

# Emotividad orientada al bienestar y su impacto en la operatividad de los colaboradores de los Contact Center de la ciudad de Manizales

María Eugenia Valencia Moreno.<sup>1</sup>

Manuel Fernando Franco Marulanda.<sup>2</sup>

## Resumen

Este artículo de Reflexión, busca identificar los factores y variables que impactan el desempeño de los colaboradores en Centros de Contacto, teniendo en cuenta el objeto de los contratos donde la asistencia que se proporciona debe ofrecer un servicio efectivo y eficiente, el cual satisface la sensación de calidad ante los clientes facilitando soluciones y respuesta a las consultas frente a los servicios ofrecidos por estas unidades de negocio.

Se identificó que existen impactos negativos que afectan directamente a los colaboradores de estas empresas, que desencadenan en algunos casos exhibiendo el síndrome de burnout, generando agotamiento emocional,

Enfoque solo a resultados y baja construcción de carreras y promoción de las personas.

Los instrumentos utilizados en el estudio de caso de investigación, se realizó mediante un enfoque descriptivo, Se realizaron entrevistas aplicadas al personal estratégico de dos Contact Center de la ciudad y se tuvo acceso a encuestas que estos han aplicado en la medición de la satisfacción de los trabajadores.

La aplicación de estos instrumentos en este estudio de caso de investigación, nos brindó información valiosa en diversos contextos que contribuyen a identificar conceptos positivos y negativos desde la óptica del marco laboral en Colombia, y la importancia del ser en el desempeño laboral, específicamente para la ciudad de Manizales.

---

<sup>1</sup> Estudiante especialización en Alta Gerencia. Corporación Universitaria Remington. maria.valencia.1440@miremington.edu.co

<sup>2</sup> Estudiante especialización en Alta Gerencia. Corporación Universitaria RemingtonManuel.franco@uniremington.edu.co.

**Palabras Claves:** Comportamiento individual y colectivo, comunicación asertiva, alta productividad, importancia del ser, satisfacción, bienestar del individuo, eficiencia, eficacia, ausentismo, gestor defelicidad, impacto en colaboradores, planes estratégicos.

### **Abstract**

This Reflection article seeks to identify the factors and variables that impact the performance of employees in contact centers in Manizales, taking into account the purpose of the contracts where the assistance provided must offer an effective and efficient service, to generate a positive impact on customer satisfaction by providing solutions and response to queries regarding the services offered by these business units.

It was identified that there are negative impacts that directly affect the collaborators of these companies, which trigger in some cases manifestations of burnout syndrome.

The instruments used in the research case study will be carried out through a descriptive approach.

Interviews were conducted with strategic personnel of two Contac Centers in the city and access was gained to surveys that they have applied in measuring the satisfaction of workers.

The application of these instruments in this research case study, provided us with valuable information in various contexts that contribute to identify positive and negative concepts from the perspective of the labor framework in Colombia, and the importance of being in job performance, specificity for the city of Manizales.

**Keywords:** Individual and collective behavior, assertive communication, high productivity, importance of being, satisfaction, individual well-being, efficiency, effectiveness, Burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, absenteeism, happiness manager, impact on collaborators, strategic plans.

## **Introducción**

Varias empresas en Colombia dedicadas al servicio de Contact Center, han venido incorporando grandes transformaciones en las formas y métodos para incentivar a sus trabajadores al interior de las organizaciones, teniendo presente el liderazgo, compromiso, comunicación asertiva y su impacto en el clima laboral, como herramienta para establecer planes y estrategias que permitan diseñar un modelo de dirección empresarial de alta productividad, basada en la exaltación de la importancia del ser, su satisfacción y bienestar en el hacer, y que a su vez impacte favorablemente la eficiencia operativa para alcanzar las metas y objetivos de cada compañía, facilitando la importancia sustancialmente para impactar la felicidad de los colaboradores al interior de las empresas, y que se sientan satisfechos en sus roles y su entorno laboral, social y familiar.

De esta manera los call center, no han sido ajenos a ir incorporando estas prácticas; con la finalidad de mejorar su imagen,

percepción, sentido de pertenencia, ambiente laboral interno y externo de cara a los trabajadores activos y aquellas personas que se deseen vincular a este sector Contact center.

Aunado a lo anterior, el resultado de los estudios realizados demuestran que los colaboradores que ejercen la actividad comercial de los Contac Center en la ciudad de Manizales, han presentado trastornos negativos al manejar turnos en jornadas no habituales que desenlazan en fatigas constantes, dificultad para conciliar el sueño, estrés, y hasta desarrollar el síndrome burnout “forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal” conllevando a los colaboradores en un agotamiento evidente, compuesto por características y pensamientos poco optimistas con aquellos sujetos y situaciones que componen las corporaciones, conllevándolos a sentir frustraciones y preocupaciones diarias al no alcanzar las metas de venta diarias, ocasionando de esta manera tristeza y desanimo.

## Antecedentes de la investigación

A nivel mundial son varios aquellos escritores que se han acercado a la motivación, felicidad ejecutando un trabajo, como estrategia diferenciadora que orienta los resultados de la empresa.

A continuación, se brinda algunos de esos antecedentes que orientan los resultados propuestos en el artículo de reflexión.

En primera instancia Castro & Serna (2016), realizaron una investigación relacionada con la disposición de un encargo a realizar. El objetivo de esta investigación dio a conocer la calificación de participantes en tareas de atención, en las características de su tarea a procesar. La metodología empleada por estos autores fue la revisión de principios sobre los objetivos y focalización de este tipo de industria, y estimación de los kpis construidos para valorar opiniones, objetivas y subjetivas. La Indagación estudiada por los autores, fueron terminología conforme al pago nominal, parafiscales, procedimientos de vinculación laboral. De la misma manera, hay un nivel de

recompensa afirmativa de cada tarea encomendada, a excepción de algunos sucesos como la repetición mecánica y desgastante, la costumbre cíclica, la baja exaltación ante la sociedad, que también han sido evidentes en otros países de Sudamérica en esta clase de empresas. El anterior antecedente arrojó varios indicativos en aspectos favorables en términos de calidad del empleo, que favorece a un grupo poblacional que no ha tenido la oportunidad de formarse a nivel profesional y que brinda a los jóvenes de estratos más bajos empleabilidad digna, con un vínculo laboral que contiene toda la carga prestacional y beneficios salariales como comisiones y bonificaciones en el cumplimiento de metas, generando de esta manera bienestar y felicidad en ellos, contribuyendo a una mejor calidad de vida en estos jóvenes y sus familias.

En segunda instancia Castaño & Álvarez-Giraldo, C. M. (2017), realizaron una investigación relacionada con nuevos modelos de almacenamiento, Transferencia y transformación de la data. El objetivo investigado se destaca por el requerimiento en ascenso de tecnología que está a la vanguardia y de variables,

De cada participante laboral, lo que ha beneficiado el crecimiento del sector (BPO).

La metodología aplicada con destino de este análisis lo llevaron a partir de una visual de interpretación a través de una herramienta de diálogo a cabalidad en la juventud, evidenciando cada opinión, entendiendo conexiones colaboradores-empleo: también plantearon, el requerimiento de asumir desde diferentes puntos de vista, encima de variable de la labor contemporánea y su porte iniciando la elaboración de desempeño en producción, de igual manera que investigar a las juventudes. Los prioritarios avances, el anterior antecedente

demuestra que los estudios aplicados a los jóvenes arrojan características similares al anterior antecedente, ya que, el personal vinculado a estos Contact Center son jóvenes de (estratos 1 y 2), con factores de vulnerabilidad socioeconómica, con poca preparación académica y que por las características de sus micro sociedades, es baja la posibilidad de tener ingreso al mundo laboral, legal o formal, motivo por el cual lo califican de manera positiva, debido a la escasez de vinculaciones formales. Del mismo modo, la apreciación de los jóvenes indican que al tener la posibilidad de obtener una vinculación laboral, la perciben en una calificación bueno y digna por las condiciones laborales; considerando de esta manera que estar vinculados con un contrato laboral en estas empresas, les ha favorecido en su evolución, porque obtienen afiliación a prestaciones, una carga prestacional que les brinda una capacidad económica para solventar sus obligaciones.

En tercera instancia Walter L. Arias Gallegos, Renzo Lara Ocola & Karla D,

realizaron una investigación sobre el Síndrome de burnout en Centros de Contacto de la ciudad de Arequipa, el objetivo se basó se fomentó en la presencia de agotamiento emocional, En tercera instancia los autores tienen muestras de cuarenta y nueve empleados en los Centros de Contacto ciudad de Arequipa (Perú), y emplearon metodología de Inventario de Burnout de Maslach en el horario del día .por lo tanto principales respuestas de la indagación ejecutada por los artifices ,señalan que varios colaboradores manifiestan etapas elevadas de cansancio mental, esto se relaciona alta y eficazmente ( $r = -.757; p < .01$ ), como la edad, el número de hijos y los montos de cada mes ( $p < .05$ ). Adicionalmente, se equipararon los impactos del síndrome en funcionalidad del tipo sexo de cada colaborador, el monto económico de cada mes y su estado civil, sin detectar discrepancias históricamente relevantes. El anterior antecedente indica que, según los estudios realizados a la muestra del Conta Center de Arequipa Perú, el Síndrome de Burnout empezó el impacto de cada operador; este

La investigación de un procedimiento conformado por cansancio, tergiversación y carencia en alcance personal, ocasionando un impacto negativo en los colaboradores fundando en trastornos de depresión, ansiedad y decadencia de la salud mental.

En cuarta instancia los autores Núñez Palacios & Jhean Carlos (2021), ejecutaron un trabajo de investigación en mejorar la realización de clientes y del agente en la industria de atención telefónica de la ciudad de Piura, El objetivo de esa investigación fue definir la eficiencia de manejo de capacidades humanas enfocada a los agentes del call para incrementar la recompensa del cliente, en las corporaciones de lugares de atención teleoperadores. La metodología de exploración planteada aplicada, tipificándolo como prueba, puesto se evidencia un factor independiente que nos apoyara a controlar su impacto encima de variable dependientes, puesto que la exploración se tomó el argumento, pues se trató de eficacia en el desarrollo de tareas de planteamiento del Recurso Humano. La recompensa de esta indagación,

expone que en varias ocasiones las jefaturas de estas corporaciones solo se enfocan en el logro de metas cuantitativas, la importancia del ser. Cada día se logran respuestas negativas en las tabulaciones, presenciando, en ambientes difíciles, de cansancio y baja autoestima, la calidad no tiene mayor relevancia. Por argumentos muy influyente disponer de la buena administración del talento. Si es claro que a partir del reclutamiento se seleccionara los apropiados, y adentro de las capacidades, ser eficiente, una vez dentro de la labor, se requiere proseguir con este procedimiento.

Para ello es necesario realizar talleres de motivación personal, incentivando el manejo de habilidades blandas, estrés, empatía, calidad, y flexibilidad en sus atenciones. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que, si existe una autoridad en la ejecución sobre la realización en la atención, pues, al crecer la calidad de los agentes, se acrecenta la recompensa de los clientes. El anterior antecedente demuestra que cuando se implementan talleres de gestión del talento humano tienen un gran impacto positivo en los

operadores de los Contac Center , para toda organización la asignación más selecta es el factor humano en la medida que equivale a su activo trascendental o capital intelectual y humano, coexistiendo relaciones debido a que la bonanza organizacional se alcanza gracias a la fuerza laboral y la estabilidad que se le ofrece a los trabajadores, es por ello que los talleres implementados permiten que se sientan motivados durante el cumplimiento de sus funciones, condición que se revierte en eficiencia y eficiencia en todos los procesos que ese desarrollada dentro de los Contac Center, es por ello que que los los directivos empresariales deben enfocarse en ofrecer condiciones óptimas continuamente desde el fortalecimiento de las estrategias implementadas desde los talleres de gestión.

En quinta instancia Edison Stiven Castro-Escobar<sup>1</sup>, Héctor Mauricio Serna-Gómez (2022). El objetivo principal de esta investigación fue examinar el tipo de labor en algunas organizaciones de la industria, con

el objetivo de conocimiento de teleoperadores sobre términos de su empleo. La metodología implementada la establecieron por medio de un análisis de caso en la ciudad, por medio la ejecución de una encuesta desarrollada por el Observatorio del Mercado de Trabajo de Caldas entre noviembre del año 2011 y enero del 2022. Elaborando el la herramienta bajo condiciones de la Gran Encuesta integral en Hogares (Geih) del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane), de tal forma que se pueda establecer bases de referencia del sector.

Esta oficio fue respaldado por la Caja de Compensación Familiar de Caldas (Confamiliares) y la Cámara de Comercio de Manizales. Las respuestas en este análisis de situación preanunciaron que el oficio en los centro de contacto de la ciudad de Manizales podría estar bien estimado de forma coherente. Las respuesta del kpis conformado se localizan alrededor de los 60 puntos, cifra que es mayor a la mediade la ciudad, que es de 42.9 puntos, adicional a un plano de referencia del indicador de calidad de la ocupación de

los lugares de teleoperación delante la Gran Encuesta conformada de Hogares para la empleabilidad en Manizales, concede visualizar el puesto que llenaría el sector en mayor medida, éste estaría por debajo de las labores tipificadas en la rama de servicios públicos -electricidad, gas y agua- y de lade minería. Claro esta, las terminalidades de ocupación pueden ser adecuadas, referenciadas con servicios financieros, industria, transporte, comercio, construcción y agricultura. Este escenario es apenas una visión preliminar que puede servir como base ya que la Geih se manifiesta en una clase de segregación por crecientes ramas económicas, mientras que los lugares de teleoperación son sólo un sectorindividual (Castro & Soto, 2013).

Colombia es una nación considerada improductiva, esto debido a un preocupante hallazgo interesante que va en paralelo con el dato oficial de la productividad en Colombia en el año 2022 del DANE, que dice que el indicador aportó 0,8 % al crecimiento del valor agregado. Esto ha generado que las

alarmas que las prioridades que deben tener las empresas son sus colaboradores para que realmente el tiempo dedicado a trabajar sea productivo.

En cuanto pasan los años es más claro que atrás quedó la idea de que las jornadas extendidas en las oficinas son sinónimos de productividad. Allí aparecen el bienestar y la calidad de la felicidad como el verdadero motor para lograrlo.

Una de las variables que más se están analizando a nivel global para hacerle frente a los retos de productividad, tiene que ver con el conocido ‘salario emocional’, los trabajadores en Colombia vienen cambiando sus prioridades al darle mayor atención al balance laboral o emocional. En paralelo con esto, cada vez es más latente que los colaboradores

quieren tener participación en las decisiones de las empresas, que se les vincule, se les escuche, sientan que su esfuerzo no es en vano y que las experiencias en pro de su satisfacción integral en las organizaciones sí los tienen en cuenta, lo que terminara siendo un impulso fuerte para la productividad y satisfacción común, cada vez los logros individuales son menos posibles, los

logros colectivos son los que más peso y relevancia van tomando, materializando los esfuerzos de la satisfacción de los trabajadores en mejoría en los índices de productividad y rendimiento.

### **Marco Teórico**

#### **Capítulo 1: Características De Los Contac Center**

Los Contact Centers, propulsores fundamentales en el universo empresarial actual, son la primera línea de contacto con cada uno de los clientes y por tanto un activo crítico que lleva la prestación de un excelente servicio al cliente, donde llevando a cabo su misión, estos expertos disponen con el tecnología e instrumentos esenciales para desempeñar su competencia. Dentro de este marco encontramos que existen diferentes clases de Contac Center como:

1. Plantas de Teleoperadores centradas en campañas de entrada.

en el que únicamente se reciben comunicaciones a través de los diferentes canales, ya sean llamadas, emails, comunicaciones por redes sociales, etc. Es el más utilizado por servicios de atención a clientes, tanto para dar soporte o solventar dudas como para gestionar incidencias, reclamaciones o averías.

2. Las Plantas de tele operación centradas en procedimientos de emisión: esta clase de espacio de tele operación solo sirve con llamadas salientes. Es decir, se plantea para comunicar con probables clientes a partir del teléfono, chats, correos, redes sociales, etc. No para la recepción de mensajes o llamadas de estos. Se utiliza para aviso de cobros, eventos, telemarketing o promociones. En general, está muy enfocado en la venta, retención y fidelización de los clientes.
3. Contact Center Blended, híbrido o mixto: es una mezcla entre los dos anteriores. Se utilizan tanto para establecer comunicaciones salientes como para recibir comunicaciones del exterior.

En este orden de ideas, presentamos los beneficios que tienes los Contac Center:

- a) Mejorar la experiencia de usuario. Un Contact center ofrece una experiencia multicanal al cliente, ya que le da la oportunidad de contactar por el medio que prefiera: teléfono, email, chat, redes sociales... Se trata de ofrecerle la mayor flexibilidad posible para que gane en comodidad y mejore su experiencia de usuario.
- b) Potenciar la imagen de marca. A través de los agentes de un servicio de Contact Center se ofrece a los usuarios información acerca de productos o servicios. Esta acción tiene un importante componente corporativo, por lo que se refuerza la imagen positiva del usuario sobre la marca.
- c) Ahorrar tiempo. Los clientes de hoy en día demandan soluciones ágiles y rápidas para sus dudas o problemas. Un Contact Center es un servicio integral que da respuesta al usuario de manera inmediata. Además, tiene la posibilidad de escalar fácilmente

cualquier petición o incidencia que surja.

d) Satisfacción del cliente A través de este servicio, la empresa puede fidelizar a sus clientes con todas las ventajas mencionadas anteriormente. Un cliente satisfecho con la marca es un cliente bien informado, que puede responder rápidamente a sus preguntas y que tiene una variedad de canales para comunicarse con ella

## **Capítulo 2. Servicio al Cliente:**

Las empresas de servicios utilizan Contact Centers para ayudar a los clientes con cualquier tipo de producto, servicio o información que necesiten. Podemos definirlo como el conjunto de estrategias que una empresa diseña para satisfacer mejor que sus competidores las necesidades y expectativas de sus clientes externos. El concepto de servicio al cliente en los Contact Center se vuelve cada vez más importante a medida que atrae a nuevos clientes y nuevas oportunidades comerciales, lo que permite a las organizaciones obtener reconocimiento.

en el mercado diferenciándolos por su calidad.

Según los autores (Carro y Gonzáles, 2014), la implementación de Las empresas pueden llevar a cabo actividades de manera eficiente, aumentando la productividad de los procesos y la calidad del producto resultante, lo que genera una reacción positiva del mercado, mejorando su posicionamiento y construyendo una ventaja competitiva frente a su competencia. Algunos autores definen el diseño de procesos como la búsqueda de una manera de producir bienes que satisfagan las necesidades de los clientes, las especificaciones del producto dentro del costo y otras restricciones administrativas.

Según Humberto Serna, el autor, algunas de las empresas más exitosas en la actualidad se han distinguido ofreciendo el mejor servicio al cliente.

parte del cliente, realizando investigaciones constantes y sistemáticas sobre los clientes, sus necesidades y niveles de satisfacción; es crucial conocer bien a los clientes actuales y brindar un valor agregado en el servicio e ir más allá de sus expectativas; informar sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos. Para tener éxito, las organizaciones deben promover constantemente la cultura de servicio al cliente y hacer que todos los empleados participen en ella.

### **Capítulo 3. El servicio al cliente en los Contac Center.**

Para la eficiencia y el éxito de un Contact Center, el bienestar emocional de los agentes juega un papel fundamental e importante en el logro de un rendimiento destacado y la satisfacción del cliente por un buen servicio recibido al momento de tener un primer contacto con la empresa que tiene el servicio, debido que el agente al encontrarse motivado genera sensación de confianza y credibilidad en la llamada.

En relación al Servicio al cliente, es importante abordar la capacitación como función esencial del área de talento

Es casi imperativo que se lleve a cabo en las organizaciones. Debe administrarse adecuadamente y ajustarse a las necesidades de las áreas de trabajo, unidades o departamentos para que los empleados puedan desempeñarse de manera eficiente.

(López, 2005: 3).

El autor sostiene que la función o estrategia organizacional debe ser considerada y trabajada porque se administra en función de objetivos precisos y orientada al logro de excelentes resultados para el crecimiento de la organización, en lugar de simplemente cumplir con las normas legales.

Por su parte Bermúdez (2015:7)

Asegura que la capacitación es un factor crucial para que todos los empleados y responsables de la empresa hagan lo mejor de su trabajo. Se cree que es un proceso continuo que busca aumentar la productividad y la eficiencia de la organización. Las organizaciones adoptan la capacitación como un proceso didáctico para mejorar su personal y sus talentos, lo que contribuye al éxito de la organización.

Para Ortega (2006) la capacitación es una herramienta para todas las áreas de trabajo porque permite a las personas mantenerse al día con los avances tecnológicos y estar al día con las exigencias actuales tanto a nivel tecnológico como de mercado. El objetivo es fomentar la mejora constante del personal y su capacitación para que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente, lo que beneficia a la institución, ya que un personal bien formado y preparado contribuye al bienestar de la institución.

y es reflejado en una excelente atención al cliente. (Intenten unificar los capítulos 2 y 3)

#### **Capítulo 4. Felicidad en el trabajo.**

Los empleados felices son la fuerza impulsora detrás de cada negocio exitoso. Es por ello que varias empresas en el sector se han interesado en reforzar el punto de la gestión de la felicidad en el trabajo, esto dado que genera una mejor reputación de estas organizaciones, adicionalmente facilitan los procesos de reclutamiento, disminuye los índices de rotación o deserción en las

capacitaciones, mejora recompensas; esto se debe ver desde varias perspectivas, dado que la felicidad en el trabajo se convierte más en un factor emocional que salarial, claro está que si un teleoperador labora con alta motivación tiene posibilidad de generar mayor cumplimiento de sus indicadores, por ende posiblemente aumentarían sus comisiones y su motivación para ascender dentro de la organización.

De acuerdo a lo anterior, es importante tener presente que estos estudios, también deben estar a la vanguardia, manejando planes de acción frente a las desventajas latentes que existen en ese grupo poblacional que se dedica a la prestación personal de servicios de operación telefónica, teniendo presente los resultados obtenidos en las investigaciones que han realizado estos estudios de caso, estimando elementos de alta prioridad como lo es la salud mental, que ha contraído en muchos operadores de este grupo poblacional enfermedades como el Síndrome de burnout, desencadenando comportamientos patológicos, somatizando: desgaste mental y bajo incentivo profesional.

Así mismo tener presente que el personal calificado para este tipo de operación tiene requisitos mínimos de educación académica, madres cabezas de familia y donde el margen alto de contratación está dirigida a los estratos (1 y 2), con factores amplios de vulnerabilidad socioeconómica y en la valoración de las características de sus micro sociedades, tienen muy poca posibilidad de acceder a otra línea de trabajo profesional.

De igual manera, se evidencia que todo el componente presentado, también trae inconvenientes para estos grupos empresariales en las altas rotaciones de personal, ocasionando sobre costos para la compañía, cuanto a la capacitación, reinducción y programas de entrenamiento a los nuevos integrantes que llegan a las compañías de los Contac Center.

Por todo lo anterior, resulta procedente que estas organizaciones, inviertan mayores recursos hacia el desarrollo de programas orientados a la consolidación de una cultura organización positiva, orientada hacia el mejoramiento continuo, satisfacción y autorrealización del ser, apuntado

fuertemente a la gestión de las emociones del individuo.

En las últimas décadas se habla en el mundo de lo importante que es la felicidad en el trabajo y es así como el Jefe al mando de la Agencia Europea lo define como “Necesitamos garantizar no sólo que los empleos actuales sean seguros, saludables y productivos, también deberíamos esforzarnos por una vida laboral segura, saludable, productiva, sostenible, satisfactoria y llena de motivación” (1).

En los ámbitos de cargos, técnicos, académicos, involucra de manera que se constituyen “listas de chequeo” precisas para alcanzar el concepto de la felicidad. Por consiguiente, cuando se lee sobre la felicidad de los empleados de una organización, con frecuencia se encuentran crónicas relacionadas con talentos hacia su remuneración, prevendas de legalidades y extraordinarias o la realización laboral y se contrastan los resultados de tener o no estos beneficios u ocasiones con la realidad de sentirse felices en la ocupación, sin estar seguros de que esa

Alegría sea imperecedera. El bienestar, una prospección de cada ser; razón por la cual los individuos han catalogado la felicidad como un objetivo fundamental para la vida, relacionando con su entornos, familia y sociedad.

Las unidades con empleados satisfechos tienen clientes con un incremento del nivel de lealtad.

### **Metodología propuesta**

Área de estudio: (2) Contac Center ubicados en la ciudad de Manizales, los colaboradores de dos (2) Contact Center ubicados en la ciudad de Manizales, que nos permitan medir el impacto de la felicidad en el trabajo, considerando los comportamientos individuales y grupales, como productividad, liderazgo, desarrollo profesional, metas y alcance de logros personales y grupales en áreas operativas.

Manera proyectada.

Es importante destacar que algunos Contac Center, han implementado cargos en sus empresas denominados Gestores de facilidad para fortalecer la organización a través de escenarios de confianza, promoción, su objetivo principal es buscar mayor bienestar, plenitud, equilibrio y, por supuesto, felicidad, además, detener la constante rotación del personal, la llegada de los nómades Dilleniales y la huida de los talentos.

El sondeo: Una exploración que podría obtener varios puntos que parten a partir del lugar de estudio, descriptivo, correlacional hasta llegar a un alcance explicativo, en donde se busca una explicación del fenómeno que se está investigando (Ramos C, 2020).

La emotividad orientada al bienestar y su impacto en la operatividad de los colaboradores de dos (2) Centros de Atención de la ciudad.

La indagación fue cualitativa, donde se buscaron describir de manera clara los factores y variables que impactan la labor en los Contact center estudiados y poder llegar a una conclusión referente al impacto que este tiene en la productividad de los mismos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) La investigación cualitativa tiene como objetivo comprender y mejorar los fenómenos desde la perspectiva de los participantes en un entorno natural y en relación con el contexto. Plan de investigación: Se requiere desarrollar una estrategia adecuada para obtener datos confiables que permita un análisis y llegar a conclusiones que realmente contribuyan a la investigación. El investigador debe trabajar duro para superar los obstáculos, elegir una estrategia de investigación adecuada para el tema de estudio y elegir un buen método de recopilación de información.

(Martínez P, 2006, p 172).

El plan de estudio a maniobrar serán la recogida de datos

información primaria y secundaria. El personal de los dos Centros de Contacto de Manizales se entrevistará para obtener información primaria directamente de la fuente. La información secundaria se extraerá de investigaciones previamente realizadas por personal calificado y publicadas en portales confiables.

Metodología y proceso de investigación: La técnica de investigación científica es un método común y comprobado en la práctica que se enfoca principalmente, aunque no exclusivamente, en la obtención y transformación de información útil para resolver problemas de conocimiento en las disciplinas científicas. Toda técnica requiere un instrumento de aplicación; por ejemplo, el cuestionario es el instrumento de la técnica de encuesta, y la guía de tópicos de la técnica de entrevista es el instrumento de la técnica de entrevista.

(Rojas I, 2011, p. 278).

El procedimiento utilizado fue la entrevista a dos directivos de los Contact Center seleccionados y con base a encuestas que ellos ya han aplicado, se obtuvo la información requerida para la realización de la investigación.

Flujo temporal del análisis: El periodo es una variable determinante en un proyección de indagación, ya que presenta una forma diferente de ver la meta, estimar propuestas, aproximarse a las medida, hacer un plan, un presupuesto y, en individual, de fijar granatención en uno de los elementos que, muchas veces se descuida (Parra O, 2008, p. 20).

Teniendo en cuenta lo anterior, el horizonte de tiempo fue 3 meses, tiempo durante el cual se realizó la contextualización del proyecto, se realizaron las entrevistas y se recopilaron los datos necesarios para tener las conclusiones referentes al objetivo de la investigación.

estrategias de estudio de la información requerida:

- 1) Entrevista con un gestor de felicidad y un jefe de Talento humano de los Contac Center en la ciudad de Manizales.
- 2) Validación de datos: revisar que las respuestas obtenidas con la entrevista realmente reflejen la realidad de lo que se

pretende determinar referente a la emotividad de los colaboradores y como esta interfiere en su desempeño laboral.

Una vez ejecutados se procederá a materializar el examen de las respuestas obtenidas a fin de entenderlos y obtener las respuestas respectivas.

Presentamos relación de preguntas realizadas en la entrevista que fueron aplicados a grupos focalizados:

1. ¿Para las campañas a las cuales fueron contratadas los hace sentir satisfechos?
2. ¿La remuneración obtenida por la prestación de sus servicios es satisfactoria?
3. ¿Le gustaría trabajar en algún turno en especial para continuar con su formación profesional?
4. ¿Qué actividades para tiempo de ocio les gustaría que implementáramos?
5. ¿El cumplimiento de las metas de ventas, le ocasiona algún trastorno?
6. ¿Como se siente al terminar su turno de trabajo?
7. ¿Como define su estado de salud al iniciar y terminar su turno de trabajo?

8. ¿Desean alguna actividad nueva que incentive la felicidad en el trabajo?

Por consiguiente, presentamos los resultados alcanzados mediante esta metodología:

Conceptualizando desde la globalización económica, podemos inferir que, desde las vigencias del año 2020, la rigidez laboral ha disminuido y ha permitido, disminuyendo costos de operación y generando empleabilidad en la ciudad de Manizales por medio de los Contac Center

En consecuencia y síntesis, estas multinacionales de Contac Center en la ciudad de Manizales, cobran gran relevancia como aliada en el factor de empleabilidad con los jóvenes de esta región, generando vínculos contractuales para ellos y sus beneficiarios.

Concretizando, las referencias consultados, concluimos que, la eficiencia y el éxito de las empresas de Contact Center; apuntan al bienestar emocional de sus colaboradores, asentando primordialmente al trabajo desde el ser, para alcanzar la

La felicidad de ésta manera genera confiabilidad en el servicio prestado a la usuario y sentido de pertenencia en el teleoperador.

Es por ello, que los Contac Center de Manizales, han apuntado desde sus áreas de talento humano, al desarrollo estratégico de programas y planes de acción con sus teleoperadores, fomentando ambientes de trabajo agradables, colaborativos, con oportunidades de crecimiento y afianzando el sentido de pertenencia y empatía desde su responsabilidad operativa.

Cabe considerar que después de revisar los datos extraídos de las encuestas realizadas al grupo de 400 personas en los dos (2) Contac Center de Manizales , dio inicio al desarrollo de proyectos con programas implementados en los dos (2) Contac Center como: Psicólogo en tu casa y tu familia, bonos preuniversitarios, tu cumple en casa y con los que amas, bailemos en familia, domingos de antaño, caminemos con tu mascota, y estos generaron grandes impactos dinámicos, positivos y altamente efectivos en sus trabajadores, y favorecido a las organizaciones desde la eficacia y efectividad con sus servicios

prestados al sector empresarial, alcanzando los estándares idealizados por los empresarios.

También se logran identificar los factores y variables que impactan el desempeño de los colaboradores, que nos permite evidenciar el impacto de la felicidad en el trabajo, tras conocer la percepción de ellos por medio de los gestores de la felicidad, considerando los comportamientos individuales y grupales, como productividad, liderazgo, desarrollo profesional, metas y alcance de logros personales y grupales en áreas operativas.

En conclusión, podemos evidenciar que estas actividades generan un impacto notorio en el ambiente laboral en las áreas administrativas y operativas, cuyo nivel de estrés es alto por la dinámica diaria que se lleva en estos cargos.

### **Conclusiones**

En conclusión, podemos observar que las actividades de gestión de la felicidad recaen con gran impacto positivo y empatía en los colaboradores de los Contac center de la ciudad de Manizales, aunque esta actividad les falta más perspicacia o profundización de

manera permanente, ya que los estudios confirman que cada día toman más fuerza en los gremios empresariales. Por ende, los Contac center están inmersos a implementarlas para crear un mejor ambiente laboral dentro de las organizaciones.

Cabe resaltar, que se evidencia la falta de inversión o incentivo en las personas que desempeñan el rol de gestores de felicidad, debido a la responsabilidad tan grande que tienen estos empleados de mantener satisfechos y velar día a día por un excelente clima laboral y de manera injusta estos encargados tienen asignación de salarios bajos, cargos improvisados en algunos casos. Es importante resaltar que los agentes o gestores de felicidad juega un papel fundamental e importante en el logro de un rendimiento

destacado y la satisfacción del cliente Así mismo se denota que las actividades que ejecutan no están estandarizadas o en algunos casos documentadas y estas son las que han jalonado el bienestar y éxito en los Contac Center de la ciudad de Manizales.

Sintetizamos que, las vinculaciones contractuales a los jóvenes con perfiles de baja escolaridad, forjan

sentimientos de felicidad al tener la posibilidad de obtener una estabilidad laboral, con una calificación satisfactoria, buena y digna por las condiciones laborales; que les brinda la empresa , y que les aporta para obtener a una mejor calidad de vida, recibiendo beneficios al sistema de seguridad social y una carga prestacional que les brinda una capacidad económica para solventar sus obligaciones personales y familiares.

Es conveniente resaltar que, resulta procedente que los Contac Center, deberían asignar un rubo de inversión anual y permanente para el desarrollo estratégico de programas y planes de acción con sus teleoperadores de programas orientados a la consolidación de una cultura organizacional positiva, fomentando ambientes de trabajo agradables, colaborativos, con oportunidades de crecimiento y afianzando el sentido de pertenencia y empatía desde su responsabilidad operativa, orientada hacia el mejoramiento continuo de satisfacción y autorrealización del ser.

Para concluir, hacemos inferencia en el éxito obtenido dentro de los proyectos desarrollados en los Contac Center de Manizales y que fueron

denominados psicólogo en tu casa y tu familia, bonos preuniversitarios, tu cumple en casa y con los que amas, bailemos en familia, domingos de antaño, caminemos con tu mascota, forjaron huellas positivas en los trabajadores, favorecido a las organizaciones desde la eficacia y efectividad, alcanzando los estándares idealizados por los empresarios.

Cabe concluir fue muy productiva por que se dio inicio al desarrollo de proyectos con programas implementados en los dos (2) Contac Center como: Psicólogo en tu casa y tu familia, bonos preuniversitarios, tu cumple en casa y con los que amas, bailemos en familia, domingos de antaño, caminemos con tu mascota, y estos generaron grandes impactos dinámicos, positivos y altamente efectivos en sus trabajadores, y favorecido a las organizaciones desde la eficacia y efectividad con sus servicios prestados al sector empresarial, alcanzando los estándares idealizados por los empresarios.

Los empleados felices son la fuerza impulsora detrás de cada negocio exitoso. Es por ello que varias empresas

en el sector se han interesado en reforzar el punto de la gestión de la felicidad en el trabajo, esto dado que genera una mejor reputación de estas organizaciones, adicionalmente facilita los procesos de reclutamiento, disminuye los índices de rotación o deserción en las capacitaciones, mejora los resultados y la calidad de la atención; esto se debe ver desde varias perspectivas, dado que la

felicidad en el trabajo se convierte más en un factor emocional que salarial, claro está que si un teleoperador labora con alta motivación tiene posibilidad de generar mayor cumplimiento de sus indicadores; por ende posiblemente aumentaran sus comisiones y su motivación para ascender dentro de la organización

### Referentes Bibliográficos

- Amaya Abril, Y. A. (2020) Gerencia de la Felicidad. Ediciones Alfa
- Appiani, F. (2011). Centros de Teleoperación: edificación de lazos en un medio difícil. In III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Aranda Leyton, E. (2017). La gerencia de la felicidad: Un nuevo modelo para la gestión de las organizaciones.  
Barberi, f. o. (2022) Gerencia de la felicidad: innovación necesaria para una empresa socialmente rentable. Ciriec Colombia, 239.
- Carro y Gonzáles, (2014). Diseño de procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Contac Center en el grupo Multiservis, 2017
- Castaño-Ravagli, M. & Álvarez-Giraldo, C. M. (2017).  
castro-Escobar, E. S. & Serna-Gómez, H. M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14 (1), pp. 205-219a
- Chacon Vargas, A. F., & Escobar Tarazona, H. J. (2020). La gerencia de la felicidad, los estilos de liderazgo y la psicología positiva aliados estratégicos en la gestión RSE en el Banco Agrario de Magangué.

- Díaz, Jaime González, Enrique Ochoa Demarco, and Diego A. Cardona Arbeláez. "Modelo conceptual de Gerencia de la Felicidad." *Orbis: revista de Ciencias Humanas* 14.41 (2018): 17-32.

Libro Servicio al cliente – métodos de auditoria y Servicio. Segunda Edición. Bogotá: Temas Gerenciales, 1999. p.20

- Pérez Sarmiento, L. D. Implementación de la gestión de felicidad en las organizaciones.
- Roldán, M. A. (2015). La satisfacción laboral de los teleoperadores en los Contac/Contact Center (Doctoral disertación, Universito de Lleida).
- Serna, Humberto. Libro Servicio al cliente – métodos de auditoria y Servicio. Segunda Edición. Bogotá: Temas Gerenciales, 1999. p.20
- Urarte M. La felicidad en el trabajo. *Rev Antig Alumnos del IEEM*. 2009;12(2):13–5.
- Urbina Cruz, Félix Inteligencia emocional, conocimiento del puesto y desempeño de los gestores de servicio Call Center

- 
- Villamil Vanegas, O. Y. (2017). La productividad de la gerencia de la felicidad en empresas privadas en Colombia.
  - Walter L. Arias Gallegos, Renzo Lara Ocola y Karla D. Ceballos Canaza Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú

Work Engagement y satisfacción laboral, y su correlación con la intención de rotación laboral de teleoperadores por: Gómez Barreto, Jorge Luis Publicado: (2021)