

Universidad Evangélica de El Salvador
Facultad de ciencias sociales “Prof. y Dr. Santiago Echevoyen”
Licenciatura en psicología



"Estado actual de la salud mental en los colaboradores de empresas dedicadas a las teleoperaciones (*Call Centers*)".

Seminario de pre-especialización para optar por el título universitario de
Licenciatura en Psicología

Realizado por:

Serrano Lemus, Héctor Edgardo **CIF:** 2019011201

2024

Cuerpo del trabajo

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Introducción.....	5
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
Delimitación del problema.....	7
Planteamiento del problema.....	8
Justificación.....	11
Objetivos	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
Las empresas de teleoperaciones	15
Historia de las empresas de teleoperaciones.....	15
Call Centers en El Salvador	16
Condiciones laborales que inciden en la salud mental de los colaboradores.....	18
Condiciones de trabajo.....	18
Horarios Laborales.....	19
Salarios	20
Exigencia y sobrecargo laboral	21
Situaciones extremas altamente estresantes experimentadas en <i>Call Centers</i>	23
Malestares Psicológicos en los Call Centers.....	24
Estrés	25
Síndrome del desgaste profesional	28
Depresión.....	29
Ansiedad	31
Alcoholismo	33
Salud Mental en las empresas	36

Diferentes esfuerzos de las empresas teleoperadoras apostando por la Salud Mental de los colaboradores.....	37
Prestaciones que toman las empresas de teleoperaciones en beneficio de sus colaboradores	37
Estrategias que implementan las empresas de teleoperaciones en beneficio de la salud mental de sus colaboradores en el país.....	39
Pausas Activas.....	40
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	43
Enfoque y tipo de la investigación	43
Pasos para hacer la investigación.....	44
Unidades de Análisis.....	45
Categorías Primarias.....	45
Categorías Secundarias.....	45
Técnicas de recolección de datos	46
TABLA 1: Fuentes utilizadas la investigación.....	47
CAPÍTULO 4: ARGUMENTACIÓN.....	51
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	57
Referencias	60

Resumen

Los Call Centers en El Salvador hoy en día suponen una de las fuentes de empleo e ingresos más importantes para las familias salvadoreñas, estos destacan por ser trabajos donde el salario laboral es competitivo para la media nacional y los requisitos para ingresar no son tan exigentes como ocurre con otros rubros. Sin embargo, a pesar de esta aparente ventaja económica, las condiciones laborales, junto con las tareas y funciones que se desempeñan en este tipo de empresas suele caracterizarse por las largas jornadas que suelen exceder lo establecido según las regulaciones legales del país, sumado con las grandes cargas de trabajo que deben realizar los colaboradores. Dicha situación incide negativamente sobre la salud mental del trabajador, dado que, sufren de altos niveles de estrés, generando diversas afectaciones psicosomáticas y psicológicas, misma que al exponerse de forma excesiva terminan desarrollando el síndrome del desgaste profesional, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización, deterioro de las relaciones interpersonales e irritabilidad. De igual forma, suele suceder con otros trastornos que incapacitan y afectan la calidad de vida de los sujetos, como es la depresión, ansiedad y el alcoholismo. De estas problemáticas existe poca información en torno a las estrategias implementadas por las compañías para velar por la salud mental de sus trabajadores, ya que, se resguarda dicha información, mostrando solo leves atisbos de actividades que promueven la salud mental y el bienestar de sus operarios.

Palabras claves: Salud mental, *Call Center*, teleoperaciones, carga laboral, jornada laboral, malestares psicológicos, estrés, síndrome del desgaste profesional, depresión, ansiedad, alcoholismo, estrategias.

Introducción

En la presente investigación monográfica que es realizada para optar por el grado de Licenciatura en Psicología por parte de la Universidad Evangélica de El Salvador, este es un requisito de la materia de seminario de pre-especialización de la Licenciatura en Psicología. Siendo desarrollada en el lapso de enero a mayo del presente año 2024 y pretende describir el estado actual de la salud mental de los colaboradores de empresas de teleoperaciones (*Call Center*).

Es importante definir adecuadamente el concepto de empresa de teleoperaciones, puesto que es bastante amplio, pues hace referencia a la manipulación remota de un sistema, maquinaria o equipo en concreto, por lo que resulta importante hacer la distinción en el tipo de teleoperadora en la que está enfocada la presente investigación, esta se encuentra focalizada en las empresas cuya función se centra en la gestión de los centros de llamadas y procesamientos de información relevante que busca beneficiar ya sea al consumidor, usuario o cliente mediante la gestión que realiza un profesional capacitado (Thirión, 2011).

Ya explicado la definición las empresas de teleoperaciones es importante conocer su estado actual en la sociedad salvadoreña, siendo consideradas en la actualidad como una de las industrias en crecimiento más grandes a nivel nacional, siendo una fuente constante de empleo para el salvadoreño, de hecho, en solo dos años, en este rubro se han generado aproximadamente 80,000 empleos en toda la nación (Villeda, 2023). Esto significa que existe un gran impacto no solo a nivel económico, sino también en la calidad de vida y salud mental del ciudadano promedio de El Salvador.

A pesar de todo el creciente impacto de las empresas de teleoperaciones, no hay información precisa donde se relata la llegada de las empresas de teleoperaciones al país o cuando iniciaron sus operaciones, se estima que iniciaron aproximadamente hace más de 15 años que llegaron corporaciones extranjeras al país (Hernández, 2018). Estas mismas empresas de teleoperaciones poseen diferentes tipos de trabajos que se realizan dentro de las compañías, donde predominan los servicios de *inbound* (se reciben llamadas por parte de los consumidores), *outbound* (los teleoperadores son los

encargados de llamar a los clientes), y blended, se realizan los dos tipos de funciones antes mencionadas (Zendesk, 2023).

Este tipo de funciones previamente mencionados que realizan los colaboradores se caracterizan por ser repetitivos, aparte de estar sometidos a intensa exigencia laboral, presión, maltratos y difamaciones de parte de los clientes de las cuentas, sin mencionar cualquier tipo de abuso o explotación que puedan recibir de sus jefes inmediatos y gerentes de cuenta. Todas esas situaciones exponen al colaborador a altas dosis de estrés durante gran parte de su jornada de trabajo (Cucchiara et al., 2021). Esto puede terminar generando consecuencias en la salud tanto física como mental, incluso llegando a desarrollar una patología.

En base a esta información podemos afirmar que los colaboradores sufren principalmente de estrés, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2017), lo define como un malestar que se origina por la presión constante que son sometidos los trabajadores en su entorno laboral y, al estar demasiado tiempo, se puede terminar desarrollando diferentes alteraciones físicas y mentales, las cuales, en caso de no tratarse, puede desembocar en diversas consecuencias, donde la institución y el colaborador salen afectadas.

A raíz de estos escenarios adversos que se enfrentan los colaboradores, es importante que las empresas conozcan y dispongan de estrategias que velen por la salud mental de sus empleados, de modo que, estos brinden las herramientas necesarias para poder gestionar toda la presión y la carga laboral diaria, aparte de que sepan lidiar con situaciones altamente estresantes como puede ser, gestionar una llamada exitosamente al momento de tratar con un cliente agresivo.

La monografía se estructura en cuatro capítulos, que se titulan Capítulo 1: planteamiento del problema, en el cual se realiza la delimitación, planteamiento del problema, además de la justificación donde se expone la importancia de la realización de esta investigación y objetivos de la misma. Capítulo 2: marco teórico, donde se recopiló información bibliográfica sobre el tema investigado. Capítulo 3: Metodología, se explica cómo fue el proceso de recopilación de la información. Capítulo 4: discusión,

conclusión y recomendaciones, se sintetiza los principales hallazgos de la investigación en respuesta de los objetivos planteados.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Delimitación del problema

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Universidad Evangélica de El Salvador (UEES), el periodo en el que se llevará a cabo el seminario de pre-especialización mediante la realización de la investigación monográfica será a partir del mes de enero, hasta el mes de mayo del año 2024, del cual, se debe destacar que dicho estudio ha sido dirigido bajo la asesoría de la Msc. Mercedes Andrea Padilla Valencia.

La presente monografía será de corte transversal, esto indicando que fue realizada bajo un periodo determinado de tiempo previamente establecido, teniendo una duración de 5 meses, empezando en el mes de enero y finalizando en el mes de mayo del año 2024, será desarrollado desde la Psicología Clínica, enfocada en los padecimientos y la salud mental en general, siendo este último el foco de atención de la monografía, pues busca comprender el estado actual de la salud mental en los colaboradores de empresas dedicadas a las teleoperaciones (*Call Centers*).

Los medios para la recolección de información que fueron utilizados han sido principalmente recursos de plataformas y bibliotecas virtuales, considerando la naturaleza del tema de investigación, se han retomado fuentes bibliográficas, artículos científicos, noticias, entrevistas y libros. Delimitando que el año de publicación de la fuente de información no sea inferior al año 2000, esto debido a que el fenómeno a investigar está en constante evolución y es requerida información actualizada.

Así mismo, las fuentes de información son principalmente de investigaciones bibliográficas realizadas en Latinoamérica y, en menor medida, en El Salvador y otros países, esto a raíz que la población de interés son los colaboradores que trabajan para empresas de teleoperaciones en el país, sin embargo, ante la limitante del poco acceso

que existe de información nacional, se apoyará principalmente en investigaciones de otros países culturalmente parecidos.

La elección del tema "**Estado actual de la salud mental en los colaboradores de empresas dedicadas a las teleoperaciones (*Call Centers*)**" suscita a la necesidad de comprender el fenómeno actual con respecto al tema de la salud mental en el contexto laboral, específicamente en empresas de teleoperaciones en el país, esto debido al creciente alcance que poseen, lo que se traduce en mayor número de colaboradores salvadoreños y personas afectadas de manera directa e indirecta, por lo que se vuelve necesario conocer sobre las estrategias que disponen las compañías con el objetivo de velar por la salud mental, los recursos que disponen para cumplirlas e interés en estas, pues en la actualidad la salud mental es una de las problemáticas latentes dentro de las organizaciones.

Planteamiento del problema

Las empresas de teleoperaciones (*call centers*) existen desde hace más de 50 años, hay diversas versiones que explican su origen, pero se tiene registro que estas surgen durante la década de los años 1970, ante la necesidad que presentaban las empresas de poder expandirse y masificar su alcance ante potenciales clientes, a raíz de eso las compañías observaron los avances de la telefonía tradicional y comprendieron que era un buen medio para conseguir un mayor alcance utilizando como herramienta las habilidades de comunicación humana, esta vez con fines mercantiles para venderles sus productos y servicios (Thiri6n, 2007).

En el caso específico del país, no se cuenta con informaci6n exacta de la llegada e inicio de operaciones de las empresas de teleoperaciones en El Salvador, m6s all6 de breves noticias que explican que, en El Salvador, las teleoperadoras de habla inglesa llegaron al pa6s hace m6s de 15 a6os (Hern6ndez, 2018). Lo que demuestra la poca informaci6n que se encuentra en lo que refiere al registro hist6rico de actividades de este tipo de compa61as, a pesar de lo normalizadas que est6n debido a su gran impacto a nivel econ6mico y social.

Esto deja a entrever que, a pesar de que sea un tema de gran importancia a nivel nacional, no hay mucha información bibliográfica que permita dar una imagen clara del contexto actual que viven las personas que trabajan en compañías de teleoperaciones, a pesar de que son una gran fuente de empleo, como así lo demuestra Karen Molina (2024), en su noticia, donde expone que en el año 2022, el sector tuvo un crecimiento del 14% con respecto a años anteriores, lo que se traduce en más de 36,000 empleos nuevos en ese año en concreto. Esto es un indicativo que es un rubro atractivo para la población salvadoreña.

La principal motivación del salvadoreño por este tipo de rubro suele ser el factor económico, según el Organismo Promotor de Exportación e Inversiones de El Salvador (PROESA, 2020), los rangos salariales que se ofrecen por parte de las empresas de teleoperaciones suelen ser en promedio más de setecientos veinte dólares mensuales según registro del año 2020, lo que representa casi el doble que el salario mínimo que establece el país de trescientos sesenta y cinco dólares mensuales. Todo esto ocasiona que los *Call Centers* se conviertan en un rubro atractivo para muchos salvadoreños que buscan obtener una fuente de ingreso superior al mínimo, a su vez que obtienen experiencia laboral.

Si bien, el factor económico resulta bastante atractivo para el salvadoreño, no se pueden obviar los aspectos negativos, que forman parte de las condiciones a las que se exponen los colaboradores al trabajar en este tipo de empresa, dentro de los cuales se encuentra la alta carga de trabajo y presión constante a la que se ven sometidos en sus puestos de trabajo. Aparte de esto, una de las principales problemáticas a las que se enfrentan los trabajadores es el estrés, producto del ambiente extenuante donde trabajan y deben cumplir métricas muy rigurosas, al mismo tiempo que se enfrentan a diferentes tipos de clientes donde algunos no suelen ser respetuosos o joviales, al contrario, son ofensivos y agresivos con el teleoperador (Guillén, 2020).

El estrés laboral se define como la respuesta física o mental que tienen los colaboradores ante la carga que reciben de su entorno laboral, la exposición constante e intensa de ésta puede ocasionar diferentes tipos de desequilibrios en el individuo,

causando diferentes manifestaciones psicosomáticas y mentales (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

En base a lo anterior, un estudio denominado “Prevalencia del estrés laboral en trabajadores de un *contact center* en Bogotá” realizado por Barragán Vargas (2015) explica que, dentro las consecuencias que tiene el estrés laboral a nivel psicosomático en el colaborador, se destacan el desarrollo de diferentes enfermedades, como es el riesgo de padecer algún tipo de afectación cardiovascular, dolores de cabeza, afecciones a nivel óseo y muscular (lumbalgia, entre problemas en las columna y las articulaciones); aparte de la evolución de algún trastorno psicológico o patología como la depresión, agotamiento físico y mental, o alguna incidencia negativa en la autoestima y autoconcepto.

En esta misma línea, otra investigación titulada “Estrés y afrontamiento del estrés de empleados en un *call center* en la ciudad de Medellín” realizada por Chavarría Orozco et al. (2021), demuestra que este es una problemática bastante latente en los colaboradores de este tipo de empresas de teleoperaciones, se les aplicó dos cuestionarios, el inventario del afrontamiento del estrés y la escala de estrés percibido, los resultados mostraron que entre el 41.9% y 67.7% afirman que nunca o casi nunca han sido capaces de controlar el estrés. Las empresas teleoperadoras deben darle importancia en brindar las herramientas necesarias a sus trabajadores al momento de manejar el estrés laboral.

Por otra parte, el artículo de eAlicia University (2023), informan que el 79.4% de los empleados de *call center* expresan haber padecido de estrés en sus puestos de trabajo, de ese porcentaje, el 58.7% lo asocia con las grandes cargas laborales, el 20.7% ante la falta de conciliación laboral y personal, otro 17.2% lo relaciona con el ambiente tóxico en la oficina donde laburan y el 2.6% lo relaciona con el equipo directivo.

Ante los riesgos que se mencionan, se necesita considerar la importancia de las estrategias que benefician la salud mental en las empresas, El Gobierno de Chile (GOBCL, 2018), lo describe como una serie o conjunto de actividades que buscan velar y promover la salud mental, así como detectar y tratar diferentes tipos de malestares de

índole psicológica, como patologías o trastornos, todo esto con la finalidad de ayudar a un grupo de individuos.

Extrapolando esta definición al contexto laboral, se entiende que los programas de salud mental en las empresas buscan realizar acciones o protocolos que permitan que se cuide la salud mental de sus trabajadores, permitiendo que puedan desarrollar sus tareas con normalidad, evitando en la medida de lo posible las situaciones altamente estresantes que pueden desencadenar algún tipo de malestar psicológico y velando por la salud laboral óptima (Osorio Jaramillo et al., 2022).

En el contexto salvadoreño, se habla poco o nada de la salud mental en las empresas, este concepto no suele ser del foco de atención de los jefes directos o gerencias en general, que suelen enfocarse en el aspecto económico, una de estas es la noticia en la cual Hernández (2022), expone que en el país, se deja de lado este tema, esto suele tener varias causales, ya sea el factor económico, la omisión por parte de los dueños de las empresas o directamente el desarraigo cultural que hay en El Salvador.

Esto no es ajeno de las empresas de teleoperaciones en el país, donde no es fácil encontrar información que hable o explique de planes o estrategias que busquen velar por la salud mental de sus colaboradores. Existen diversos motivos ante esta falta de reportes o documentos, la principal razón puede ser el recelo de las compañías por compartir su información corporativa, dado que no desean dar información a la competencia.

Justificación

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), la salud mental consiste en el estado de bienestar en que un individuo puede desarrollarse de manera exitosa, potenciando sus habilidades y destrezas que le permiten afrontar las situaciones potencialmente estresantes de la vida cotidiana, de forma que pueda desenvolverse de forma óptima y productiva en su entorno. En el contexto laboral la salud mental busca permitir que el colaborador desarrolle sus tareas y obligaciones en un entorno seguro,

evitando verse expuesto a situaciones altamente estresantes que pueden ocasionar algún tipo de alteración psicológica.

En El Salvador, existe poca evidencia de trabajos enfocados en la salud mental en el contexto laboral, a pesar de que hay estudios en otros países que expresan la relevancia y los beneficios que hay al aplicar estrategias que cuiden dicho aspecto en las empresas, dentro de las ventajas se encuentran el incremento de la motivación, eficiencia, rendimiento, mejora del compromiso e interés de parte de los colaboradores cuando se encuentran en un ambiente donde se asegura su salud y seguridad; otro de los beneficios es la mejora en la comunicación entre diferentes departamentos de la compañía, evitando conflictos innecesarios, auspiciando un ambiente de productividad y cooperación (Confederación de Salud Mental de España [CSME], 2022).

A pesar de todos los beneficios que se conocen de cuidar y crear programas que velen por la salud mental del colaborador, en el país es raro encontrar empresas que apuesten primordialmente por cuidar de esta, incluso, existe poca legislación que exija a las compañías velar por la salud mental de sus empleados, siendo que, en el propio código de trabajo de El Salvador, no se dice de manera explícita que el patrón debe tomar en consideración el aspecto psicológico, limitándose únicamente a pensar en la fisiología y la salud física (Hernández, 2022).

Por otro lado, no hay investigaciones previas enfocadas en conocer el contexto actual de la salud mental para el beneficio de los trabajadores; en el país no hay muchos artículos que se centran en el colaborador de empresas teleoperadoras ni lo relacionan con el aspecto psicológico y las investigaciones que hablan sobre este tipo de compañías, suelen enfocarse en el aspecto económico.

Una de las investigaciones desarrolladas en el país sobre la temática de empresas de teleoperaciones es la realizada por Hernández Cárdenas et. al. (2009), titulada “Los efectos psicológicos que causa la rotación de personal en los trabajadores de Centros de Atención de Llamadas (*call center*) ubicados en el Área Metropolitana del Gran San Salvador”, donde se exponen diferentes malestares que los colaboradores experimentan al momento de desenvolverse en su entorno laboral (exigencia del puesto que

desempeñan en la compañía, temas salariales, entre otros) que generan el interés de estos por renunciar y el poco interés de los departamentos de recursos humanos por crear o implementar estrategias de intervención psicológicas.

En esta línea, la investigación desarrollada en Bogotá, Colombia por Manrique et al. (2023), denominada “Evaluación del estrés laboral de los trabajadores de *Call Center* Ventas y Servicios S.A” expone que, aproximadamente el 56.49% de los colaboradores sufre de estrés intermedio, el 18.18% tiene estrés alto y 1.28% estrés crónico. Lo que indica que, más de la mitad de los colaboradores experimentan durante su jornada de trabajo algún tipo de estrés producto de la carga laboral o el ambiente en el que se desarrollan.

Si bien, existen investigaciones relacionadas con la salud mental en empresas de teleoperaciones en la región de Latinoamérica, en El Salvador no se ha abordado esta temática, a pesar de que más de 80,000 salvadoreños en los últimos años comenzaron a trabajar en los denominados *call centers* (Villeda, 2023). Esto ocasiona que de manera directa o indirecta se ignore a una parte importante de la población salvadoreña, sus condiciones laborales y su calidad de vida.

Es en este contexto, donde existe poca información de carácter público sobre las estrategias que disponen y emplean las empresas de teleoperaciones al momento de velar por la salud mental de sus colaboradores toma relevancia este tipo de investigaciones que permite exponer y describir de forma crítica la realidad actual que viven las personas que se desarrollan diariamente en este tipo de jornada laboral brindando los servicios de *call center*.

Objetivos

Objetivo General:

- Describir el estado actual de la salud mental en los colaboradores que trabajan en empresas dedicadas a las teleoperaciones (*Call Centers*).

Objetivos Específicos:

- Indagar las condiciones laborales que predisponen los malestares en la salud mental en los colaboradores de *Call Centers*.
- Conocer los principales malestares y/o trastornos psicológicos que afectan la salud mental de los colaboradores de *Call Centers*.
- Identificar las estrategias que toman las empresas de teleoperaciones en beneficio de la salud mental de sus colaboradores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Las empresas de teleoperaciones

Hoy en día las empresas teleoperadoras poseen gran presencia en muchos países, siendo El Salvador uno de estos y para poder entender las funciones, actividades e impacto en el país es importante dar una contextualización a nivel histórico:

Historia de las empresas de teleoperaciones

El concepto de empresa de teleoperaciones hace alusión a la manipulación remota de un sistema o maquinaria, sin embargo, en el contexto de los denominados *Call Centers*, su función principal se centra en la gestión de llamadas, servicio al cliente y procesamiento de información que se considere relevante y que beneficie al usuario, cliente o consumidor de un servicio en particular (Thirión, 2011).

Como muchos de los servicios modernos que se usan en la actualidad, existen diversas fuentes que explican el origen del funcionamiento de los denominados *Call Centers*, la propia empresa de teleoperaciones española Cosmos *Call Center* (2019). Explican en su blog una versión de los inicios, menciona que, en Alemania ya existía la idea de vender productos por medio de llamadas, sin embargo, en 1962, la compañía estadounidense Ford puso en práctica un plan para facilitar a sus trabajadores llegar a más potenciales consumidores, por medio de llamadas y posteriormente fue adoptado posteriormente por otras compañías de servicios hasta que en 1980 se crea el término *Call Center* dicho concepto con el tiempo fue evolucionando hasta lo que tenemos hoy en día.

Otra versión dice que los *Call Center* surgen en la década de los 70 cuando diferentes aerolíneas estadounidenses comenzaron a darse cuenta de que, a pesar de realizar el servicio de llamadas, siempre ocurrían pérdidas ante la imposibilidad de dar una respuesta de parte del proveedor del servicio, para esto se creó un sistema de software el cual gestiona y retiene las llamadas recibidas, permitiendo que se atiendan a los clientes y se evite que el usuario cuelgue. El nombre de sistema se llamó “Distribuidor

automático de llamadas” (ACD, por sus siglas en inglés), lo que se convirtió a posteriori en las bases de los sistemas que usarían las empresas de teleoperaciones abriendo pasó a este rubro (Guzmán López y Pineda García, 2013).

A groso modo, el rubro de las teleoperaciones surgen como una respuesta de las compañías en la búsqueda de expandirse, llegar a nuevos potenciales clientes y establecerse en el mercado ante sus competidores, gracias a los avances tecnológicos tanto en el desarrollo de softwares, como en la telefonía, permitieron que se logren desarrollar nuevas formas de llegar a los consumidores (Thiri6n, 2007). Esto trajo así nuevos empleos para las personas y su posterior globalizaci6n hasta llegar a El Salvador.

Call Centers en El Salvador

En El Salvador, los *Call Centers* llegaron al pa6s aproximadamente a principios del nuevo milenio, esto fue una respuesta ante el creciente auge y globalizaci6n que surge de este tipo de empresas, est6s originalmente funcionaron en pa6ses como la India, 6frica del Sur y Filipinas. Sin embargo, los resultados que obtuvieron de est6s no fueron los esperados, esto debido a inconvenientes relacionados con el acento de las personas de dichos pa6ses, lo que causaba que no se lograr6 establecer una comunicaci6n de calidad y no se solventen las necesidades de los usuarios. A ra6z de esto fue que se buscaron nuevos mercados, donde se encontr6 en El Salvador como un socio potencial (Mej6a Salguero et al., 2015).

Es importante destacar que la aparici6n de los *Call Centers* biling6es al territorio fue gracias al trabajo realizado por la Agencia de Promoci6n de Inversiones en El Salvador (PROESA), dado que, est6 instituci6n estuvo trabajando durante a6os para permitir la llegada de dichas empresas al pa6s, esto mediante la exposici6n de las ventajas que ofrec6a la naci6n para este tipo servicio, desde su ubicaci6n geogr6fica, la facilidad al momento de hacer viajes y por medio de reuniones con diferentes dirigentes de las compa6as, lo que result6 en la aprobaci6n y posteriormente en la inversi6n en El Salvador (Hern6ndez Ca6as y Rivera Olivo, 2015).

Posterior al trabajo realizado previamente por PROESA y la inversión de las empresas de teleoperaciones, éstas comenzaron a llegar al país, siendo “Atento” una de las primeras en instalarse en el año de 1999, a medida que el país iba demostrando su rentabilidad en este mercado, siguieron llegando nuevas compañías al territorio, hasta la gran cantidad de diferentes *Call Centers* que tenemos hoy en día bien asentadas en El Salvador (Fernández Toro, 2016).

Lo anterior significó un gran impacto para el país tanto a nivel económico, como social. De hecho, la preponderancia que tienen los *call centers* en el país es innegable, siendo una de las fuentes económicas con mayor crecimiento en el país, para el año 2015, este rubro tenía un crecimiento de 22% de los empleos generados, es decir, representó el rubro con mayor dinamismo ese año (Mejía Salguero et al., 2015).

Ese crecimiento se ha mantenido en El Salvador y sigue al alza, durante el año 2022 se generaron aproximadamente 36,000 empleos, números significativos, tomando en consideración que esos nuevos puestos representan el 3.3% de empleo formal, solo en ese año, en el país se estimó que existen cerca de 520 empresas de *call center*, centros de contacto con los clientes y Subcontratación de Procesos de Negocios (Business Process Outsourcing, BPO por sus siglas en inglés), donde 5 de estas destacan generando más de 22,000 empleos a nivel nacional (Molina, 2024).

Ante tal crecimiento anual en este rubro, se vuelve difícil determinar el total de salvadoreños trabajando en empresas de *call center*, sin embargo, según Villela (2023), basada en información recopilada en ese mismo año, se considera que, aproximadamente se generaron 80,000 empleos en los últimos dos años, a raíz de la migración de cuentas y servicios que estaban en Filipinas hacía El Salvador (Villeda, 2023).

Condiciones laborales que inciden en la salud mental de los colaboradores.

Son muchas las situaciones que inciden en la calidad de vida de las personas, esto incluye el contexto laboral y el ambiente de trabajo, resulta importante indagar cuáles son las diversas condiciones donde se desenvuelven los trabajadores de *Call Center* para determinar cómo influye en su salud mental:

Condiciones de trabajo.

El término condiciones de trabajo posee varias definiciones y conceptualizaciones que varían según cada autor y el enfoque que desean darle, por ende, la autora Redondo Calvo (2012), lo define como todos los elementos del trabajo que tienen incidencia e impacto en el trabajador, en su vida personal, en su desempeño laboral y sus relaciones interpersonales.

Es importante definir qué elementos son esenciales en las condiciones de trabajo, para ello, la empresa alemana Personio (2022), considera los siguientes factores como indispensables: el salario, el horario laboral, las prestaciones que ofrecen las compañías en beneficio de sus empleados y por último que la exigencia laboral sea acorde a las tareas que desempeñan los empleados.

Una vez explicado las condiciones, es importante ir conociendo el contexto de la población, se sabe que las funciones del teleoperador suelen caracterizarse por realizarse bajo presión, si bien, las empresas de teleoperaciones buscan que sus colaboradores se sientan cómodos dentro de las instalaciones, es innegable las altas demandas de trabajo constante que suelen recibir, estos se caracterizan por las largas jornadas laborales, donde interactúan con clientes que no ven, ni conocen con antelación hasta el momento que reciben la llamada, muchos de estos usuarios que llaman suelen estar alterados, reactivos o enojados con la compañía debido a inconvenientes con los servicios, por lo que suelen mantener una conducta agresiva con el empleado que atiende la llamada (Hernández Cárdenas et al., 2009).

Horarios Laborales

Retomando el hecho sobre las largas jornadas laborales que deben cumplir los colaboradores, esta es bastante variada, si bien, no existe una aparente estipulación sobre los horarios que debe seguir un *Call Center*, muchas empresas ofrecen diferentes horarios y alternativas, entre ellas se encuentran los *weekends off*, *night shifts*, entre otras opciones (Foundever, 2023).

Pese a que muchas empresas expresan tener una gran variedad de horarios de la cual los colaboradores tienen para escoger, no se dice directamente la duración de dichas jornadas laborales, de hecho, es bien común escuchar denuncias y quejas de estas, llegando a 12 horas sin respetar sus tiempos de comidas y necesidades fisiológicas, de hecho, en el año 2021, existían más de 200 denuncias de trabajadores de diferentes compañías de *Call Centers*, así reporta la Comisión de Trabajo y Previsión Social (Gómez, 2021). Es de conocimiento popular que las jornadas suelen ser, por lo general entre 8 a 10 horas, donde se considera que menos de ocho horas son *part time* por lo cual no hay horario de comidas.

Las leyes de El Salvador dictan de forma contundente que el tiempo de trabajo durante la semana debe no ser mayor a 44 horas diurnas y 39 horas nocturnas, las cuales deben estar conformadas por 8 horas si se trabaja durante el día o 7 horas laborales en la noche; las jornadas diurnas empiezan a las 6:00 de la mañana y terminan a las 7:00 de la noche, posterior a ello pasan a considerarse horas nocturnas, éstas van de 7:00 PM hasta las 6:00 AM (Ministerio de Trabajo, 2020). Muchos *Call Centers* suelen caracterizarse por exceder dicho horario establecido, lo cual es una falta a las leyes de los trabajadores.

A pesar de las estipulaciones impuestas por la ley sobre los horarios de trabajo en El Salvador, las empresas de teleoperaciones (*Call Centers*) se han caracterizado por exigir a sus colaboradores trabajar en jornadas más amplias de las establecidas por el Ministerio de Trabajo, esto significa que existe un nivel de explotación, donde se ocultan al ojo público las horas reales de trabajo (Ramírez, 2023).

El horario laboral es uno de los factores de riesgo más importante y que representa una amenaza directa contra la salud del colaborador, dentro de las cuales se pueden identificar consecuencias como, estrés laboral, estrés crónico, síndrome del desgaste profesional, afecciones físicas y psicológicas en general (Cruz Robazzi et al., 2010).

Aparte de las afecciones previamente mencionadas, está demostrado que las jornadas laborales largas aumentan el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares y cerebrovasculares, aumentan el riesgo de sufrir depresión y ansiedad, estrés psicológico, aumenta el riesgo de empezar a consumir alcohol u otro tipo de droga, disminuye las horas y calidad de sueño, aparte de que crecen las posibilidades de sufrir algún accidente laboral (Muñoz Solano, 2023).

Las largas jornadas laborales tienen efectos perjudiciales a largo plazo para los colaboradores, dado que estos se ven imposibilitados de realizar otras actividades, que les permitan poder recrearse y desarrollarse sanamente, de modo que exista un equilibrio entre la vida laboral, familiar, comunal y el tiempo personal.

Salarios

Uno de los aparentemente aspectos positivos a destacar de los *Call Centers* son sus salarios, en contraste con el salario mínimo del país de \$365.00 dólares mensuales, los colaboradores de empresas de teleoperaciones suelen tener salarios mucho más altos que la media nacional, siendo el monto promedio de \$720.00 dólares, prácticamente casi el doble del mínimo nacional, sin mencionar que muchas cuentas disponen de diferentes tipos de bonos que son un monto extra que ganan al cumplir con ciertas métricas establecidas en sus contratos (PROESA , 2020).

Por otra parte, una de las estrategias de estas empresas para conseguir nuevos colaboradores, son los bonos de bienvenida, es común ver en anuncios de páginas de contrataciones de grandes empresas de Centro De Atención Telefónica bilingües que ofrecen más de \$300.00 a 800.00 dólares al ser contratado, aparte de ofrecer salarios considerados competitivos a nivel nacional (Teleperformance, 2023).

Esto los convierte en el principal atractivo, principalmente para los adultos jóvenes, ya que para aplicar solo necesitan la mayoría de edad, conocimiento avanzado de inglés y título bachiller, al no necesitar un título universitario, esto los convierte en la principal alternativa para trabajar (Rivera, 2023).

Lo anterior indica que, una de las motivaciones que pueden tener los colaboradores en consideración al momento de decidir trabajar en este tipo de empresas, a pesar de las noticias y aspectos negativos que pueden existir sobre las empresas de teleoperaciones, incluso ante el conocimiento que estas pueden incidir de forma desfavorable en su salud física y mental.

Pese a que no se suele asociar el salario con la salud mental, éstas se encuentran íntimamente relacionadas, según el artículo publicado por la empresa enfocada en el cuidado de la salud mental llamada Inspira (2022), explica que el incremento del salario mínimo puede representar una disminución en la tasa de suicidios entre un 3.4% a 5.9% según datos recabados de Puerto Rico, así mismo explican que ese incremento permite que se alivien las necesidades financieras que enfrentan las personas y les permite poder desarrollarse en mejores condiciones.

Dado que el dinero es una herramienta usada para adquirir bienes y servicios, se vuelve crucial disponer de un salario digno que permita saciar las necesidades básicas de las personas y brindar ciertos lujos que fomenten la recreación del individuo, por ende, la falta de recursos económicos afectan negativamente en la salud mental de los individuos, es a raíz de esto, que las empresas de teleoperaciones han convertido el factor económico en una estrategia para el reclutamiento de talento humano, sin embargo, a pesar de estos aparentes beneficios, la exposición al entorno laboral también afectan al trabajador, siendo estos más predominantes estos últimos.

Exigencia y sobrecargo laboral

Una de las características más marcadas de los ambientes laborales de las empresas de teleoperaciones es la presión extrema que hay dentro de los sitios donde realizan sus funciones los colaboradores, estos se ven en la obligación de cumplir con

las metas y métricas que imponen las cuentas, sumada a la alta competitividad y acoso de parte de los líderes de piso, todo esto termina siendo una experiencia muy estresante para los trabajadores del *call center* (Duarte et al., 2024).

Como se ha mencionado con anterioridad, las condiciones laborales en las empresas de teleoperaciones suelen ser consideradas muy altas y exigentes, al punto de llegar a repercutir negativamente en la vida de los colaboradores. De hecho, el año pasado en el país, se realizó un movimiento denominado “#Mayo1NoMeLogueo” que consistió en una marcha pacífica realizada tanto por trabajadores, como extrabajadores de compañías de *call center* para protestar por los incumplimientos de sus derechos laborales, despidos injustificados, abusos de parte sus superiores; así como el descontento que tenían los colaboradores producto de la gran presión y estrés constante que son sometidos durante sus largas jornadas laborales, se expuso durante esa marcha como este rubro ha incidido negativamente en la salud mental y física (Ramírez, 2023).

La saturación constante de trabajo que viven los colaboradores termina ocasionando grandes cargas de estrés y afectaciones a nivel emocional, lo que termina repercutiendo en su salud física y mental, muchos de las personas que dan su opinión en la noticia explicando cómo se vieron obligados a dejar su trabajo por diversas afectaciones que percibieron a nivel psicológico, lo cual deja en evidencia que las exigencias y presión constante dentro de los puesto de trabajo trae efectos nocivos en la salud mental de sus trabajadores.

Ratificando lo comentando en el párrafo de arriba, hay estudios que confirman las consecuencias que sufren los trabajadores al estar expuestos a sobrecarga laboral, entre ellas se encuentra exposición al estrés laboral, disminución de satisfacción personal y laboral, sentimientos intensos de ansiedad y agobio al desempeñar sus funciones (Sipion, 2019).

Situaciones extremas altamente estresantes experimentadas en *Call Centers*

En las empresas de teleoperaciones, han sucedido hechos desafortunados que generaron gran conmoción a nivel mundial, volviéndose noticias importantes donde se exponen situaciones extremas que inciden negativamente en la calidad de vida de los colaboradores, una de estas es lo sucedido en Madrid, España, donde las personas fueron obligadas a trabajar durante casi tres horas junto a un cadáver de una compañera que falleció por un aparente infarto, los trabajadores solicitaron retirarse dada las circunstancias, sin embargo, esto no fue permitido por que se consideraba que el servicio que brindaban a sus clientes era indispensable (Contreras, 2023).

Este no es el único caso aislado de una muerte en un *call center*, dado que, en República Dominicana, sucedió este desafortunado hecho en una empresa de teleoperaciones, un trabajador de 50 años muere de un presunto ataque cardíaco, donde sus compañeros de trabajo mantuvieron actividad pese a tener un cadáver a su lado (Morantes, 2021).

Así mismo, se denunció la negligencia de la empresa de teleoperaciones al momento de atender el ataque cardíaco del colaborador, primero porque no había personal médico dentro de las instalaciones al momento que ocurrió la tragedia, segundo por impedir la entrada del equipo médico de parte del cuerpo de seguridad de la compañía por no tener la autorización de los supervisores, esto generó molestias a la población de República Dominicana (Movimiento Socialista de Trabajadoras y Trabajadores [MSTT], 2021).

Este tipo de situaciones altamente estresantes que han ocurrido en otros países son una muestra de la presión y exigencia que viven muchos colaboradores a nivel mundial, lo que puede generar grandes consecuencias en la vida de las personas que trabajan en este tipo de empresas, esto representa una situación de riesgo que debe preverse a toda cosa en El Salvador, dado que las consecuencias psicológicas que pueden repercutir en las personas que vivan dichos sucesos traumáticos.

Malestares Psicológicos en los Call Centers

El concepto de malestar psicológico hace referencia a los cambios emocionales que tienen algún tipo de relación con un evento, situación, circunstancia o suceso que representa un estresor significativo en el individuo y que a su vez, no se puede agrupar con algún padecimiento sintomático dado que no termina de cubrir todos los criterios diagnósticos (Carmona, 2005 citado por Sánchez Pichardo et al., 2013).

Complementando la información expuesta en el párrafo anterior, los autores Espíndola Hernández et al. (2006) explican que el concepto de malestar psicológico hace referencia a la necesidad de nombrar diferentes manifestaciones de carácter psicológicas las cuales requieren de atención profesional y un plan de tratamiento para poder subsanar.

En base a las definiciones brindadas por los diferentes autores, se puede considerar que los malestares psicológicos hacen referencia a diversas situaciones que generan alteraciones emocionales en el individuo que inciden negativamente en su calidad de vida, y, sin embargo, no cumplen con todos los requerimientos para poder considerarse como un trastorno psicológico.

Ya con las definiciones anteriores, se puede exponer que el principal malestar psicológico presente en los *Call Centers*, es el estrés, de hecho, según un estudio realizado por Jannik Linder (2023), el 74% de los colaboradores de empresas de teleoperaciones están en riesgo de sufrir el Síndrome del desgaste profesional, el 91% han experimentado en algún momento ansiedad u otro tipo de malestar mental, por otro lado el 76% reporta que a causa del estrés su calidad de vida ha sufrido un impacto negativo. Los malestares psicológicos más comunes en los *Call Centers* son el estrés y el síndrome de desgaste profesional.

Estrés

Según la OMS (2023), el estrés se puede definir como un estado de preocupación o tensión de índole mental, la cual es originada por una situación que representa un problema para el individuo que la padece, a su vez es una respuesta natural del organismo ante los estímulos del entorno e impulsa a una reacción de parte de la persona con el objetivo de saciar el evento estresante.

El estrés suele considerarse como una molestia menor o pasajera, sin embargo, realmente representa una problemática importante que afecta enormemente en la calidad de vida, la autora Jaqueline Avila (2014), explica que este es una reacción fisiológica que se considera un mecanismo de defensa, dado que esta fuerza al organismo a dar el máximo para solventar la situación estresora, sin embargo, a la larga puede causar algún tipo de enfermedad o problema de salud. Esto a raíz del desgaste físico y emocional que ocasiona el forzar el cuerpo a su límite, similar a forzar un motor.

Explicando más detalladamente cómo funciona dicho proceso, el médico Canadiense Hans Selye (1926 citado por Zúñiga, 2019) explica que hay fases del estrés, las cuales son:

- Fase de alarma: Ocurre cuando el individuo percibe que está frente a una situación estresante, su organismo empieza a experimentar una serie de alteraciones de carácter fisiológico y psicológico (sentimientos de ansiedad, inquietud, incomodidad, entre otros), esto con el objetivo de prepararse para afrontar dicho estresor.
- Fase de resistencia: Esta se considera la fase donde el individuo comienza con los procesos adaptativos ante la situación estresante, es en este punto donde ocurren diferentes procesos fisiológicos, cognitivos y emocionales que buscan dar una solución o superar el evento que provoca estrés.
- Fase de agotamiento: En el caso de que el individuo no logre adaptarse exitosamente a la situación estresante, este entra a la fase de agotamiento, donde el estrés afecta al organismo y genera diferentes trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales.

Extrapolando las fases del estrés en el contexto de los *Call Centers*, podemos apreciar que el individuo al presentarse a su puesto de trabajo procesa que, la sobrecarga laboral, las jornadas de trabajo y presión constante como una situación estresora siendo esta la fase de alarma, posterior a ello, empieza la fase de resistencia, donde el trabajador busca anteponerse a las condiciones laborales donde se desarrolla, sin embargo, la alta exposición que recibe diariamente generan en este diferentes consecuencias a nivel fisiológico, cognitivo y emocional. Para posteriormente entrar en la fase de agotamiento, donde es incapaz de adaptarse adecuadamente a todos los factores estresores, lo que termina originando diferentes consecuencias y malestares psicológicos.

Como se ha venido citando a través de la investigación el estrés es una de las afectaciones con mayor presencia en el contexto laboral de los *Call Centers*, según el estudio de Salud y Empleados del año 2021, aproximadamente el 79.4% de los trabajadores de empresas de teleoperaciones consideran haber experimentado estrés al momento de realizar sus tareas diarias (eAlicia University, 2023).

Por otra parte, el autor Manrique et al. (2023), en su estudio dirigido a los colaboradores de un *call center* de ventas y Servicios S.A. reveló que, aproximadamente el 56.49% de sus trabajadores padecen o han padecido de un nivel de estrés medio, el 18.18% de los entrevistados expresaron haber experimentado un nivel alto de estrés y el 1.28% lo identificó como estrés crónico, esto significa que, el 75.95% de los encuestados en la investigación han referido sentir estrés en alguno de sus niveles.

Es sabido que el estrés es parte de la cotidianidad del ser humano, ya que es un estímulo que impulsa a tomar acción ante situaciones que afectan a los individuos, sin embargo, estar constantemente experimentando largas cargas de estrés de forma diaria o regular puede llegar a causar diferentes malestares psicológicos y fisiológicos (Barragán Vargas, 2015).

Dentro de estos malestares, la autora Martínez Morote (2019), explica que hay diferentes consecuencias tanto físicas, como psicológicas, entre las consecuencias fisiológicas se encuentran:

- Trastornos Gastrointestinales:Úlceras pépticas, intestino irritable, colitis, digestión lenta.
- Trastornos Cardiovasculares: Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
- Trastornos Respiratorios: Hiperventilación, disnea.
- Trastornos Endocrinos: Hipoglucemia, hiper e hipotiroidismo.
- Trastornos Dermatológicos: Sudoración Excesiva, Dermatitis atópica.
- Trastornos Musculares.

Dentro de las consecuencias psicológicas se encuentran:

- Preocupación excesiva.
- Problemas del sueño.
- Sensación de falta de control de la situación y del entorno que rodea al individuo.
- Dificultad para concentrarse o mantener la concentración.
- Irritabilidad e hipersensibilidad.
- Deterioro de las relaciones interpersonales del individuo.
- Desarrollo de trastornos psicológicos asociados con el estrés como la ansiedad, fobias, adicciones al alcohol, depresión y síndrome del desgaste profesional.

El estrés no sólo tiene repercusiones a nivel físico, sino que también causa grandes consecuencias en la salud mental de las personas en general y en el contexto laboral no es la excepción, dado a las diversas condiciones a las que se ven expuestos a raíz de las funciones de su trabajo como se ha dicho con anterioridad, las cargas laborales y la presión constante se vuelven estresores importantes que inciden en el trabajador tanto en su calidad de vida, como en su bienestar psicológico.

Síndrome del desgaste profesional

El Síndrome del desgaste profesional fue declarado oficialmente por la OMS como un factor de riesgo laboral latente dado sus efectos en la calidad de vida de los trabajadores, está se define como una forma inadecuada de manejar el estrés crónico, este se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño laboral. (OMS 2000, citado por Morales e Hidalgo Murillo, 2015).

Por su parte, el autor Gil-Monte (2003), lo define como una respuesta al estrés crónico que se caracteriza por la inclinación del trabajador a considerar de forma negativa sus capacidades al momento de desempeñar sus tareas del puesto de trabajo y su habilidad para relacionarse con las demás personas de su entorno laboral, esto a consecuencia del agotamiento a nivel emocional y el desarrollo de sentimientos y actitudes negativa hacía cierto grupo de compañeros de trabajo.

Es importante definir cómo se desarrolla el síndrome del desgaste profesional (o síndrome del quemado) para ello, los autores Edelwich y Brodsky (1980, citado por Carlotto y Gobbi, 2001) explican que se desarrolla en cuatro etapas, las cuales son:

- Idealismo: El individuo posee un alto nivel de energía y entusiasmo por el puesto de trabajo que acaba de obtener, lo cual lo llena de expectativas laborales, es común que en esta etapa el trabajador esté dispuesto a saturarse con tal de lograr sus objetivos personales en la empresa, considerando que este esfuerzo será recompensado, con el tiempo observa que no tiene el reconocimiento y esto genera frustración.
- Estancamiento: Esta etapa supone una disminución de las actividades realizadas por el trabajador, esto como respuesta al reconocimiento de la poca valoración por sus esfuerzos, y, como respuesta este busca adaptarse sin priorizar su rendimiento profesional, en caso de que existan dificultades, ya sea por el ambiente o la sobrecarga laboral.
- Apatía: En esta etapa se considera como el aspecto principal del síndrome del desgaste profesional, dado que las expectativas llevan al individuo a desarrollar apatía y falta de interés por su trabajo y todo lo que rodea a este (compañeros de

trabajo, atención al cliente, desempeño laboral en general), aparte de esto, se empiezan a desarrollar problemas emocionales, comportamentales y físicos.

- Distanciamiento: El individuo experimenta o desarrolla diversos malestares psicológicos o patologías.

Hablando en el contexto de los *Call Centers*, la Psicóloga Irma Julieth Mesa 2021 (entrevistada por Frankinetico, 2021) explica que las principales causas del síndrome de desgaste profesional son la sobrecarga en las exigencias laborales y emocionales, esto a raíz de que el individuo se ve saturado ante la labor de solventar los problemas de los demás, lo cual puede tener consecuencias negativas generando que el individuo termine viendo con apatía y desinterés total las actividades diarias que debe realizar, aparte de esto, hay una sensación de rechazo y desconexión por el trabajo, generando diferentes malestares e irritación al estar en su puesto.

El síndrome de desgaste profesional es un término que es acuñado al estrés crónico en el contexto laboral, las personas que lo padecen suelen sentir una desconexión y falta de adhesión al trabajo, a las tareas que debe desempeñar y al ambiente laboral donde se desarrolla, llegando a experimentar rechazo intenso e irritabilidad ante ese entorno, lo que puede conllevar a que el individuo termine desarrollando algún tipo de patología mental o como menciona Barragán Vargas (2015), que se vea dañada su autoestima y autoconcepto del trabajador.

Depresión

Para poder hablar de la depresión en el contexto laboral, primero es importante darle una definición y nombrar los diferentes tipos de depresión, para ello, el Instituto Nacional de Salud Mental (NIMH, 2022), la define como una enfermedad que se caracteriza por un sentimiento de tristeza prevalente que puede llegar a incidir en la forma que el individuo piensa, siente, interpreta las experiencias de la vida; se considera que hay factores genéticos, biológicos, ambientales y psicológicos que inciden en la depresión, así mismo hay diferentes tipos de depresión las cuales son:

- Depresión mayor, que se caracteriza por la incapacidad del individuo para realizar sus actividades diarias como trabajar, dormir, estudiar, comer.
- Trastorno depresivo persistente (distimia): se caracteriza por mostrar los síntomas depresivos durante un largo periodo de tiempo y suele afectar al individuo al momento de realizar sus tareas diarias.
- Depresión Perinatal: Afecta a las mujeres durante su embarazo o después del parto.
- Trastornos afectivos estacionales: Se caracteriza por la aparición y desaparición de síntomas depresivos durante periodos en concreto del año.
- Depresión con síntomas de psicosis: El individuo muestra síntomas depresivos y al mismo tiempo, rasgos de algún tipo de psicosis.

En base a la información obtenida del autor anterior, se puede conceptualizar a la depresión como un trastorno psicológico que se caracteriza por la falta de motivación, esperanza, apatía hacia la vida, desinterés por sí mismo y una sensación constante de decaimiento, esto suele incidir negativamente en la calidad de vida de las personas, llegando a incapacitar a la persona.

Ante esta situación es importante encontrar las causas u orígenes de la depresión, se había mencionado anteriormente que, la depresión en el contexto laboral está relacionado con el estrés, de hecho, un estudio publicado por el Gobierno de México (2014), indica que el 90% de los diagnósticos de depresión y ansiedad son consecuencia del estrés laboral, emocional, económico o social.

Complementando los párrafos de arriba, otra investigación realizada por la autora Sánchez Guerrero (2015), expone que el estrés es un factor de riesgo para el posterior desarrollo de un trastorno depresivo, esto mediante la exposición constante a estresores intensos o crónicos son comúnmente los causales de los primeros síntomas o episodios depresivos, a nivel neurobiológico, la liberación constante de hormonas masivas de

estrés pueden proliferar el desarrollo de patologías incapacitantes, siendo la depresión una de estas.

Brindando información estadística sobre la depresión en el área de *Call Center*, un estudio realizado en Nueva Delhi demostró la presencia de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores de dicho centro de teleoperaciones, los resultados obtenidos de la investigación mostraron una prevalencia del 46.7%, 57.7% y 62.9% respectivamente (Jeyapal, 2015).

La depresión es un trastorno que en la mayoría de los casos suele desarrollarse posteriormente a la exposición constante a cargas intensas de estrés, esto en el contexto laboral de los *call centers* sucede con frecuencia dadas las condiciones del entorno, la sobrecarga laboral que se ven sometidos los trabajadores y la exigencia que tienen por cumplir las métricas de las cuentas en las que laburan, son condiciones que pueden ser prolíferas para el desarrollo de este trastorno en concreto y tener grandes consecuencias en la salud mental y calidad de vida del colaborador, llegando hasta incapacitar al individuo de sus actividades diarias.

Ansiedad

Pese a que la palabra ansiedad es muy utilizada hoy en día, no es fácil poder definirla e incluso es común que se confunda con otros sentimientos displacenteros, a raíz de esto es importante darle una definición y conceptualización, para ello el doctor Reyes-Ticas (2015), lo define como un fenómeno normal en la vida de las personas que permite el desarrollo y conocimiento del propio individuo, por otro lado, el exceso de ansiedad en la vida puede repercutir negativamente; así mismo, explica que la ansiedad es un sentimiento reflejo que se caracteriza por la tensión hacía una situación o algo en concreto y que desemboca una respuesta fisiológica.

Otra forma de considerar a la ansiedad como, un desequilibrio que experimentan los individuos cuando se encuentran en situaciones estresantes, que les genera sentimientos de intranquilidad, confusión, incertidumbre, sensación de indefensión,

aprehensión o miedo, dichas sensaciones se pueden experimentar de forma intensa o, por el contrario de forma leve (Universidad de Guadalajara, s.f.).

En base a los conceptos brindados anteriormente, se puede determinar que la ansiedad es un sentimiento de alerta que experimentan todas las personas al momento de enfrentar una amenaza o situación que el individuo la considere como estresante, ocasionando tensión y un estado de alerta en el individuo; la ansiedad es parte normal de la vida, sin embargo, el sufrirla de manera constante, puede terminar ocasionando diferentes consecuencias en la persona o terminar desarrollando una patología.

Dentro de las patologías que están relacionadas con la ansiedad, los autores Chacón Delgado et al. (2021) mencionan las siguientes:

- Trastorno de Ansiedad: Este se suele caracterizar por la sensación constante de miedo excesivo, pánico, actitudes evitativas ante situaciones estresantes, angustia; aparte que suele incidir en la calidad de vida del individuo, repercutiendo en su rendimiento de sus actividades diarias.
- Trastorno de Ansiedad por Separación: Suele llevar conductas asociadas al miedo excesivo y que no corresponde al nivel de vida y desarrollo del individuo, usualmente esta es causada por la separación de las personas con las que tiene una conexión y apego significativo.
- Trastorno de pánico: El rasgo más marcado que tiene este trastorno son los ataques de pánico de forma repentina, estos suelen deberse al miedo intenso que de forma súbita suele experimentar el individuo.
- Trastorno de ansiedad Generalizada: Se identifica por la presencia de ansiedad y preocupación excesiva durante más días de los que ha estado ausente durante el plazo de tiempo de seis meses, esto ocurre en relación con sucesos, actividades y/o experiencias laborales o escolares.

- Trastorno de ansiedad no especificada: Son otras variantes del trastorno de ansiedad donde no se cumplen todos los criterios diagnósticos de los otros trastornos.

Otra patología asociada con la ansiedad son las fobias, éstas consisten en miedo desproporcionado e irracional dirigido a un imagen o idea que puede ser abstracta, así como una situación en concreto; el individuo al estar expuesto a esos escenarios suele sufrir producto de la ansiedad fóbica que siente (Aragónés, 2013). Las fobias se pueden considerar como una respuesta psicológica y fisiológica ante algo que nos evoca miedo, lo que termina generando sentimientos de ansiedad al estar en esos escenarios, por lo que el individuo busca escapar de dicho estresor.

Existen múltiples trastornos que se asocian con la ansiedad, la mayoría tienen la capacidad de incapacitar al individuo que las padece, lo que puede llegar a afectar en gran medida al momento de desarrollar su día con normalidad, mostrando un deterioro en su vida social, laboral, familiar, intrapersonal, entre otras áreas esenciales para el correcto funcionamiento de la persona. En el contexto de los *call centers* según los estudios realizados, la ansiedad suele considerarse como una consecuencia del estrés causado por la constante presión que sufren los colaboradores al momento de desarrollar sus tareas y funciones en su puesto de trabajo, la opresión constante que experimentan termina ocasionando que desarrollen sentimientos intensos de ansiedad y de seguir en esa línea, puede terminar por convertirse en una de las patologías mencionadas.

Alcoholismo

El consumo de alcohol a nivel social es aceptado y es muy común la ingesta de este tipo de sustancias en eventos, sin embargo, el abuso de éstas puede llegar a tener grandes consecuencias para la salud. El alcohol se define como un grupo de compuestos que vienen de los hidrocarburos de uno o varios grupos de hidroxilo, entre ellos el etanol, que se usa para la preparación de bebidas alcohólicas (Ahumada Cortez et al., 2017).

A pesar de lo aceptado que se encuentra el consumo de alcohol en la sociedad, esta suele tener varias consecuencias para las personas que beben en exceso o con

frecuencia este tipo de sustancias. Para las personas que no pueden controlar su ingesta de este tipo de bebidas se les denomina alcohólicas. El alcoholismo se define como un trastorno conductual crónico que se caracteriza por el consumo de forma repetida de alcohol, al grado que incide negativamente en la salud del individuo (Astoviza y Socarrás Suárez, 2003). Los autores mencionados anteriormente explican la existencia de rasgos bien marcados que permiten identificar a una persona con adicción, las cuales son:

- No poder mantenerse más de dos días seguidos sin el consumo de alcohol.
- No poder controlar la cantidad de bebidas alcohólicas que se consumen al momento de tomar.
- Necesidad de consumir alcohol durante el día, ya sea para enfrentar las exigencias del día a día, o por otro motivo en concreto.

El alcoholismo es un problema que puede llegar a tener grandes repercusiones más allá de las adicciones y los cambios conductuales que puede llegar a tener un individuo, según el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, 2020), existen diferentes consecuencias tanto a corto, como largo plazo, las cuales son:

Consecuencias a corto plazo:

- Mayor riesgo de sufrir lesiones ya sea accidentes automovilísticos, ahogamientos, caídas, quemaduras o de otro tipo.
- Intoxicación por alcohol, posibilidad de sufrir un coma etílico, necesidad de ir a emergencias debido a los niveles altos de alcohol en sangre.
- En el caso de embarazadas, abortos espontáneos y muertes fetales, aparte del daño que puede sufrir el bebe.
- Mayor probabilidad de involucrarse ya sea como víctima o victimario en actos violentos, agresiones sexuales, comportamientos sexuales riesgosos.

Consecuencias a largo plazo:

- Alta presión arterial, mayor riesgo de sufrir enfermedades cardíacas, enfermedades del hígado y problemas digestivos.
- Aumenta la probabilidad de desarrollar algún tipo de cáncer.
- Problemas de aprendizaje y memoria, así como mayor riesgo de sufrir demencia.

Aparte de las consecuencias previamente mencionadas, existe un impacto negativo en la salud mental, según la Asociación Americana de Psicología (APA, 2010), el alcoholismo puede empeorar cualquier condición psicológica que ya pueda estar padeciendo el individuo, entre los principales trastornos que empeoran con el consumo indebido de alcohol se encuentran la depresión, ansiedad y puede llevar a la persona a actuar de forma impulsiva.

A pesar de las consecuencias del consumo es algo muy habitual, en especial en los colaboradores de este tipo de trabajos, según un estudio realizado por Filwood (2020), el 12% de los trabajadores de un *Call Center* expresaron ingerir en exceso al momento de consumir bebidas embriagantes, aparte el estudio demostró que, es más probable desarrollar algún tipo de problema relacionado con el abuso de sustancias, eso afirmaron aproximadamente entre un 30% al 50% de los trabajadores; según lo expuesto por el autor, el estrés, agotamiento emocional y el síndrome de desgaste profesional fueron los principales causales del aumento, esto a raíz de las exigencias del puesto, donde se le solicita a las personas que trabajan en empresas teleoperadoras mantener de manera forzada emociones positivas para los clientes y personas que llaman.

Como se ha mencionado, el uso de bebidas alcohólicas está plenamente aceptado a nivel social, sin embargo, esta es una problemática con grandes repercusiones para las personas, aparte de ello, está demostrado que las personas que trabajan en empresas de *call centers* pueden llegar a desarrollar esta adicción, producto de buscar un escape o “alivio” al estrés y sobrecarga laboral constante que suelen experimentar a lo largo del trabajo. De hecho, es un tema que se ha desensibilizado con el paso del tiempo al punto que hoy en día es una broma común para las personas que laburan en este tipo de empresas (Memes 4 *Call Centers*, 2022).

Salud Mental en las empresas

La salud mental posee diferentes tipos de conceptualizaciones, una de éstas la proporciona la OMS (2022), definiéndose como el estado de bienestar en el que el individuo puede desarrollarse adecuadamente en su entorno a nivel inter e intrapersonal. Otro significado la brinda la Fundación Carmen Pardo-Valcarce (2011), explicando que la salud mental es el equilibrio en los aspectos de la vida más importantes: físico, mental, emocional y espiritual, de modo que se pueda disfrutar de la vida de forma sana y la capacidad de enfrentar exitosamente los desafíos diarios.

En base a las definiciones brindadas por las diferentes organizaciones, podemos considerar a la salud mental como un estado de bienestar y equilibrio tanto en los aspectos emocionales, espirituales y cognitivamente, de forma que el individuo tenga las herramientas que le permitan poder desarrollarse exitosamente en su entorno, y para que este estado pueda existir o mantenerse necesita estar en condiciones que sean proclivas del mismo, es en este punto donde surge la importancia de la salud mental en el contexto laboral.

Adentrándonos en la conceptualización de la salud mental en el contexto laboral (también conocida como salud mental laboral), el Instituto de Estudios Universitarios (IEU, 2019), lo define como el estado de bienestar que permite que los trabajadores sean conscientes de sus capacidades, aptitudes y manejo del estrés de las tareas inherentes a su puesto de trabajo. Para ello es importante que las empresas brinden los recursos y herramientas que permitan que sus empleados puedan gozar de dicho estado del bienestar, esto a la larga tiene diferentes beneficios del cuidado de la salud mental en las compañías.

Uno de los beneficios más importantes de la salud mental en las empresas es la eficacia y aumento de productividad que registran las empresas que sí se preocupan por la bienestar de sus colaboradores, a raíz de eso, los *Call Centers*, que velan por la salud mental, sus colaboradores muestran mayor capacidad al momento de gestionar situaciones difíciles o frustrantes; aparte de ello son más productivos y cometen menos

fallos al momento de estar realizando las diferentes diligencias de su puesto (eAlicia University, 2023).

La salud mental laboral es uno de los aspectos más importantes que debe tomar en consideración las empresas de teleoperaciones, al interesarse por el bienestar de sus colaboradores, ambas partes se ven beneficiadas, tanto el trabajador que puede desenvolverse y completando sus tareas con éxito sin incidir negativamente en su calidad de vida, como la empresa que mantiene su productividad alta. Actualmente en el país las empresas no suelen dar información al público sobre sus estrategias para cuidar este aspecto.

Diferentes esfuerzos de las empresas teleoperadoras apostando por la Salud Mental de los colaboradores.

En vista que la salud mental de los colaboradores puede llegar a ser afectada de manera negativa, producto de los diferentes factores anteriormente mencionados, las compañías han ideado diferentes estrategias y facilidades que permiten que las personas pueden sentirse apoyados y prevenir el desarrollo de diferentes afectaciones psicológicas, entre ellas destacan:

Prestaciones que toman las empresas de teleoperaciones en beneficio de sus colaboradores

Si bien, las empresas de teleoperaciones no suelen mostrar sus planes o programas que beneficien tanto la salud física y mental de sus colaboradores, estas si suelen mostrar sus prestaciones a modo de herramienta para atraer talento humano para que trabajen en las cuentas que disponen sus compañías, las cuales se pueden acceder en las diferentes publicaciones que hacen en redes sociales y páginas de búsqueda de empleo.

Una de las más comunes que se han mencionado con anterioridad son los *hiring bonus* que consisten en un monto salarial que varía según la empresa que haga el anuncio de búsqueda de personal, sin embargo, los montos suelen ser bastante

elevados, entre trescientos a ochocientos dólares como bono de bienvenida a la empresa, otro de los beneficios que suelen presumir las empresas son las clínica gratuita en la empresa (bajo ciertas restricciones), así como gimnasio en las instalaciones, transporte nocturno, beneficios de ley, entre otros (Concentrix, 2024).

De lo anterior se puede resaltar las prestaciones de la clínica gratuita para los colaboradores, la cual permite tener accesibilidad inmediata ante posibles dolencias y malestares que el colaborador pueda presentar. Aparte se encuentra el acceso al gimnasio dentro de las instalaciones, es bien sabido que el ejercicio físico tiene diferentes beneficios para la salud física y mental, dentro de lo que podemos destacar, la disminución del cansancio mental, producto de brindar oxigenación y relajación posterior al cerebro, por otra parte ayuda a mejorar los hábitos de sueño, así como la calidad del mismo; finalmente ayuda a regular emociones desagradables para el individuo y fomenta la autoestima (Covarrubias, s.f.). A pesar de los beneficios mencionados referente al gimnasio, no todos los *call centers* disponen de uno, aparte que por los mismos largos horarios laborales, los empleados no pueden aprovechar dicho beneficio.

Otras de las prestaciones habituales que suelen usar son los beneficios de ley, como el seguro de vida gratuito al afiliarte al seguro social, que le permite a los colaboradores estar asegurados y tener respaldo de hospitales nacionales en caso de sufrir algún accidente, enfermedad o para chequeos médicos, otra de sus prestaciones son los servicios ocasionales de nutricionistas y psicológicos que realizan visitas técnicas, esto con la intención de cuidar y velar más por la salud de sus trabajadores (Velásquez, 2023). Es importante destacar que, en todo empleo formal en el país los patronos están obligados a afiliarse a sus empleados al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), por lo que considerarlo un beneficio, sería adornar un mandato de ley.

Lo anterior refleja que este tipo de empresas, han comenzado a mostrar interés por la salud de sus colaboradores, con prestaciones relacionadas a la salud física, buscando poder saciar esa necesidad fundamental de sus colaboradores, ya sea de forma interna con la clínica dentro de las instalaciones o externa, a través de la afiliación a este tipo de servicio del seguro social, aparte de interesarse por el bienestar mental de

sus colaboradores al facilitar el acceso a profesionales capacitados en la atención psicológica.

Otra prestación que brindan las empresas son el servicio de transporte a sus trabajadores para que puedan llegar a las instalaciones, así como a sus hogares sanos y salvos, para ello, muchas empresas de teleoperaciones suelen brindar transporte privado a sus colaboradores que terminan su jornada laboral de noche (Diario Guatemala, 2023). El facilitar la movilización de sus colaboradores permite reducir uno de los posibles factores estresores de sus empleados, evitando situaciones como el tráfico, dificultades para llegar a sus hogares, que también de forma indirecta incrementa el malestar estresor.

Estrategias que implementan las empresas de teleoperaciones en beneficio de la salud mental de sus colaboradores en el país

Es importante destacar que la información detallada de los programas o estrategias de salud mental que ofrecen las empresas de teleoperaciones en el país son de carácter confidencial, por consiguiente, no se dispone de acceso a los documentos que los explican. Sin embargo, sí es de conocimiento público que las empresas de teleoperaciones ofrecen servicios de atención psicológica de forma esporádica y durante un tiempo limitado a todos sus colaboradores, motivando e incentivando a las personas que participen y programen sus sesiones psicológicas en línea (Teleperformance El Salvador, 2022). Otras compañías de teleoperaciones ofrecen también ese tipo de servicio para sus colaboradores, con el adicional que pueden referir a sus familiares para que estos también puedan velar por su salud mental (Concentrix El Salvador, 2023).

Si bien, en el párrafo anterior se menciona que hay servicios psicológicos para sus empleados, es importante especificar que, no se detalla el tipo de servicio psicológico brindado, es decir, no se sabe si es asesoría o una sesión psicológica; aparte de esto, solo están activos durante un tiempo limitado, es decir, que no hay un servicio o clínica establecida interna que trabaje con dichas empresas; por último, las publicaciones

asociadas a la psicología son de años posteriores al presente 2024, no hay más publicaciones en redes sociales posteriores.

Se puede obtener información pública de que las empresas de teleoperaciones aplican la estrategia de pausas activas, una de estas mediante el apoyo de empresas de *wellness center* que se especializan en el entrenamiento físico basado en objetivos en concreto (Boost Method, 2023). Aparte de eso, otras compañías realizan este tipo de actividades en sus propias instalaciones (Teleperformance El Salvador, 2017).

Algunas empresas de teleoperaciones buscan fomentar el bienestar, el deporte y la salud, para ello programan diversas actividades especiales, las cuales promueven el sano esparcimiento y desarrollo de sus colaboradores, ejemplo de esto son días donde brindan masajes que sirven para relajar a los trabajadores, así como celebrar las metas alcanzadas con fiestas, premiando al colaborador por su trabajo realizado, así como brindar diversos beneficios y descuentos (Hernández, 2020).

Es importante mencionar que todos los salvadoreños tienen acceso a consultas psicológicas y psiquiátricas en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) de forma gratuita, esto llamando al número 7071-1302 disponible las 24 horas del día, aparte está el número 2591-6557 está activo de lunes a viernes de 7:00 AM a 3:30 PM (Gobierno de El Salvador [GOB], 2022).

Pese a que las empresas mantienen la información en sus redes sociales que dan indicios de estrategias que velen por la salud mental, la información exacta se mantiene en secreto profesional y no hay disponible información pública sobre dichos programas, por ende, no se puede determinar cada cuanto se hacen las actividades mencionadas anteriormente. Sin embargo, es importante reportar la existencia (o no) de éstas.

Pausas Activas

A pesar de que no haya información que detalle cómo se desarrollan en los *call centers*, se puede explicar en qué consiste y los efectos que tienen en los trabajadores que realizan las pausas activas, para ello, el Ministerio de Salud de Colombia (MINSALUD, 2022), las define como sesiones cortas de actividad física que se realizan

en el contexto laboral, suelen tener una duración mínima de 10 minutos y permiten la adaptación física cardiovascular, fortaleciendo la musculatura de los trabajadores y mejorando la flexibilidad, esto con el fin de reducir riesgos de lesiones en el trabajo.

Como se explica en el párrafo anterior, las pausas activas consisten en una serie de ejercicios que mejoran la circulación sanguínea a través del cuerpo, lo que ayuda al sistema cardiovascular y evita el entumecimiento del cuerpo, esto es esencialmente útil en el contexto laboral de los *call centers* donde pasan la mayor parte de la jornada sentados realizando actividades repetitivas y con poca exigencia física.

Aparte de los beneficios anteriormente mencionados, existe una gran variedad de beneficios para los trabajadores que realizan este tipo de actividades, según el autor Niño García (2020) son los siguientes:

- Fisiológicos: El aumento del flujo sanguíneo en la sangre genera mayor oxigenación en el cuerpo, a través de esto se mantiene saludable el organismo, disminuyendo la posibilidad de padecer enfermedades cardíacas o psicosomáticas como la fatiga, sedentarismo o estrés.
- Higiene Postural: La realización de actividad física como parte de las pausas activas guiadas permite que las personas se eduquen en el tema de la postura corporal, lo que evita que se desarrollen dolores musculoesqueléticos, aparte de reducir la lumbalgia u otro tipo de afectaciones.
- Bienestar Psicológico: Las pausas activas son efectivas al momento de reducir los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores, aparte de que se ha demostrado que estas inciden positivamente en la autoestima y estado de ánimo del colaborador, esto a raíz que representa un cambio rutinario repentino que fomenta la relajación, estimula al empleado permitiendo que pueda seguir desempeñando sus labores con mayor concentración.
- Sociales: Las pausas activas también promueven la comunicación e integración del grupo de trabajo, lo que permite que se mejore la comunicación entre

colaboradores de una mismo departamento o cuenta, mejorando en gran medida el clima laboral.

- Rendimiento y eficiencia: La gimnasia laboral se usa principalmente para prever el agotamiento laboral que pueden llegar a experimentar sus colaboradores, al realizar estas actividades se mejora la salud física de los trabajadores, lo que indirectamente genera una reducción de accidentes laborales relacionados con el sedentarismo, fatiga muscular y agotamiento.

Los efectos de las pausas activas en los trabajadores permiten que se obtengan beneficios tanto fisiológicos como psicológicos, como se ha mencionado anteriormente, la actividad física permite que el individuo pueda relajarse y reducir los niveles de estrés que reciben durante el cumplimiento de su jornada laboral. Sin embargo, por sí sola no incide lo suficiente para mejorar el estado de la salud mental de los trabajadores, por consiguiente, es una estrategia que no basta para promover el bienestar psicológico.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

Enfoque y tipo de la investigación

Detallando sobre el proceso metodológico realizado en la presente investigación, es importante primero conocer todos los términos, empezando con la monografía, esta se define como un texto de carácter académico siendo el resultado de una investigación documental, la cual busca brindar un aporte sobre el estado, contexto o informar sobre una temática específica (Corona Lisboa, 2015). Las monografías permiten explorar o abordar un tema en concreto para brindar una postura o un punto de vista nuevo en base a la información bibliográfica recopilada.

Como se ha explicado anteriormente, la monografía es el tipo de investigación que permite abordar el tema “Estado actual de la salud mental en los colaboradores de empresas dedicadas a las teleoperaciones (*Call Centers*)”, dado que se busca brindar una aproximación a la salud mental de las personas que trabajan en este tipo de empresas, permitiendo exponer las condiciones que viven los empleados, así como los malestares psicológicos más comunes que se presentan en este tipo de laburo.

Posterior a explicar el concepto de una monografía, es importante explicar el tipo de investigación, siendo esta del tipo documental, se caracteriza por ser un proceso donde el investigador de manera sistemática indaga, recolecta, organiza y analiza información de carácter bibliográfico sobre un determinado tema, esto con la finalidad de construir conocimiento (Alfonso, 1995, citado por Rizo, 2015).

Complementando la información del párrafo anterior, los autores Vivero y Sánchez (2018), explican que la investigación documental se realiza a partir de la información que es encontrada en documentos, fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas, así mismo las fuentes consultadas pueden ser digitales, de modo que se pueda desarrollar la construcción del conocimiento.

Otro aspecto crucial por definir es el diseño de la investigación, siendo este del tipo transversal, para ello el autor (Hernández Sampieri et al., 2014) explica que se

caracteriza por recabar datos de un momento en específico en el tiempo, cuya finalidad es describir las variables y así poder analizar su incidencia y la interrelación de estas en un momento determinado. Las investigaciones transversales buscan determinar o explicar un fenómeno, sus variables y la relación de estas en un momento concreto en el tiempo, similar a cuando se analiza una fotografía.

Así mismo el enfoque utilizado en la presente investigación ha sido el cualitativo, este se define como el procedimiento donde se utilizan las palabras, textos, discursos, artículos con el objetivo de describir el fenómeno a investigar de forma profunda para comprenderlo, interpretarlo y explicarlo (Sánchez Flores, 2019).

Pasos para hacer la investigación

Para poder realizar una investigación de manera exitosa es necesario seguir una serie de pasos o fases que nos permita tener una guía ordenada del proceso metodológico, para ello, la autora Hélène Guertin (1997 retomado por Sánchez Martínez et al., 2001) explican 6 etapas, los cuales son:

- **Abordaje del tema:** Se hace la elección del tema, se visualiza el panorama del tema, determinar los límites de la investigación y planificación de la búsqueda.
- **Búsqueda de fuentes de información:** Se identifican los tipos de documentos necesarios para la investigación y se preparan ficheros de las bibliotecas, recursos web que se van a utilizar.
- **Selección de los documentos:** Se hace la clasificación de los documentos encontrados y se identifica la información necesaria para la investigación.
- **Recopilación de información:** Se hace una lectura de toda la información obtenida, se lee atentamente y se evalúa la calidad de estas.
- **Análisis de la información recopilada:** se analiza la información obtenida y se planea cómo será organizada en el trabajo.

- Redacción de la investigación: Se redacta el trabajo y se hacen las evaluaciones finales y se revisa la ortografía.

Unidades de Análisis

Las unidades de análisis se dividen en dos categorías, las primarias y secundarias, la función de estas es facilitarnos conocer exactamente lo que se desea investigar y conocer más en profundidad como una categoría incide sobre la otra.

Categorías Primarias

Salud Mental: La OMS (2022), lo define como el estado de bienestar en donde un individuo es capaz de desarrollarse en el entorno donde vive, permitiendo que este se pueda desenvolver a nivel inter e intrapersonal con éxito. Y la Fundación Carmen Pardo-Valcarce (2011), lo explica como el equilibrio en los aspectos de la vida esenciales, emocional, espiritual, físico y mental, permitiendo que la persona pueda gozar de una vida saludable y con las herramientas para enfrentar los retos diarios.

Empresas de teleoperaciones (*call center*): Las empresas de teleoperaciones hacen referencia a la manipulación de un tipo de sistema concreto o maquinaria, en el contexto de los *call centers* esta hace alusión al servicio de gestión de llamadas donde se brinda servicio al cliente y se procesa la información importante, lo que termina siendo beneficioso para el cliente o consumidor (Thirión, 2011).

Categorías Secundarias

Malestares Psicológicos: Estos se pueden definir como las alteraciones emocionales que sufre un individuo a raíz de un suceso, evento o circunstancia que afecta la calidad de vida de un individuo y que a su vez no se puede categorizar como una patología dado que no cumple con los criterios diagnóstico (Carmona, 2005 citado por Sánchez Pichardo et al., 2013).

Estrategias de las empresas: En si, no existe una definición como tal sobre las estrategias de las empresas, sin embargo, el concepto de esta recae en el plan o serie

de pasos a seguir para lograr ya sea uno o varios objetivos en concreto (Mintzberg et. al 1998, citado por Contreras, 2013).

Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de información de la presente investigación fueron utilizadas diversas fuentes de información y técnicas para poder obtener toda la información pertinente, siendo dos en concreto, la entrevista y la recolección de datos e información de carácter bibliográfico.

La entrevista se puede definir como un diálogo que tiene como objetivo entablar una conversación entre dos o más personas, siendo un instrumento técnico de gran utilidad al momento de realizar investigaciones cualitativas, dado que se puede recabar información de interés para el investigador sobre el problema a investigar; existen diferentes tipos de entrevista que responden a las necesidades de la investigación en cuestión, para este caso la utilizada es la semiestructurada, dado que presenta cierto grado de flexibilidad en la estructura a seguir al momento de entrevistar, aparte que las preguntas se pueden ajustar a los entrevistados (Díaz Bravo et al., 2013).

Para esta investigación se había preparado una entrevista semiestructurada para los profesionales de la salud mental que desempeñan sus funciones en empresas de teleoperaciones en el país, sin embargo, no fue posible la realización de las mismas por diversos motivos, la primera, la dificultad al momento de contactar con psicólogos que trabajen en dichas compañías y la segunda, fue la negativa de los licenciados que sí se logró obtener su contacto para la realización de la entrevista dado que argumentaban que toda información interna de la empresa es de carácter confidencial y no puede ser divulgada. Ante esta situación se optó por obtener información de parte de los colaboradores que trabajan en *call centers* esto de forma anónima, siendo una entrevista más breve, enfocándose en su percepción sobre los programas o estrategia que cuiden su salud mental, las respuestas obtenidas fueron principalmente negativas o desconocían sobre la existencia de dichas estrategias.

Aparte de la entrevista, otra técnica utilizada fue la recolección de información bibliográfica, este se puede definir como la orientación de información que se encuentra en diferentes fuentes de carácter documental como por ejemplo artículos, ensayos, técnicas de campo, tesis, noticias, entre otros; esto para posteriormente procesarla e interpretarla (Rojas, 2011).

En base a la definición anterior, en la presente investigación se utilizó en gran medida la recolección de información bibliográfica para el desarrollo del tema y la problemática, para ello se usaron noticieros digitales nacionales e internacionales, redes sociales, monografías, tesis, libros, artículos científicos y páginas web de diversas organizaciones, empresas e instituciones; a continuación, la tabla con fuentes utilizadas para el análisis documental:

TABLA 1: Fuentes utilizadas la investigación

Nº	Autor y año	Título de la investigación	Tipo de recurso	Palabra clave	Hallazgo
1	Micheli Thirión, (2011).	El sector de <i>Call Centers</i> : Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México.	Artículo de Revista Científica.	<i>Call Center.</i>	Definición del concepto de empresa de teleoperaciones <i>Call Center.</i>
2	Jaqueline Villeda, (2023).	El sector de <i>Call Center</i> generó más de 80,000 empleos en los últimos dos años.	Noticiero Digital.	<i>Call Center.</i>	En los últimos dos años se generaron más de 80,000 empleos.
3	Christian, C. Karina, G. Daniela, L. (2021).	Salud Mental: Una alarma en los agentes de <i>Call Center.</i>	Noticiero Digital.	Salud Mental.	El trabajo de <i>call center</i> se caracteriza por ser repetitivo, con altas

					cargas y presión laboral, esto termina generando altas dosis de estrés.
4	Instituto Mexicano del Seguro Social (2017).	Estrés Laboral.	Sitio Web.	Estrés.	Definición del estrés.
5	Karen Molina (2024).	Sector de <i>Call Center</i> genera más de 36,000 empleos.	Noticiero Digital.	<i>Call Center.</i>	En el año 2022, se generaron más de 36,000 empleos, lo que representa el 3.3% del empleo formal.
6	Organización Internacional del Trabajo (2016).	Estrés en el trabajo.	Documento Web.	Estrés.	Definición y efectos del estrés laboral.
7	Erika Barragán Vargas (2016).	Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un <i>Contact Center</i> de Bogotá en el 2015.	Tesis.	Estrés.	Consecuencias psicosomáticas del estrés laboral en los trabajadores .
8	Deisy, Chavarría Orozco. Maybi Yiseth,	Estrés y afrontamiento del estrés de empleados en un call center	Trabajo de pregrado.	Estrés.	Expone la falta de herramientas con las que cuentan

	Rodríguez Moreno. Lesli Patricia, Ruiz Severiche. Leidy Cristina, Yepes. Viviana Edith Londoño Barrientos. María Fernanda Vasco Lopera. (2021).	en la ciudad de Medellín.			los trabajadores de empresas de Call Center al momento de gestionar la presión laboral y el estrés.
9	Gobierno de Chile (2018).	Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría.	Documento Web.	Estrategias.	Definición del concepto de estrategias cuyo objetivo es velar y promover la salud mental.
10	Liliana, Osorio Jaramillo. María del Mar, Medina. Paola, Ávila Cantillo. Ana Liliana, Medina Polanía. Alexandra, Cuartas Alonso. Adriana Carolina,	Diseño y validación de un programa de salud mental en las organizaciones.	Artículo de revista.	Salud Mental; Estrategias	Definición del concepto de salud mental en el contexto laboral.

	Guaqueta Divo				
11	Diego Hernández. (2022).	La Salud Mental, La gran ausente en el ámbito laboral salvadoreño.	Noticiero digital.	Salud Mental.	Explica que, en el país, hay falta de legislación encargada de velar por la salud mental en las empresas.
12	Jenny Lorena, Manrique Rodríguez. Andrea Gisel, Lara. Giovanni Andrés, Rodríguez Méndez.	Evaluación del estrés laboral de los trabajadores del <i>Call Center</i> Ventas y Servicios S.A.	Tesis.	Estrés; Salud Mental.	El 56.49% de los trabajadores han padecido de estrés, otro 18.18% han experimentado estrés alto y el 1.28% estrés crónico.
13	Marina, Martínez Morote. (2019).	Repercusiones del estrés laboral.	Trabajo para Maestría.	Estrés; Salud Mental.	Explica las diversas consecuencias psicológicas y fisiológicas del estrés.
14	Luis Fernando Hidalgo Murillo. Lachiner Saborio, Morales. (2015).	Revisión Bibliográfica Síndrome de Burnout.	Documento Web.	Síndrome del Desgaste Laboral.	Definición del Síndrome del Desgaste Laboral.

CAPÍTULO 4: ARGUMENTACIÓN

La salud mental es uno de los pilares fundamentales en la vida de las personas, dado que esta significa vivir en un estado perdurable de bienestar que permite que el individuo se pueda desarrollar exitosamente en su entorno, y para que dicho estado se cumpla, es necesario que todos los aspectos de la vida tanto personales como laborales lo propicien, en el contexto laboral, la salud mental se define como los recursos, equipamiento, maquinaria y herramientas conductuales que dispone el trabajador para que pueda realizar sus tareas de manera exitosa y sin incidencias negativas tanto físicas como psicológicas.

Ante esta situación surge la importancia de indagar cuál es el estado actual de la salud mental de los colaboradores en empresas de teleoperaciones (*Call Center*), puesto que, en el país, este es un rubro donde muchas personas trabajan y realizan sus funciones, por ende, es crucial conocer cuáles son las condiciones laborales en la que está población se desarrolla y como está los afecta.

Para comenzar a analizar las condiciones laborales primero hay que definir las más relevantes, las cuales son, el horario laboral, la exigencia del puesto de trabajo, las prestaciones y el salario, es necesario tener una idea de cuáles son los factores que tienen preponderancia e incidencia en el individuo.

Desarrollando la condición de los horarios laborales, estos se caracterizan por ser jornadas largas, donde hay denuncias que indican ser más de las 7 u 8 horas, lo que termina siendo mayor al tiempo estipulado por el Ministerio de Trabajo. lo que se traduce en grandes dosis de fatiga acumulada que reciben los colaboradores y falta de tiempo para realizar otro tipo de actividades ya sea con sus familiares o recreativas, lo que termina provocando estrés y malestar en los colaboradores, aumentando el riesgo de sufrir enfermedades fisiológicas, así como padecer una patología como la depresión o la ansiedad.

El tiempo de las personas es un recurso crucial y debe mantenerse en un equilibrio entre todas las responsabilidades, permitiendo que se desarrollen actividades

recreativas que relajen al individuo y, de este modo, pueda fomentar un estado de bienestar que favorezca la salud mental del sujeto. A pesar del conocimiento de los efectos nocivos que tienen las largas jornadas, es una práctica común que tienen estas empresas, de hecho, hay noticias que exponen las denuncias que reciben dichas compañías por la explotación laboral que realizan.

Aparte de las largas jornadas laborales, también incide la presión y exigencias del trabajo, siendo éstas una de las características más marcadas de las empresas de teleoperaciones, siendo que, los colaboradores se ven obligados a cumplir métricas impuestas por las cuentas en las que trabajan, sumada a la alta competitividad interna y hostigamiento de parte de los supervisores y encargados de las cuentas para cumplir dichos objetivos.

El efecto de la sobrecarga laboral constante que viven los colaboradores ha causado diferentes respuestas, como se ha mencionado con anterioridad existen denuncias realizadas al ministerio de trabajo acusando a las empresas de exigir largas jornadas laborales, aparte de esto, existen noticias que indican la realización de marchas pacíficas donde se busca exponer la presión constante e incumplimiento de sus derechos como trabajadores. Esto es un indicativo del descontento que viven las personas que desempeñan sus labores en este tipo de organizaciones. Muchos suelen quejarse de la alta afluencia de llamadas, los cortos periodos de descanso que tienen durante su jornada y alegan la imposibilidad de poder relajarse.

Es importante comenzar a cuidar y velar por el bienestar de los trabajadores, es importante actuar antes de que ocurra una tragedia, como las expuestas en las noticias internacionales del caso de España y Republica Dominicana, que vivieron la muerte de un colaborador dentro de las instalaciones, dejando en estado de shock a todos sus compañeros haciendo que solicitaran permiso para retirar y no ser concebido, esto deja en clara evidencia las prioridades que tienen dichas empresas en el país y resalta la importancia de comenzar a crear consciencia para que se realicen investigaciones evaluando las condiciones de trabajo, las áreas de mejora que presentan, las

consecuencias que están teniendo en la población salvadoreña, principalmente por la ausencia de otras investigaciones que puedan dar datos cuantitativos.

Esa es otra problemática que tienen las empresas de teleoperaciones, la falta de información brindada al público, si bien, es comprensible que compañías protejan sus datos, proyectos, también es importante que tengan apertura a evaluar las condiciones laborales, las estrategias que actualmente están aplicando en beneficio de la salud mental de sus colaboradores.

En base a la información recopilada se puede observar que, si existen prestaciones y estrategias que buscan beneficiar al colaborador, sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, el acceso limitado a la información imposibilita dar un veredicto de la eficacia de éstas. Dentro de las prestaciones se encuentran el salario y bonos de bienvenida, se ofrece una paga competitiva para la media nacional y se ofrece incluso un monto extra por empezar a trabajar, sin embargo, se desconocen las condiciones que deben cumplirse para recibir el *hiring bonus*. Dichas prestaciones anteriormente mencionadas se pueden considerar como una herramienta para atraer talento humano.

Por su parte, se logró demostrar la existencia de dos estrategias que benefician la salud mental de los colaboradores, visitas ocasionales de profesionales de salud mental y las pausas activas, las cuales son una serie de ejercicios que permiten la circulación sanguínea a través del cuerpo lo que tiene efectos beneficios a nivel fisiológico, higiene postural, sociales, bienestar psicológico al reducir los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores. Sin embargo, tampoco hay información que especifique el tiempo de duración de éstas y cada cuanto se realizan.

Del mismo ocurre con las visitas de profesionales encargados de la salud mental, se desconoce como es la metodología de trabajo de los profesionales, la regularidad con la que ingresan a las instalaciones de las empresas, si el servicio solo funciona una cantidad de tiempo o si es permanente en las instalaciones. A pesar de la existencia de esta estrategia, la evidencia recopilada indica que está no es suficiente ante las problemáticas internas de las condiciones laborales.

Dentro de las áreas de potencial mejora que presentan las empresas con respecto a sus estrategias que buscan velar por la salud mental de sus colaboradores, estaría principalmente tener mayor transparencia dado que al momento que se deseen realizar investigaciones que busquen mejorar la calidad de vida de los colaboradores se pueda acceder a la información de sus programas, iniciativas o estrategias de modo que se pueda evaluar la efectividad de éstas, para así poder actualizarlas y optimizarlas, siempre respetando la información confidencial de las propias compañías de *call center*.

En base a toda la información obtenida podemos determinar que el principal malestar psicológico que se experimenta en las empresas de teleoperaciones es el estrés, esto debido a las condiciones de trabajo donde los colaboradores desempeñan sus funciones se caracteriza por la sobrecarga laboral constante e intensa en su puesto de trabajo y las largas jornadas de trabajo, lo que terminan ocasionando desgaste, propiciando la acumulación de fatiga y fomentando el desarrollo de otras patologías más graves, producto de los factores estresores mencionados anteriormente, por su parte las compañías de *call centers* si bien, muestran atisbos de estrategias que buscan velar y cuidar la salud mental, existe muy poca información que permita poder determinar la efectividad de éstas. Sin embargo, tomando en consideración las noticias que exponen denuncias hacías éstas organizaciones por falta de cumplimiento del horario laboral y marchas pacífica como la denominada #Mayo1NoMeLogeo, podemos deducir que las estrategias previamente mencionadas son insuficientes para poder promocionar y prevenir el desarrollo de malestares psicológicos que afecten negativamente en la salud mental de los colaboradores.

Conclusiones

- El estado actual de la salud mental de los colaboradores presenta diversas áreas de potencial mejora en las empresas de teleoperaciones, esto asociado a las diversas condiciones laborales, tales como, horarios extenuantes, alta exigencia de parte de los jefes directos y sobrecarga laboral, producto de las funciones y tareas que realizan en sus puestos de trabajo, lo que predispone el desarrollo de diversos malestares psicológicos al estar expuestos continuamente a las altas cargas de estrés laboral, lo que termina ocasionando que se desarrollen otras patologías que pueden incapacitar al individuo, como el síndrome del desgaste profesional, depresión, ansiedad, alcoholismo o abusos de drogas, afectando negativamente la calidad de vida, aparte de esto, las estrategias actuales que emplean las compañías no son suficiente para poder prevenir el desarrollo de dichos malestares.

- En base a la información recopilada podemos determinar que las condiciones laborales que son predisponentes el desarrollo de alteraciones en la salud mental, son los horarios extensos de trabajo, que se caracterizan por ser extenuantes, al tener una duración superior a lo establecido por las normas del país, superando en la mayoría de casos las 8 horas, demandando demasiado tiempo del colaborador, impidiendo que este pueda tener un balance en su vida diaria, esto al recibir mayor demanda en el ámbito laboral, lo que resulta en detrimento de los otras ámbitos familiares, comunitarios y personales de recreación. Aparte está la exigencia y sobrecargo laboral forzando a los colaboradores a preocuparse constantemente de mantener una conducta positiva ante los clientes que llaman con la finalidad de cumplir con las métricas exigidas por los jefes directos de la cuenta, aparte de la alta competitividad que no permite que la existencia de momentos de relajación. En base al argumento previo, se determina que esas son las condiciones que predisponen el desarrollo de malestares psicológicos y patologías graves que pueden incapacitar al individuo.

- Según la información existen diversos malestares psicológico, siendo el principal es el estrés, esto debido a todas las repercusiones que genera en las personas, afectando tanto fisiológica y psicológicamente, siendo que, la exposición constante e intensa puede provocar otras afectaciones, como el Síndrome del desgaste profesional, que se entiende como estrés crónico en el contexto laboral, este afecta al individuo provocando agotamiento emocional, despersonalización, deterioro de las relaciones interpersonales a raíz del desarrollo de ideas y emociones de rechazo hacía sus compañeros de trabajo. Aparte de estos malestares mencionados anteriormente, también a causa del estrés se pueden desarrollar patologías graves que tienen la capacidad de incapacitar al trabajador, como es el caso de la depresión, conceptualizando como una enfermedad caracterizada por sentimientos de tristeza prevalentes que inciden en la manera en que las persona interpreta su entorno. La ansiedad por su lado, se considera un sentimiento de intranquilidad, incertidumbre, preocupación e indefensión de forma persistente. O el alcoholismo, este se define por el consumo excesivo e incontrolable de alcohol, lo que termina ocasionando consecuencias a corto y largo plazo, aumentando el riesgo de sufrir accidentes o enfermedades, este último está normalizado socialmente por lo que se incentiva a la ingesta bebidas embriagantes.

- A pesar de la falta de información, se logró recopilar las principales prestaciones y estrategias que brinda la empresa, comenzando con el servicio de transporte nocturno, lo que facilita el desplazamiento de los trabajadores hacía sus hogares. los *hiring bonus* y el salario competitivo de las empresas, estas ofrecen un pagó superior a la media nacional, sumado a un bono de bienvenida que es usado principalmente como herramienta para atraer talento humano; aparte de esto el acceso al gimnasio y la clínica gratuita dentro de las instalaciones, lo que permite recibir atención inmediata ante cualquier padecimiento y realizar ejercicio físico que posee diferentes beneficios tanto fisiológicamente como psicológicamente. Aunado a lo anterior, están las prestaciones de ley y la afiliación al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), lo que posibilita a los colaboradores recibir tratamiento médico profesional.

Adentrándonos en las estrategias que usa la empresa en beneficio de la salud mental de los colaboradores, se destacan las pausas activas, que consiste en una serie de ejercicios, que permiten aumentar la circulación sanguínea y fomenta el movimiento de los trabajadores, otorgando múltiples beneficios, a nivel fisiológico y psicológico. De igual manera, se descubrió que hay visitas ocasionales de profesionales de la salud mental que permite que los trabajadores agenden una cita con estos y tengan un espacio para desenvolverse, cabe resaltar que no se conoce la metodología ni el tipo de atención que reciben.

Recomendaciones

A los futuros investigadores:

- Realizar investigaciones que busquen brindar soluciones a las problemáticas expuestas en esta investigación, de forma que se pueda comenzar a crear programas o estrategias que sí logren generar un cambio en los niveles de estrés laboral que viven diariamente los empleados de estas empresas, dado que corren el riesgo de padecer otras patologías graves que pueden llegar a incapacitarse y afectarlos no solo en el contexto laboral, sino también en todos los aspectos de su vida personal.

A la Universidad Evangélica de El Salvador:

- A través de las prácticas laborales, crear alianzas con las empresas de teleoperaciones (*call centers*) que permitan que los estudiantes puedan realizar sus prácticas en la institución y mediante éstas desarrollan diferentes proyectos como talleres, programas o estrategias que sean beneficiosa para la salud mental de los colaboradores de las compañías, permitiendo que obtengan las herramientas necesarias para gestionar adecuadamente el estrés laboral que reciben en sus puestos de trabajo, producto de la sobrecarga laboral, dado que se ha comprobado que muchos de estos no cuentan con los recursos para poder llevar adecuadamente su jornada laboral, impactando negativamente en su calidad de vida.

A las empresas de teleoperaciones:

- Incrementar el personal de profesionales encargados de la salud mental en las empresas de teleoperaciones, permitiendo que puedan atender las necesidades de sus trabajadores; aparte implementar más seguido talleres sobre el manejo de estrés, dado que, en la presente investigación se ha demostrado que el principal malestar psicológico que experimentan los empleados es el estrés y este mismo puede llegar a ocasionar otras patologías.
- Hacer investigaciones internas con el objetivo de evaluar las condiciones laborales donde se desarrollan los colaboradores, esto con la finalidad determinar cuáles son las áreas de potencial mejora dentro del ambiente de trabajo, de modo que se tenga un diagnóstico interno preciso para crear futuros planes de acciones que mejoren dichas condiciones en beneficio de sus empleados; y, del mismo modo evaluar la efectividad de las estrategias o programas actuales, dado que a pesar de que haya evidencia de que existen, hay noticias y acciones de los trabajadores que indican disconformidad en sus puestos de trabajo.
- Seguir creando proyectos y estrategias que permitan velar por la salud mental de sus colaboradores, dado que las realizadas actualmente parecen no lograr solventar o compensar las exigentes condiciones laborales que viven los trabajadores que laboran en sus empresas, así mismo brindar al público más información sobre los programas, estrategias, prestaciones e iniciativas que tengan en beneficio de la salud mental, esto con la finalidad de poder conocer y evaluar la eficacia de las mismas, de forma que se puedan seguir mejorando en beneficio de los colaboradores.

A los colaboradores de las empresas de teleoperaciones:

- Hacer uso de las prestaciones y estrategias que las empresas ofrecen en su beneficio, en especial las que permiten mejorar la salud física y mental, como el gimnasio, las pausas activas, ya que éstas auspician el bienestar

físico fomentando una correcta circulación sanguínea y al mismo tiempo tienen un efecto desestresante, más aún que se ha identificado que el principal malestar psicológico en este rubro es el estrés; también aprovechar las semanas que la empresa brinde asesorías o sesiones psicológicas (o de algún otro profesional), ya que está puede ayudar al autoconocimiento o detectar aspectos de potencial mejora; del mismo modo mantenerse pendientes de cualquier programa o actividad para que puedan formar parte y beneficiarlos.

Referencias

- Ahumada Cortez, J. G., Gámez Medina, M. E., & Valdez Montero, C. (Diciembre de 2017). El Consumo de Alcohol como problema de salud pública. *Revista Ra Ximhai*, 13(2), 13-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46154510001.pdf>
- American Psychological Association. (2010). *Trastornos del consumo de alcohol y su tratamiento*. Recuperado el 21 de April de 2024, de American Psychological Association: <https://www.apa.org/topics/substance-use-abuse-addiction/alcohol>
- Aragónés, E. (Julio de 2013). *El abordaje de las fobias*. Recuperado el 18 de April de 2024, de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/250002071_El_abordaje_de_las_fobias
- Astoviza, M. B., & Socarrás Suárez, M. M. (2003). El Alcoholismo, Consecuencias y Prevención. *Revista Cubana Investigación Biomed*, 22(1), 25-31. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v22n1/ibi04103.pdf>
- Ávila, J. (30 de Julio de 2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *REVISTA CON-CIENCIA*, 2(1), 115-124. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf
- Barragán Vargas, E. (10 de Diciembre de 2015). *PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER DE BOGOTÁ EN EL 2015*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center de Bogotá: <https://repository.urosario.edu.co/items/9dec204c-09d3-4d1b-8070-8e47d47148c3>
- Boost Method. (3 de Octubre de 2023). *Pausas Activas con Talk Americas: ¡Energía y movimiento en el trabajo!* Recuperado el 10 de April de 2024, de Instagram: https://www.instagram.com/boostmethod/p/Cx9fW3sNpx2/?img_index=1
- Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (2001). Desempleo y Síndrome de Burnout. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 10(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Centro para el Control y Prevención de Enfermedades. (14 de Abril de 2020). *El consumo de alcohol y su salud | Hojas Informativas | Alcohol | CDC*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Centers for Disease Control and Prevention: <https://www.cdc.gov/alcohol/hojas-informativas/consumo-alcohol-salud.html>

Chacón Delgado, E., Xatruch De la Cera, D., Lara, M. F., & Murillo Arias, R. (2021). Generalidades Sobre la Ansiedad. *Revista Cupula*, 35(1), 23-26. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v35n1/art02.pdf>

Chavarría Orozco, D., Londoño Barrientos, V. E., Rodríguez Moreno, M. Y., Ruiz, L. P., Vasco Lopera, M. F., & Yepes, L. C. (09 de Noviembre de 2021). *Estrés y afrontamiento del estrés de empleados en un call center en la ciudad de Medellín*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Repositorio Digital tdea: <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2212>

Concentrix. (31 de Marzo de 2024). *Concentrix El Salvador Entertainment Services Advisor - \$800 Hiring Bonus!* Recuperado el 21 de April de 2024, de Tecoloco.com: <https://www.tecoloco.com.sv/841153/agente-de-servicio.aspx>

Concentrix El Salvador. (2 de Marzo de 2023). *At Concentrix you will find a helpful employee assistance program*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Instagram: https://www.instagram.com/p/CpT8tdHjQOo/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFiZA%3D%3D

Confederación de Salud Mental de España. (Agosto de 2022). *La importancia de la salud Mental para el bienestar laboral*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Confederación Salud Mental España: <https://www.consaludmental.org/publicaciones/Importancia-salud-mental-bienestar-laboral.pdf>

Contreras Sierra, E. R. (Julio de 2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Recuperado el 25 de Mayo de 2024, de SciELO Colombia: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a07.pdf>

Contreras, J. P. (21 de June de 2023). *Empleados de call center tuvieron que trabajar por casi tres horas junto a un cadáver*. Recuperado el 10 de April de 2024, de Eltiempo.com: <https://www.eltiempo.com/mundo/europa/empleados-de-call-center-tuvieron-que-trabajar-por-casi-tres-horas-junto-a-un-cadaver-779701>

- Corona Lisboa, J. L. (2015). Uso e importancia de las monografías. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 34(1), 64-68. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinvbio/cib-2015/cib151g.pdf>
- Cosmos CallCenter. (10 de Septiembre de 2019). *Así fue el pasado y así es el presente de la empresa de call center*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Cosmos Call Center: <https://cosmoscallcenter.com/customer-care/la-empresa-de-call-center-historia-y-evolucion>
- Covarrubias, S. C. (s.f.). *Los beneficios de la actividad física para la salud mental*. Recuperado el 12 de April de 2024, de Universidad Central: <https://www.ucentral.cl/noticias/alumnos/dave/los-beneficios-de-la-actividad-fisica-para-la-salud-mental>
- Cucchiara, C., Gómez, K., & Larrarte, D. (9 de Noviembre de 2021). *Salud mental: una alarma en los agentes de call center*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Plaza Capital: https://plazacapital.co/webs/produccion5/salud_mental_call_center/index.html
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (13 de Mayo de 2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Recuperado el 25 de Mayo de 2024, de Departamento de Investigación en Educación Médica, Universidad Autónoma de México: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Do Carmo Cruz Robazzi, M. L., Chaves Mauro, M. Y., Barcelios Darlri, R. d., da Silva, L. A., de Oliveira Secco, I. A., & Pedrao, L. J. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52-64. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v26n1/enf09110.pdf>
- Duarte, M. A., Sanchez Carrillo, L. F., & Vargas Naranjo, L. R. (18 de February de 2024). *La salud mental en el Bienestar laboral de los trabajadores en los call center Presentado por Mary Alejandra Duarte Salamanca*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Repositorio Institucional Areandina: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/5898/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

eAlicia University Oficial. (23 de Octubre de 2023). *Bienestar Emocional de un Call Center: Multiplica la eficiencia*. Recuperado el 21 de April de 2024, de LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/pulse/bienestar-emocional-de-un-call-center-multiplica/?originalSubdomain=es>

ESPÍNDOLA HERNÁNDEZ, J. G., CARMONA, F. M., DÍAZ, E., PIMENTEL, D., MEZA, P., HENALES, C., . . . IBARRA, A. C. (Diciembre de 2006). *Malestar psicológico: algunas de sus manifestaciones clínicas en la paciente gineco-obstétrica hospitalizada*. Recuperado el 25 de Mayo de 2024, de SciELO México:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-53372006000200008

Fernández Toro, F. (5 de Julio de 2016). *CAPÍTULO I HISTORIA DE LOS CALL CENTERS (CENTROS DE LLAMADAS)*. Recuperado el 21 de April de 2024, de DocPlayer:
<https://docplayer.es/443558-Capitulo-i-1-1-historia-de-los-call-centers-centros-de-llamadas.html>

Filwood, D. (4 de Noviembre de 2020). *Substance Abuse Rates Soaring For Work@Home Call Center Employees*. Recuperado el 20 de April de 2024, de LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/pulse/substance-abuse-rates-soaring-workhome-call-center-david-filwood/>

Foundever. (2023). *Go Further with Foundever*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Foundever: <https://join.foundever.com/elsalvador>

Frankinetico. (20 de Julio de 2021). *SÍNDROME DEL BURN OUT EN CALL CENTER | (LO QUE DEBES HACER)*. Recuperado el 10 de April de 2024, de YouTube:
<https://www.youtube.com/watch?v=AjV27V2LvFQ>

Fundación Carmen Pardo-Valcarce. (2011). *Discapacidad intelectual y salud mental. Guía práctica*. Recuperado el 14 de April de 2024, de Comunidad de Madrid | Fundación Carmen Pardo-Valcarce: <https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM013833.pdf>

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 183-184. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Gobierno de Chile. (2018). *PLAN NACIONAL DE SALUD MENTAL Y PSIQUIATRIA*.

Recuperado el 21 de April de 2024, de Minsal:

<https://www.minsal.cl/portal/url/item/71e4f2dd2b628460e04001011f01239d.pdf>

Gobierno de El Salvador. (16 de Diciembre de 2022). *La consulta psicológica y de psiquiatría que el ISSS ofrece por teléfono es gratis para toda la población*. Recuperado el 21 de

April de 2024, de Presidencia de la República de El Salvador:

<https://www.presidencia.gob.sv/la-consulta-psicologica-y-de-psiquiatria-que-el-isssofrece-por-telefono-es-gratis-para-toda-la-poblacion/>

Gobierno de México. (31 de Diciembre de 2014). *El estrés provoca ansiedad y depresión |*

Secretaría de Salud | Gobierno | gob.mx. Recuperado el 13 de April de 2024, de

Gobierno de México: <https://www.gob.mx/salud/prensa/el-estres-provoca-ansiedad-y-depresion>

Gómez, R. (25 de Julio de 2021). «*Call centers*»: *los más denunciados por irrespetar derechos laborales – Diario El Salvador*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Diario El

Salvador: <https://diarioelsalvador.com/call-centers-los-mas-denunciados-por-irrespetar-derechos-laborales/111558/>

Guatemala.com. (17 de Diciembre de 2023). *TELUS International: Bienestar para sus colaboradores*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Guatemala.com:

<https://www.guatemala.com/desarrollo/negocios/telus-international-bienestar-integral-transformacion-estilo-vida.html>

Guillén, N. P. (Junio de 2020). *El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral*. Recuperado el 21 de April de 2024, de SciELO:

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24662020000100103

Guzmán López, J., & Pineda García, N. E. (Marzo de 2013). *Tratamiento Tributario y Contable de las Operaciones que realizan los centros internacionales de llamadas (Call Centers), amprados a la ley de servicios internacionales*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Repositorio Institucional de la Universidad de El Salvador:

<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3527/1/TRABAJO%20FINAL%20G87.pdf>

Hernández Cañas, A. S., & Rivera Olivo, O. G. (18 de Junio de 2015). *Estrategias para la Retención del Talento Humano en los Call Centers: Atento, Convergys, Sykes,*

Teleperformance y Telus en El Salvador. Recuperado el 21 de April de 2024, de Universidad Dr. José Matías Delgado:
<http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/3148/1/0002323-ADTESHE.pdf>

Hernández Cárdenas, J. R., Meléndez Flores, B. E., & Rodríguez Reyes, B. F. (Agosto de 2009). *Los efectos psicológicos que causa la rotación de personal en los trabajadores de Centros de Atención de Llamadas (Call Center) ubicados en el área metropolitana del gran San Salvador*. Recuperado el 21 de April de 2024, de UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/16143/1/14101593.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (P. Baptista Lucio, Ed.) McGraw-Hill Education. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, D. (10 de October de 2022). *La salud mental, la gran ausente en el ámbito laboral salvadoreño*. Recuperado el 21 de April de 2024, de VOCES Diario digital: <https://voces.org.sv/la-salud-mental-la-gran-ausente-en-el-ambito-laboral-salvadorenol>

Hernández, G. (5 de Febrero de 2018). *El sector de call centers invirtió \$100 millones en 15 años en nuestro país | Noticias de El Salvador - elsalvador.com*. Recuperado el 21 de April de 2024, de elsalvador.com: <https://historico.elsalvador.com/historico/446778/el-sector-de-call-centers-invirtio-100-millones-en-15-anos-en-nuestro-pais.html>

Hernández, G. (13 de Marzo de 2020). *Teleperformance reconocida como una de las mejores empresas para trabajar*. Recuperado el 21 de April de 2024, de ElSalvador.com: <https://historico.elsalvador.com/historico/695271/teleperformance-inversion.html>

Instituto de Estudios Universitarios. (23 de Octubre de 2019). *La importancia de la salud mental laboral*. Recuperado el 14 de April de 2024, de Universidad IEU: <https://ieu.edu.mx/blog/tendencias/la-importancia-de-la-salud-mental-laboral/>

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2017). *Estrés Laboral*. Recuperado el 21 de April de 2024, de IMSS: <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

International Labour Organization. (28 de April de 2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. Recuperado el 21 de April de 2024, de ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto

colectivo:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

Jeyapal, D. R. (Abril de 2015). *(PDF) Stress, anxiety, and depression among call handlers employed in international call centers in the national capital region of Delhi*. Recuperado el 27 de May de 2024, de ResearchGate:

https://www.researchgate.net/publication/277408830_Stress_anxiety_and_depression_among_call_handlers_employed_in_international_call_centers_in_the_national_capital_region_of_Delhi

Lindner, J. (16 de Diciembre de 2023). *Must-Know Call Center Burnout Statistics [Current Data]* • *Gitnux*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Gitnux: <https://gitnux.org/call-center-burnout-statistics/>

Manrique, J. L., Lara, A. G., & Rodríguez Méndez, G. A. (24 de June de 2023). *Evaluación del estrés laboral de los trabajadores del Call Center Ventas y Servicios S.A. Jenny Lorena Manrique Rodríguez Có*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Repositorio Digital ECCI: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3460/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Martínez, M. (Septiembre de 2019). *REPERCUSIONES DEL ESTRÉS LABORAL*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Universitas Miguel Hernández: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2C%20MARINA%20TFM.pdf>

Mejía Salguero, H. F., Mendoza Rodríguez, G. A., & Posada Cardoza, E. R. (4 de Junio de 2015). *Modelos de Gestión de Talento Humano en los Call Center. Caso Específico: Telus y Sykes*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Universidad Dr. José Matías Delgado: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/AEM/0002321-ADTESMM.pdf>

Memes 4 Call Centers. (12 de Enero de 2022). *Entre a un Call Center y me volví alcohólica*.

Recuperado el 20 de April de 2024, de Facebook:

<https://www.facebook.com/memes4callcenters/posts/d41d8cd9/3317655551691465/>

Micheli Thirión, J. (Mayo de 2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI.

CONfines de Relaciones Internacionales y Ciencias Política, 3(5), 49-58. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/633/63300505.pdf>

Ministerio de Salud de Colombia. (2022). Recuperado el 13 de April de 2024, de PAUSAS

ACTIVAS::

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausas-activas.pdf>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (26 de Octubre de 2020). *Ministerio de Trabajo y*

Previsión Social. Recuperado el 21 de April de 2024, de Ministerio de Trabajo y

Previsión Social: <https://www.mtps.gob.sv/2020/10/26/cuantas-horas-debo-trabajar-al-dia/>

Molina, K. (5 de Febrero de 2024). *Sector de Call Center genera más de 36,000 empleos*.

Recuperado el 21 de April de 2024, de La Prensa Gráfica:

<https://www.laprensagrafica.com/economia/Sector-de-Call-Center-genera-mas-de-36000-empleos-20240204-0082.html>

Morales, L. S., & Hidalgo Murillo, L. F. (Marzo de 2015). *REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA*

SÍNDROME DE BURNOUT. Recuperado el 21 de April de 2024, de Medicina Legal de

Costa Rica: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Morantes, A. (28 de Julio de 2021). *Muere empleado de Call Center en horario laboral y*

empresa obligo a trabajar junto al cadáver. Recuperado el 27 de May8 de 2024, de

Diario Hoy Tamaulipas: <https://www.hoytamaulipas.net/notas/463880/muere-empleado-de-call-center-en-horario-laboral-y-empresa-los-obliga-a-trabajar-junto-al-cadaver.html>

Movimiento Socialista de Trabajadoras y Trabajadores. (24 de July de 2021). *Teleperformance*

dejó morir a un trabajador en el lugar de trabajo y obligó a sus compañeros a laborar

junto al cuerpo sin vida. Recuperado el 10 de Abril de 2024, de Movimiento Socialista de

Trabajadoras y Trabajadores de la República Dominicana: <https://mst->

rd.org/2021/07/24/teleperformance-dejo-morir-a-un-trabajador-en-el-lugar-de-trabajo-y-obligo-a-sus-companeros-a-laborar-junto-al-cuerpo-sin-vida/

Muñoz Solano, D. (30 de Junio de 2023). *Colegio de Profesionales en Psicología señala que jornadas laborales extendidas afectan la salud*. Recuperado el 25 de Mayo de 2024, de Semanario Universidad: <https://semanariouniversidad.com/pais/colegio-de-profesionales-en-psicologia-senala-que-jornadas-laborales-extendidas-afectan-la-salud/>

Niño García, N. A. (9 de Septiembre de 2020). *BENEFICIOS DE LAS PAUSAS ACTIVAS*. Recuperado el 13 de April de 2024, de Repositorio Institucional: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/29853/2020ValbuenaJose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organismo Promotor de Exportación e Inversiones de El Salvador. (2020). *Datos sobre el sector de Business Process Outsourcing (BPO) y call centers en El Salvador, para el período 2000-2020: - Cantidad de empleos generados por el sector cada año entre 2000-2020*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Portal de Transparencia - El Salvador: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/proesa/documents/411392/download>

Organización Mundial de la Salud. (17 de Junio de 2022). *Salud Mental: Fortalecer Nuestra Respuesta*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response/?gad_source=1&gclid=EALalQobChMlIvVqYe_hAMVs6ZaBR2zYA1NEAAYA SAAEgK-n_D_BwE

Organización Mundial de la Salud. (21 de Febrero de 2023). *Estrés*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwwr6wBhBcEiwAfMEQs1M-mVw2jO5oG0Qv6kBkDBiPB5jhQlg90YEy5xxxzq4isfBlem5IKBoCrG0QAvD_BwE

Osorio Jaramillo, L., del Medina, M., Cantillo Ávila, P., Medina Polanía, A. L., Cuartas Alonso, A., & Guaqueta Divo, A. C. (Junio de 2022). *Diseño y validación de un programa de salud mental en las organizaciones*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8540359.pdf>

- Personio. (4 de Diciembre de 2022). *Condiciones de trabajo en la empresa: su importancia*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Personio:
<https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/#qu-son-las-condiciones-de-trabajo>
- Ramírez, D. (4 de May de 2023). *"#mayo1nomelogueo": nace un movimiento para denunciar las condiciones laborales de call centers en El Salvador*. Recuperado el 21 de April de 2024, de VOCES Diario digital: <https://voces.org.sv/mayo1nomelogueo-nace-un-movimiento-para-denunciar-las-condiciones-laborales-de-call-centers-en-el-salvador/>
- Redondo, V. (2012). *Condiciones laborales en el mundo empresarial*. Recuperado el 21 de April de 2024, de UVaDOC Principal: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/1860>
- Reyes-Ticas, A. (28 de Mayo de 2015). *Trastorno de Ansiedad Guía Práctica para diagnóstico y tratamiento*. Obtenido de Biblioteca Virtual en Salud Honduras:
<http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/TrastornoAnsiedad.pdf>
- Rivera, K. (28 de Abril de 2023). *Sector de call centers prevé generar 12000 nuevos empleos en 2023 en El Salvador – Diario El Salvador*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Diario El Salvador: <https://diarioelsalvador.com/sector-de-call-centers-preve-generar-12000-nuevos-empleos-en-2023/354619/>
- Rizo Maradiaga, J. (2015). *TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. Recuperado el 22 de May de 2024, de Repositorio Institucional UNAN-Managua:
<https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Rojas Crotte, I. R. (Diciembre de 2011). *ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGA*. Recuperado el 25 de Mayo de 2024, de Universidad Autónoma del Estado de México: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Sánchez Flores, F. A. (15 de Junio de 2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos*. Recuperado el 24 de Mayo de 2024, de SciELO Perú: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

Sánchez Martínez, C., García Lax, M. Á., García Ferrando, V., Pelegrín Pardo, A., & Meseguer, A. M. (23 de Octubre de 2001). *Guía detallada de un proceso de investigación documental* *. Recuperado el 26 de Mayo de 2024, de Universidad de Murcia: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Practica_independiente/UNIDAD2/Gu%C3%ADa%20detallada%20de%20un%20proceso%20de%20investigaci%C3%B3n%20documental.pdf

Sánchez Pichardo, M. A., de León Miranda, M. Á., & Reyes Reyes, V. (Febrero de 2013). *Malestar psicológico en pacientes de un centro de apoyo psicológico privado*. Recuperado el 25 de Mayo de 2024, de Periódico de Psicología PePSic: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2013000100004

SIPION, E. Y. (2019). *SOBRECARGA LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN LOS COLABORADORES UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO FACULTAD DE CIENCIA*. Recuperado el 25 de Mayo de 2024, de Repositorio de Tesis USAT: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEcanEstefanny.pdf

Teleperformance. (2023). *CUSTOMER SERVICE 300 HIRING BONUS OFFER*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Tecoloco.com: <https://www.tecoloco.com.sv/709660/agente-de-servicio.aspx>

Teleperformance El Salvador. (6 de Abril de 2017). *"Pausa Activa" Relax durante el horario de trabajo*. Recuperado el 10 de April de 2024, de Facebook: <https://www.facebook.com/TPEISalvador/photos/a.1491088794244084/1491090044243959/?type=3>

Teleperformance El Salvador. (31 de Agosto de 2022). *Mental health is not a destination, but a process*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Facebook: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=5713337175352537&set=a.138952039457773>

Thiri6n, J. M. (5 de Enero de 2007). *Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/633/63300505.pdf>

THIRIÓN, J. M. (Junio de 2011). El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México. *FRONTERA NORTE*, 24(47), 145-169. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5440047.pdf>

Universidad de Guadalajara. (s.f.). *Ansiedad*. Recuperado el 16 de April de 2024, de ANSIEDAD ¿QUÉ ES LA ANSIEDAD? Es un desequilibrio emocional que se experimenta como desazón, intranquilidad, confusión, ince: <http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/ansiedad.pdf>

Velásquez, S. (22 de Diciembre de 2023). *¿En búsqueda de empleo? Conoce las ventajas de trabajar en TELUS International*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Publinews: <https://www.publinews.gt/gt/business/2023/12/22/buscando-empleo-conoce-ventajas-trabajar-telus-guatemala.html>

Villeda, J. (24 de February de 2023). *El sector de call center generó más de 80000 empleos en los últimos dos años*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Diario El Mundo: <https://diario.elmundo.sv/economia/el-sector-de-call-center-genero-mas-de-80000-empleos-en-los-ultimos-dos-anos>

Vivero, L., & Sánchez, B. I. (2018). *La Investigación Documental: Características y Algunas Herramientas*. Recuperado el 24 de May de 2024, de UNAM: https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1516/mod_resource/content/8/contenido/index.html

Zendesk. (12 de Diciembre de 2023). *¿Cuáles son los tipos de call center? + 3 tips para triunfar*. Recuperado el 21 de April de 2024, de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/call-center-tipos/>

Zúñiga Cristobal, E. C. (31 de 12 de 2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revista de Investigación UNMSM*, 22(44), 115-120. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>