacional; También se evidencia que las causas adversas van ligadas a la alta rotación de personal, deterioro en el estado físico, emocional y social del agente de servicio al cliente.

**Palabras clave:** Estrés laboral, servicio al cliente, call center, BPO, Barranquilla, agentes, burnout.

## ABSTRACT

This research was conducted with the purpose of describing, determining, and analyzing how work stress is presented, which are the situations that generate it and its adverse consequences in customer service agents in the city of Barranquilla. This is due to the great boom that the BPO sector has had in the city, the high evidence of work stress due to the insults they frequently receive over the phone and the long working hours to which they are subjected. It was carried out in a non-experimental, quantitative-deductive design through a documentary review of studies that present results and situations on work stress in customer service agents. The results showed that work stress in customer service agents is presented through physical symptoms such as gastritis, dysphonia, sleep disorders; that the situations that generate it are the long repetitive work shifts, the frequent insults received by the customer and the lack of transformational leadership; It is also evident that the adverse causes are linked to high staff turnover, deterioration in the physical, emotional and social state of the customer service agent.

**KeyWords:** Work stress, customer service, call center, BPO, Barranquilla, agents, burnout.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AESLO. Aguaviva Estudio. (2019). AESLO | Viktor Frankl y la logoterapia - Logoterapia y análisis. AESLO. <http://www.logoterapia.net/viktor-frankl-y-lalogoterapia/2/logoterapia-y-analisis>
- Álvarez, Buitrago, Hoyos. (2015). Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas call center de la ciudad de Medellín. [\\*FORMAS DE ESTRÉS LABORAL PERCIBIDAS POR ASESORES DE UNA EMPRESA CALL CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, AÑO 2014 \(uniminuto.edu\)](http://www.uniminuto.edu)
- Asociación Colombiana de BPO. (2022). ¿Qué es el sector BPO? <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>

- Ahumada, L. Uribe, C. Gómez, A. Acosta, J. (2011). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características socio demográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, 8 (1), 59-76. Recuperado de:  
[http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispano\\_americanos\\_psicologia/volumen8\\_numero1/articulo\\_4. pd](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispano_americanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf)
- Babativa, C. (2017). Investigación cuantitativa.  
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigacion%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beristain M. (2005). Diario Clarín - El negocio de los call center.
- Bernal, I. Pedraza, N. Sanchez, M. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico.  
<https://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-pdf-S0123592314001624>
- Berdugo, C. Barbosa, R. Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/55426/56364>
- Chanalata, J. (2018). Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2903/1/ESTUDIO%20DE%20INVESTIGACION%20JAIME%20CHANALATA.pdf>

- Campoverde, D. (2018). El método deductivo en la generación de datos confiables en el estudio de la población afrodescendiente.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>

- Cervantes, G. Muñoz, G. Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes.

<http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

- DANE. (2022). Comunicado de Prensa Encuestas económicas EMMET, EMC, EMS, EMA y MTA. <https://www.dane.gov.co/files/comunicados/presentacion-ext-encuestas-economicas-jul-2022.pdf>
- David, N., Meneses, D. (2012). Análisis del estado actual de business process outsourcing (BPO) y outsourcing (Tercerización) en Colombia.

[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/68607/1/david\\_ana\\_lisis\\_estado\\_2012.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/68607/1/david_ana_lisis_estado_2012.pdf)

- Duran-seguel, I. Gallegos, M. Cabezas, D. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404003.html>

- Diario El Universal. (2006). El universal online de México.

- Diago, F. (2011). Los Call Centers y su proyección en Colombia: Una aproximación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6578917>

- Enriquez, S. (2021). Flexibilidad y productividad: mecanismos de intensificación de control en el trabajo de los call centers, Quito (Ecuador) <http://www.ceil-conicet.gov.ar/ojs/index.php/lat/article/viewFile/840/791>
- Escobar, A. (2013). Las fábricas de la charla en Chile: apuntes preliminares sobre la materialidad y la subjetividad del trabajo en los call center.  
<https://www.scielo.br/j/ha/a/5fPKQntfVcJsZJkSkyvrYRJ/?format=pdf&lang=es>
- Díez, F. Martínez, C. (2021). Burnout: qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo Burnout: qué es el creciente síndrome de estar "quemado" por el trabajo y cómo combatirlo - BBC News Mundo.
- Flores, R. Abreu, J. Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas.  
[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Gallup. (2021). State of the Global Workplace: 2022 Report. State of the Global Workplace Report – Gallup.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Gonzalez, F. Cabrera, C. Piguave, L. (2017). Servicio al cliente en el Ecuador.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732814>

- Montero, J. (2016). El síndrome de burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención el síndrome de burnout y sus diferentes manifestaciones clínicas: una propuesta para la intervención.  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-12732016000100004](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-12732016000100004)
- K.Balladares - F. Hablick .(2017) Burnout: el síndrome laboral Visor Redalyc - Burnout: el síndrome laboral (BASE)
- Lachiner S. Morales, Luis H. Murillo (2015) SÍNDROME DE BURNOUT  
art14v32n1.pdf (scielo.sa.cr)
- La República. (2022). Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global.  
<https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464>
- Maria A. Montoya. (2020). Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan al rendimiento 237553-2020-III-GTH.pdf (uamerica.edu.co)
- Micheli, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI.  
file:///C:/Users/nawilches/Downloads/63300505.pdf
- Morales, S. (2010). Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco.  
[Versión electrónica] Trabajo de grado para optar al título de Administrador de

empresas. Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, Colombia. Recuperado de:

[http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/10668/1/MoralesSabogalSebastianFeli pe2010.pdf](http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/10668/1/MoralesSabogalSebastianFeli%20pe2010.pdf)

- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo Argentino. (2016). Manual de concientización y prevención sobre la violencia laboral en las organizaciones.

[161229\\_brochure\\_210x205-oavl-empresas.pdf\(argentina.gob.ar\)](http://161229_brochure_210x205-oavl-empresas.pdf(argentina.gob.ar))

- Organización mundial de la salud. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo.

[http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf;jsessionid=4A6247B093A9425D3548D2AC50101963?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=4A6247B093A9425D3548D2AC50101963?sequence=1)

- Paredes, A. (2020). Factores que intervienen en ausentismo y rotación del personal que labora en call centers de Barranquilla.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7112/FACTORES%20QUE%20INTERVIENEN%20EN%20AUSENTISMO%20Y%20ROTACION%20DEL%20PERSONAL%20QUE%20LABORAN%20EN%20CALL%20CENTERS%20DE%20BARRANQUILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pablo R. Cólica. (2010). El síndrome de estrés en los call center.

E Libro (unisimon.edu.co)

- Rodríguez, R. Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0465-546X2011000500006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2011000500006)

- Procolombia. (2017). Encuesta de BPO procolombia.

<https://www.colombiaproductiva.com/https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=8aa51793-351e-49c3-973e-d5390696295f>

- R. Rodríguez- S. de Rivas. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste  
Tschohl J. (1997). Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia: tácticas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios.

[https://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)

- Odetto, C. (2016) El acoso moral laboral en las organizaciones privadas en la ciudad de Rosario.

<https://www.redalyc.org/pdf/877/87747436007.pdf>

- Solano, E. (2017). ¿Cuánta razón tiene el cliente?

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZU6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=servicio+al+cliente&ots=vnI5cJLgEM&sig=wAv6kAk5vL-LW\\_FqT7DVtHLFcJg#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZU6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=servicio+al+cliente&ots=vnI5cJLgEM&sig=wAv6kAk5vL-LW_FqT7DVtHLFcJg#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false)

- Vargas, G. (2006). El servicio al cliente: ¡Más que un querer, un deber!

Dialnet-El ServicioAlCliente-2881099.pdf



- Villa, A. (2021). Medidas de intervención basados en la NTP -método rosa para mejorar las condiciones ergonómicas de los teleoperadores de un call center en Barranquilla.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8251/Medidas%20de%20intervenci%3%b3n%20basados%20en%20la%20NTP%20-%20m%3%a9todo%20rosa%20para%20mejorar%20las%20condiciones%20ergon%3%b3micas%20de%20los%20teleoperadores%20de%20un%20call%20center%20en%20Barranquilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>