

Síndrome del Burnout en los empleados del Call Center

Exposición en las primeras Jornadas de Responsabilidad Social de los Call Center.

Evitar variables que predispongan a los empleados de call center enfermarse por estrés crónico laboral.

La búsqueda apunta a mejorar la calidad de trabajo de los trabajadores en los call center. Objetivos conclusiones y propuestas

El burnout en los trabajadores de call center

El objetivo de esta propuesta es la CONCIENTIZACION de las enormes y graves consecuencias que podrán tener los Call Center , de no reaccionar a tiempo en el cuidado de las personas que ejercen este trabajo. Si los empleados enferman , lentamente enferma la empresa. Entonces cuidar al empleado es cuidar al negocio también. No pueden los empleadores hacer altruismo pero si ser responsables de que el cuidado de sus empleados, será lo único que modificará las creencias negativas que hay alrededor de los Call Center.

Power point presentado en las primeras Jornadas de Responsabilidad Social en Contac Center .Realizadas en el Hotel Sheraton Libertador noviembre 2007.

ES POSIBLE TRABAJAR
EN UN CALL CENTER
Y NO MORIR EN EL
INTENTO

ES POSIBLE EVITAR
EL SINDROME DEL
BURNOUT o
TAMBIÉN LLAMADO
SÍNDROME DEL
QUEMADO
EN LOS CALL CENTER?

¡SI!!!

¿Cómo?

I) Informándose

II) Tomar conciencia de la situación problemática actual

III) Buscar alternativas de solución posibles.

Síndrome del Quemado

Es el estrés crónico laboral
La persona soporta diaria-
mente estresores (CARGAS)
que superan sus recursos
psíquicos y físicos
(RESISTENCIA)

Síntomas:

Agotamiento emocional

Desmotivación laboral

Despersonalización

Síntomas Previos:

- Gastritis
- Cefaleas
- Náuseas
- Mareos
- Palpitaciones
- Sensación de ahogo
- Temblores
- Dolores Cervicales
- Insomnio

...

Conductas:

- Nerviosismo
- Respuestas agresivas
- Baja tolerancia a la frustración
- Descompensación emocional
- Necesidad extrema de fumar
- ...

Consecuencias:

- Generan mal clima laboral
- Ausentismo
- Atención médica
- Distracción en los compañeros
- ...

Tomar Consciencia de la Situación Problemática Actual

- Ausentismo
- Rotación del personal
- Descrédito de estos puestos de trabajo
- Creencias Negativas
- No favorece al negocio
- Resta a la sociedad una importante fuente de trabajo
- ...

Soluciones Posibles:

- Hacer un adecuada selección del personal.
- Encontrar el perfil de personalidad que responda al puesto de trabajo
- Crear un clima laboral que favorezca la percepción del lugar de trabajo, como un grupo de pertenencia.

“Quiero trabajar para una empresa que me valore a mí, no sólo el balance de pérdidas y ganancias .Quiero trabajar para una empresa que destaque el espíritu humano, que cree amistades, que me de la sensación de estar viva. Por que eso es lo que queremos todos: estar vivos en el lugar de trabajo”

Anita Roddick

Muchas Gracias

Lic. Mónica Muruaga

www.monicamuruaga.com
monicamuruaga@hotmail.com