

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO**



**TEMA:**

THANK YOU FOR CALLING, HABLA CON ALGUIEN SIN SALUD MENTAL

**PRESENTADO POR:**

BR. GALDÁMEZ BUENDÍA, DIEGO FABRICIO	GB17022
BR. ORTEGA DÍAZ, PAOLA MICHELLE	OD17001
BR. REGALADO DURÁN, DENIS GIOVANNI	RD17005

INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN  
“PERIODISMO MULTIMEDIA” PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN PERIODISMO

LICENCIADO DAVID ALFREDO BERNAL PICHE  
DOCENTE DEL CURSO

MAESTRO YUPILTSINCA ROSALES CASTRO  
COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA,  
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA,  
JUNIO DE 2024**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
MAESTRO JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA  
**RECTOR**

DOCTORA EVELYN BEATRIZ FARFAN MATA  
**VICERRECTORA ACADÉMICA**

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

LICENCIADO PEDRO ROSALIO ESCOBAR CASTANEDA  
**SECRETARIO GENERAL**

LICENCIADO CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA  
**FISCAL GENERAL**

LICENCIADA ANA RUTH AVELAR  
**DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
MAESTRO JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA  
**DECANO**

MAESTRA MARIA CRUZ JURADO  
**VICEDECANA**

MAESTRA NATIVIDAD TESHÉ PADILLA  
**SECRETARIA**

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PERIODISMO**  
LICENCIADO EDIS EDGARDO MONGE  
**JEFE DE DEPARTAMENTO**

MAESTRO YUPILTSINCA ROSALES CASTRO  
**COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN**

LICENCIADO DAVID ALFREDO BERNAL PICHE  
**DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN**

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIAS</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>Thank you for calling, habla con alguien sin salud mental</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>25</b>
Galería fotográfica 1	25
Galería fotográfica 2	26
Capturas referentes al tema de redes sociales	27
Respuesta de parte del ministerio de trabajo ante solicitud de información referente a las denuncias realizadas	30
Capturas fotográficas sobre infografías	31

## **DEDICATORIAS:**

### **Diego Fabricio Galdámez Buendía**

#### **A mi padres:**

Un agradecimiento total para mi madre, Georgina Buendía que me apoyó desde que supo sobre mis sueños y todo lo que quería hacer igualmente para mi padre, Arturo Galdámez que me motivaba siempre a ser mejor y buscar mi felicidad a como diera lugar. Este logro es para ustedes, porque son todo para mi y les devuelvo con un pequeño detalle de todo lo que han luchado todos estos años.

#### **Para mi familia:**

También, Con mucho cariño e importancia gracias a Santiago Castro por ser un un apoyo incondicional en mi carrera y vida, gracias por aportar con un gran soporte durante toda la vida académica y más al ayudar a todos a salir adelante.

Para mi hermano Fabio Galdámez gracias por estar siempre pendiente de algún detalle para ayudarme en cualquier situación al igual que mi primo Julio Grande, mis tíos Julio Grande y Cecilia Buendia gracias por siempre apoyarme.

#### **Para mis amigos:**

Además, con un cariño muy especial ya que sin ustedes no hubiera sido posible lograrlo y tampoco hubiera sido lo mismo: Paola Díaz por ser un apoyo incondicional para todos, por enseñarnos sobre la vida y por culturizarnos musicalmente, Otoniel Aquino gracias por dar las mejores exposiciones del universo y enseñarnos como hacerlas, Melissa Paises por ayudarnos siempre, nunca dejarnos a la deriva y hacer las mejores imitaciones de la vida, Kevin Rojas por enseñarnos de cine explícitamente de manera cotidiana y por aportar al escándalo y a Dennis Regalado por acompañarnos en el camino además de ayudarnos siempre.

De igual importancia, para todos mis amigos del grupo de Pérez, Rodrigo, Gerardo, Beña, Anibal, Mauricio y Kennet, Tavatha, Karla y Mery gracias por ser los mejores.

La universidad no hubiera sido nada realmente sin ustedes, siempre agradeceré a la vida por darme la oportunidad de que sean mis mejores amigos y de paso como un gran detalle

es que podremos terminar este proceso juntos. Así que iniciamos juntos y nos graduamos juntos.

**Para los amigos caninos y felinos:**

Gracias Cliff alias Kifu por siempre estar cada hora, día y noche acompañándome y estando conmigo en cada desvelo, el mejor perro de la vida y de la historia. me acompañas desde noveno grado hasta el fin de mi carrera universitaria. Gracias Cliff, hiciste mejor el camino y eres parte importante de él.

Para el gato de la familia, para Mau agradecimiento especial por intentar que no terminará ninguna tarea por ataques gatunos de madrugada y morder todas las páginas de tareas.

A todos muchas gracias.

## **Paola Michelle Ortega Díaz**

Agradezco a Dios y a la vida por permitirme culminar esta etapa. A mi madre, Verenice Díaz, quien siempre ha hecho todo por mí, le debo un inmenso agradecimiento por estar siempre a mi lado, por su apoyo incondicional, su amor y por ser un ejemplo de fortaleza, dedicación y perseverancia. Gracias, madre. Y como nuestro lema, estaremos siempre juntas.

A mi hermana Katherine Ortega, gracias por animarme a seguir adelante incluso en los días más difíciles, por recordarme que todo pasa y que con esfuerzo y dedicación, todo se logra.

A mis abuelos, Alicia Díaz y Francisco Delgado, les agradezco profundamente por guiarme con paciencia y amor durante mi trayectoria universitaria. Su amor y sabiduría han sido fundamentales a lo largo de mi carrera y de mi vida.

A los amigos que hice durante estos años, gracias por todas las enseñanzas, las risas y los llantos que compartimos. Estos momentos quedan grabados en mi memoria y sé que los recordaré con nostalgia, deseando revivir esos días. Diego Galdámez, Melissa Paisés, Giovanni Regalado, Kevin Rojas y Otto Aquino, su amistad me llena el corazón.

A esas cuatro patitas que me acompañaron día y noche, que nunca se separaron de mi lado en las horas de desesperación y que con una simple mirada me brindaban calma. Gracias, Jack.

Finalmente, me agradezco a mí misma por tener la fuerza, la resiliencia y la determinación para culminar mi carrera en periodismo. A pesar de las adversidades, me di una segunda oportunidad y ahora estoy disfrutando plenamente de este logro.

## **Dennis Giovanni Regalado Durán**

Mi viaje académico en esta alma mater ha finalizado, pero no sin antes agradecer a Dios Padre, quien me permitió nacer, crecer, darme sabiduría, fortaleza y discernimiento para guiarme en esta etapa de mi vida.

A mis padres, Veronica Raquel Durán de González y Ambrocio Antonio González, quienes me han tenido paciencia, dedicación, apoyo incondicional, por todo su amor, comprensión, y la infinita confianza depositada en mí que hoy da frutos.

A mis hermanos, Yehosua González, Saray González y Marianna González, por apoyarme, tenerme paciencia y brindarme su cariño.

A mi familia en general, por el apoyo moral, económico, por las noches de desvelo, las tazas de café, el internet brindado y los consejos a lo largo de mi vida académica.

A mi novia, prometida y futura esposa, Andrea Cardoza, quien me ha brindado su apoyo incondicional, a pesar de las adversidades, me brindó la fortaleza para seguir adelante, ser mi guía cuando iba perdiendo el rumbo del estudio y regañarme cuando me saltaba clases, que a la larga, me ayudaron a terminar y poder decir con orgullo frente a mis padres y mi familia: misión cumplida.

A mis compañeros de curso, quienes me ayudaron en un equipo a finalizar este proceso de manera satisfactoria, Paola Ortega y Diego Galdamez, gracias por haber confiado en mí y por haber superado obstáculos que se nos presentaron a lo largo de nuestro camino.

A mis amistades en general, muchas gracias por el apoyo, la confianza y el cariño recibido, me llevo en mi corazón compañeros de estudio y amistades que confío en Dios, perduren por mucho tiempo.

A mi amigo, Jose Luis Bernal Santos (Q. E. P. D.), por haberme brindado su amistad, por abrirme su casa y apoyarme, a quien le debo mucho de mi conocimiento profesional y de la vida, quien siempre recordaré y a quien le debo parte de mi fortaleza para finalizar este camino.

A Pichi, Lic. Erick Hernandez, quien me enseñó disciplina, responsabilidad y sobre todo amar hacer deporte, le agradezco que con su firmeza y disciplina, me ayudó a guiarme en mi camino deportivo y en la vida.

A mis mascotas, Lue, Momo y Mango, quienes aunque son gatos y nada les importa, pasaron conmigo desvelados editando, redactando y arreglando trabajos.

Al PJ. por ser un refugio luego de parciales, por el ambiente y la amabilidad de los encargados que siempre nos recibieron con buena actitud.

En general, a los que me rodean y me apoyaron en mi proceso educativo desde kinder, muchas gracias, sin su apoyo no hubiera sido posible llegar hasta este punto, de todo corazón, muchas gracias.



## RESUMEN

La industria de los call centers en El Salvador ha experimentado un crecimiento notable, ofreciendo oportunidades de empleo atractivas a los jóvenes. Sin embargo, este sector también conlleva desafíos severos para la salud mental de sus empleados, como lo señalan los expertos, incluyendo el estrés y el agotamiento debido a largas jornadas laborales y demandas exigentes. A pesar de la existencia de leyes laborales, su aplicación ineficaz deja a los trabajadores desprotegidos, careciendo de apoyo psicológico y el descanso necesario. La falta de acción por parte del Ministerio de Trabajo ante las quejas laborales agrava la situación, resaltando la urgencia de tomar medidas para asegurar los derechos y el bienestar mental de los trabajadores. Cuando sí existen acciones por parte del ente encargado de velar por los trabajadores del país, la información sobre los resultados de estas no se encuentra disponible. Los empleados, por su parte, continúan luchando por un ambiente de trabajo justo y seguro.

*Palabras clave: Call Centers, Derechos Laborales, Burnout, Ley de trabajo, Ministerio de Trabajo, Salud Mental, Jornadas Laborales Largas, Empleo Atractivo, Consecuencias, Métricas Altas, Descanso, Trabajo Justo.*

## INTRODUCCIÓN

La industria de los centros de llamadas en El Salvador es un sector crucial que ha mostrado un crecimiento significativo, transformándose en un pilar fundamental de la economía del país y generando múltiples oportunidades de empleo, particularmente para los jóvenes. Esta investigación profundiza en un aspecto poco estudiado de esta industria: la salud mental de sus empleados. Realizado en el marco de la Especialización en Periodismo Multimedia, con la meta de alcanzar el título de Licenciado en Periodismo, el estudio examina la relación entre las condiciones laborales en los centros de llamadas y el bienestar psicológico de los trabajadores.

El análisis evalúa la eficacia de las políticas laborales actuales, las iniciativas de apoyo existentes y la reacción institucional frente a las denuncias de entornos de trabajo perjudiciales. A través de una perspectiva crítica, se busca comprender los desafíos psicosociales que enfrentan los empleados y su impacto en la productividad y viabilidad de la industria. Este estudio aspira a proporcionar una perspectiva completa de los retos que afronta el sector de los centros de llamadas en El Salvador, con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo económicamente sostenible y mentalmente saludable.

Este trabajo se ofrece como una aportación al conocimiento académico en el ámbito del periodismo y como una herramienta informativa para aquellos interesados en las dinámicas laborales de la industria de los centros de llamadas. Se anticipa que los descubrimientos presentados sirvan de fundamento para investigaciones futuras y para la formulación de decisiones bien fundamentadas que favorezcan tanto a los trabajadores como al sector en general. Con una metodología rigurosa y profesional, se destaca la relevancia de la salud mental en el ambiente laboral y se proponen estrategias para balancear las exigencias económicas con la salud mental de los trabajadores en El Salvador.

## Thank you for calling, habla con alguien sin salud mental

El 12 de enero de 2023, el ministro de Trabajo, Rolando Castro, publicó en su cuenta de X sobre una inspección realizada en un call center de la zona metropolitana: *“Ante la denuncia que circuló este día en redes sociales de un call center. Sobre abusos y vulneración de derechos a sus trabajadores informamos. De manera inmediata nos hicimos presente con nuestros equipos del Ministerio de Trabajo. Estamos desarrollando una investigación exhaustiva, incluida en esto, entrevistas a cada uno de los trabajadores. En caso de encontrar vulneraciones a los trabajadores, deduciremos responsabilidad en base a la ley. No vamos a tolerar abusos sea quien sea.”*



Tuit del ministro de Trabajo, Rolando Castro.

En respuesta al tuit que denuncia las condiciones laborales de diferentes call centers, se han multiplicado las voces que relatan situaciones de acoso sexual por parte de colegas y jefes, así como la negación de derechos básicos como el descanso, el pago de horas extra o el tiempo suficiente para comer. VOCES entrevistó a personas pertenecientes a call centers o que trabajaron en call centers para que cuenten las experiencias que han tenido en estas

instituciones. Los testimonios recabados evidencian la necesidad de reflexionar sobre la realidad que viven los “call centers” en El Salvador.



En respuesta a las denuncias de sus empleados sobre presuntas violaciones a sus derechos laborales, en 2022, el Ministerio de Trabajo llevó a cabo una inspección en Teleperformance.



Rodrigo López, 25 años.

Rodrigo López es un joven de 25 años que trabaja en la industria de call centers desde hace tres años. Rodrigo ha pasado por varios call centers, como Teleperformance, Sykes (Foundever), Skycom, Glass Mountain y, actualmente, WebHelp. Se consideraba un joven extrovertido, alegre y lleno de vida... hasta que empezó su trabajo como “call centero”.

Rodrigo tiene varios síntomas que afectan su salud mental y le indican que algo no está bien consigo mismo. Algunos de estos síntomas son: ansiedad provocada por las llamadas largas y constantes, problemas alimenticios por los horarios desgastantes y el miedo a los gritos de los supervisores o los clientes insatisfechos.

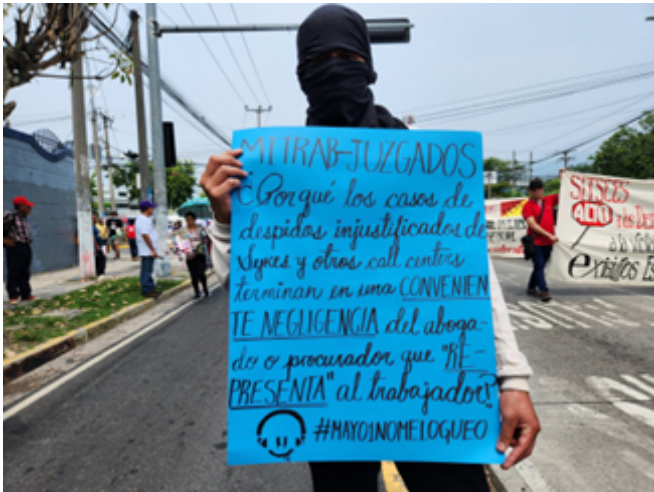
*“Los mismos jefes son los que te exigen de que tienes que dar la métrica. No importa que hagas esto o lo otro, trata de llegar, porque eso es lo único que les importa. Uno pensaría que al cambiar de empresa esto sería diferente y no, en las cuatro fue lo mismo... Siempre buscaban lo mismo, no les importaba cómo estuviera la gente, les importaba que sacara buenas métricas y hasta ahí, no importando cómo estuviera esa persona, no importando lo demás, no importando tu salud física y mental. Ese desgaste se fue viendo con los años, a veces tengo varios sueños donde me estaban gritando los clientes y yo no sabía qué hacer...”*, afirmó Rodrigo.

El síndrome de *burnout*, también conocido como “síndrome del quemado”, se describe como un conjunto de signos y síntomas persistentes que incluyen agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización personal en el ámbito laboral. Este síndrome se manifiesta como una respuesta al estrés laboral prolongado, dando lugar a malestar y sentimientos negativos hacia tanto el trabajo como las personas involucradas en él.

Las jornadas laborales que se extienden hasta 12 horas ininterrumpidas, limitaciones para satisfacer las necesidades alimenticias y fisiológicas, la omisión del pago de horas extras y bonificaciones, junto con otras violaciones a los derechos laborales contribuyen al aumento del estrés. Cuando este se prolonga y se convierte en crónico, puede dar lugar al síndrome de burnout. Este síndrome se percibe como una condición más amplia y severa que el estrés, manifestándose a través de síntomas como la falta de concentración y la disociación.

Rodrigo comenzó a trabajar en call centers en 2021, cuando Teleperformance le hizo su primera oferta laboral. Él la aceptó porque necesitaba dinero para pagar sus gastos personales y sus estudios universitarios. Sin embargo, pronto se dio cuenta de que el trabajo era muy exigente y desgastante. Durante los 18 meses que estuvo en TP, su salud mental se deterioró notablemente. Dormía pocas horas, comía mal por los breves descansos que tenía en su jornada de 10 horas y sufría de ansiedad por estar constantemente al teléfono. Rodrigo se sentía atrapado en un ciclo de estrés y angustia que no le dejaba disfrutar de su vida ni de sus proyectos.

*“En la vida cotidiana escuchaba un sonidito, porque cuando te cae una llamada escuchas un sonido; entonces diariamente escuchaba ese sonido en cualquier lado, yo me quedaba ahí (pensando) “tengo que contestar” pero no, es solo mi vida cotidiana. Estando en la computadora escuchaba el zumbido que me caía para contestar y realmente, yo me quedaba ahí o a veces tratando de dormir; yo la escuchaba, y decía “tengo que contestar” y eso siguió y siguió y me costó un montón quitármelo... Aún hoy en día, a veces, cuando hay un sonido similar, me da un tipo de ansiedad que yo digo sigo ahí, pero estoy tratando de ya de superar eso... “, dijo Rodrigo.*



Marcha 1ero de Mayo, 2022. Trabajadores de distintos call center se unen a #Mayo1NoMeLogueo como protesta ante las injusticias vividas en el sector. Imagen por VOCES/David Ramírez

El sector de los call centers en El Salvador ha sido objeto de numerosas críticas por parte de sus trabajadores, que denuncian precariedad, explotación y abusos. El 1 de mayo de 2023, Día Internacional del Trabajo, cientos de ellos se manifestaron en las calles con el lema “#mayo1nomelogueo”, exigiendo mejores condiciones laborales y respeto a sus derechos. La protesta fue impulsada principalmente por empleados de Sykes, ahora Foundever, una de las empresas más grandes y reconocidas del rubro, que acusan a la compañía de incumplir con las normas laborales y de seguridad social.

Rodrigo mencionó que, a finales de 2022, Foundever, antes conocida como Sykes, comunicó a sus empleados un aumento salarial que entraría en vigencia a partir de la primera quincena de abril de 2023. Sin embargo, hasta el momento, los trabajadores no han visto reflejado el aumento prometido, lo que ha causado descontento e incertidumbre entre ellos.

De acuerdo con el Código de Trabajo de El Salvador, el aguinaldo es un derecho irrenunciable de los trabajadores que se otorga cada año en el mes de diciembre. El monto del aguinaldo depende de la antigüedad del trabajador en la empresa y se calcula sobre el salario base o el promedio de las comisiones recibidas en el último año. El aguinaldo es una prestación que ayuda a los trabajadores a cubrir sus necesidades básicas y a mejorar su calidad de vida.

Rodrigo tenía la esperanza de que su situación mejorara cuando se enteró de que Sykes sería comprada por Foundever, una empresa con sede en Luxemburgo, el país con el

salario más alto del mundo. Según Rodrigo, Foundever prometió aumentar los salarios y ofrecer mejores beneficios a los empleados de Sykes.

Estas promesas quedaron en el olvido, pues Foundever inició un proceso de reestructuración que implicó el despido de muchos trabajadores, incluyendo a Rodrigo. Esta acción desencadenó indignación y protestas entre los afectados, quienes denunciaron que Foundever violó sus derechos laborales y los engañó con falsas expectativas.

Rodrigo no fue el único afectado por esta situación; varios de sus compañeros de equipo, así como de otras áreas, fueron despedidos sin una explicación convincente. Durante su tiempo en Sykes, antes de que se convirtiera en Foundever, Rodrigo experimentó cambios en la supervisión, con tres supervisores diferentes en tan solo tres meses. A pesar de ello, no recibió orientación sobre áreas de mejora ni cómo podría mejorar su desempeño. Aunque constantemente era elogiado por su buen trabajo, siempre vivió con el temor de ser despedido. Desafortunadamente, este temor se materializó cuando la empresa llevó a cabo recortes de personal. Rodrigo también mencionó que la empresa no les brindó la oportunidad de defenderse ni les explicó la verdadera razón de sus despidos.

*“No sabían explicarse en qué estaba haciendo yo mal, tenía un gran estrés siempre. Yo recuerdo que siempre me decía “a mí en esta junta me van a despedir”, incluso a veces cuando me felicitaban ya era en plan siento que no me lo merezco...Pero igual yo seguía ahí (Sykes) hasta que finalmente cuando iba a pasar algo bueno que nos iban a subir los salarios, pues a mí me despidieron, hicieron un gran recorte de personal, recuerdo que hubo una marcha por eso mismo y pues yo comencé a buscar en otros lados...”*, mencionó Rodrigo.

Los trabajadores de call centers continúan manifestando su inconformidad en las redes sociales y exponiendo los despidos en Sykes, ahora Foundever. También denuncian otras irregularidades que afectan sus condiciones laborales, como el no pago de horas extras, las jornadas extenuantes de más de 10 horas, la pérdida del bono por incapacitarse, la reducción del tiempo de almuerzo, entre otras. Estas situaciones generan estrés, angustia y malestar entre los empleados, quienes reclaman una mayor transparencia y respeto por parte de la empresa.





Una pancarta del movimiento #mayo1nomologueo se exhibió en el puente peatonal de una vía que conduce a SYKES/Foundever.

Hago este post con la intención de darle visibilidad a lo que está haciendo el call center Sykes/Sitel/Foundever, para los que no están enterados la empresa anunció un aumento salarial en noviembre 2022, dicho aumento salarial sería efectivo en abril 2023, específicamente en el pago del día de hoy.

Ayer la empresa dio la noticia que por temas financieros el aumento salarial se cancelaba, así nada más, con la excusa que por el clima económico y por motivos financieros no iba a ser posible este incremento.

Es injusto que empresas como estas jueguen con las economías de sus empleados, empleados que sufren día a día de insultos y malos tratos, empleados que tienen un límite en ocasiones hasta de 15 minutos por día para ir al baño, entre muchas otras cosas que ya todos sabemos ocurren en estas empresas y lo difícil que es trabajar en este rubro del cual muchos empleados terminan hasta en el psicólogo.

De momento y afortunadamente yo no trabajo en esta empresa desde hace un par de años pero me solidarizo con la situación y me uno a la funada que les está cayendo en la comunidad callcenterera.

#mayo1nomologueo



A través de redes sociales, diferentes usuarios expresaron su apoyo hacia el movimiento #Mayo1NoMeLogueo

Otto Aquino, de 26 años, ha sido agente en Foundever por un año y medio. Inició su trayectoria en el call center como una forma de obtener ingresos mientras continuaba sus estudios. A pesar de enfrentar desafíos, como las promesas incumplidas de incremento salarial a principios del 2023 y las tensiones que esto generó, Otto eligió mantenerse firme en su puesto. A diferencia de su colega Rodrigo, quien tras ser despedido exploró nuevas oportunidades en otros call centers, Otto persiste en Foundever, confiando en la mejora de las condiciones laborales, aunque hasta el momento, estas no han llegado.



Otto Aquino, 26 años.

Otto ha logrado un balance entre su trabajo y sus estudios, pese a enfrentar retos significativos. El ingreso extra ha sido de gran ayuda, aunque el estrés y la carga de su empleo han causado ansiedad y episodios de pánico. La volatilidad en su ámbito profesional y la necesidad de ajustarse a horarios cambiantes, incluidos turnos nocturnos, han repercutido negativamente en su salud mental. Esta se ha deteriorado aún más debido a la falta de sueño y al estrés constante de su trabajo como agente.

Consciente del deterioro de su salud mental y la ausencia de respaldo psicológico por parte de su empleador, Otto ha optado por adoptar un enfoque proactivo para preservar su bienestar. Reconociendo la necesidad de cuidarse a sí mismo, ha reducido sus horas laborales y ha incorporado actividades relajantes en su rutina diaria, buscando alcanzar un equilibrio más saludable en su vida.

*“Estuve un tiempo asistiendo a un psicólogo por esto mismo y era por ataques de ansiedad que había empezado a padecer cuando llevaba apenas seis meses trabajando en el lugar e incluso uno de los detalles que voy tratando un poco más en mi persona, es una ansiedad por intentar mantenerme distraído incluso dentro del propio ambiente laboral o incluso afuera, que es lo típico de buscar un hobby, por ejemplo, fumar o algo por el estilo, algo que no hacía antes...”,* explicó Otto.

A diferencia de Foundever, Teleperformance, otra compañía en la industria de los call centers, ofrece asistencia psicológica a sus empleados. Esta ayuda se facilita mediante una aplicación que permite el acceso a consultas psicológicas en línea y totalmente gratis. No obstante, Kevin Recinos, supervisor en Teleperformance, señala que la aplicación no está funcionando correctamente.



Kevin Recinos.

Con una trayectoria de 11 años en Teleperformance y 5 años como supervisor, Kevin Recinos ha observado las luchas de salud mental que enfrentan sus colegas y los agentes bajo su liderazgo. Relata dos casos particulares de agentes que han dejado una huella indeleble en él, no solo como su superior, sino también como su amigo. Estos agentes necesitaron ser hospitalizados en el departamento de psiquiatría del Policlínico Arce.

*“El primer caso que conozco fue una persona allegada a mí. Estuvo ingresada en el psiquiátrico aproximadamente dos semanas y luego ha quedado con medicación*

*permanente. No conozco el diagnóstico exactamente, pero sí fue una parte difícil. Nadie creo que se espera llegar a ese punto donde sea debido al trabajo uno está ingresado en el psiquiátrico”,* dijo Kevin.

Kevin aclaró que el motivo de la hospitalización de estas personas no se debió exclusivamente a sus responsabilidades laborales en el call center. Sin embargo, el estrés cotidiano que experimentaron en sus roles fue un factor significativo en la razón por la cual requirieron internamiento y tratamiento psiquiátrico. Esta situación resalta la importancia de contar con recursos de apoyo mental efectivos y accesibles para los empleados en entornos laborales de alta presión.

Los call centers evidencian una alarmante falta de compromiso para mejorar y fomentar la salud mental de sus empleados. Según testimonios de Otto y Rodrigo, tanto las áreas de descanso como la atención hacia el bienestar psicológico son insuficientes, llegando incluso a ser inexistentes. A pesar de la situación, Otto continúa laborando en Foundever, mientras que Rodrigo ya no forma parte de la empresa.

Esta situación es especialmente problemática dada la gran cantidad de empleados que trabajan en estos centros. Las áreas disponibles no son suficientes para todos los trabajadores, quienes disponen de un tiempo limitado para «descansar» durante sus breves recesos, que suelen durar entre 10 y 15 minutos.

Para los empleados, el proceso de descanso es todo menos relajante. Deben bloquear sus computadoras y abandonar el área de operaciones donde desempeñan sus labores. Una vez en el lugar de descanso, se encuentran con la dificultad adicional de encontrar un lugar donde puedan verdaderamente relajarse, dado el limitado espacio disponible. Esta falta de atención a las necesidades básicas de descanso y bienestar contribuye significativamente al agotamiento físico y mental de los trabajadores, lo cual a su vez afecta negativamente su productividad y satisfacción laboral.


Jesús Villacorta, psicólogo, especificó: *“La productividad minimiza porque ya no puede dar todo lo que tú pudieras dar, porque ya estás agotado, estás agotado física y mentalmente. Claro que todos los trabajos tienen situaciones cargantes, tensas, pero que tengan un tiempo como para descargarlas de no estar un cliente sobre, porque eso*

*desgasta y no es bueno para una empresa, porque la empresa debe tener a sus a todos, sus empleados satisfechos, contentos”.*

## ¿Y las inspecciones del Ministerio de Trabajo? 403 NOT FOUND

La de enero de 2023 no fue la primera ocasión en que el Ministerio de Trabajo realizó una revisión de las condiciones de trabajo en la industria de los call centers. En 2022, se llevó a cabo una inspección «de emergencia» en Teleperformance, luego de varias denuncias de sus empleados sobre el incumplimiento de los derechos laborales. En esta misma publicación, los usuarios expresaron su satisfacción al ver que las autoridades atendieron sus reclamos y siguieron reportando a diferentes call centers donde también se requiere una intervención.

Se intentó obtener información oficial sobre los hallazgos de estas investigaciones por parte del Ministerio de Trabajo a distintos call centers del país mediante la Ley de Acceso a la Información Pública. Sin embargo, ésta fue declarada como: **INEXISTENTE**.


 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

II. Que el **Artículo 2 de la Ley de Acceso a la Información Pública** referente al Derecho de Acceso a la Información Pública “*Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna*”.

III. Habiéndose realizado las gestiones internas con el Director Interino Ad-Honorem de Inspección de Trabajo de esta Institución, a quien se le requirió lo concerniente en la aludida solicitud de información; el referido Director Ad-Honorem rindió informe a la Unidad de Acceso a la Información Pública de esta Secretaría de Estado, en el cual literalmente expresa lo siguiente: “*En esta ocasión sirva el presente memorándum para dar respuesta a la solicitud con referencia SI-MTPS-0007-2024 respecto a inspecciones realizadas vulneración de derechos laborales a call center; hago de su conocimiento que únicamente se cuenta con la información del número total de inspecciones realizadas por parte del Ministerio de Trabajo a raíz de denuncias en Call Center, según detalle que se adjunta al presente. Con respecto a la demás información solicitada bajo el número de referencia SI-MTPS-0007-2024, hago de su conocimiento que esta Dirección no posee registros de la misma, por lo tanto, es información **inexistente** de conformidad a lo establecido al Art. 73 de la LAIP*”.

IV. Tomando en consideración lo previamente establecido, la suscrita manifiesta que es procedente conceder el acceso a la información pública a la peticionante en lo referente a lo requerido en la solicitud de información conforme a las inspecciones realizada en el marco de la Vulneración de Derechos Laborales a los Call Center según los registros que estadísticos que genera de la Dirección General de Inspección de Trabajo; lo cual se adjunta en archivo digital a las presentes diligencias y es enviado al correo señalado en la presente solicitud para recibir notificaciones e información solicitada [rd170050@ves.edu.uy](mailto:rd170050@ves.edu.uy); a tal efecto el **artículo seis letra “c” de la Ley de Acceso a la Información Pública** establece que, “*información pública: es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus funciones*”.

2



Resolución del Ministerio de Trabajo.

Durante los últimos tres años, se han realizado un total de 692 inspecciones en los call centers de El Salvador en respuesta a denuncias por violaciones de derechos laborales. Aunque se proporcionaron algunos detalles sobre estas inspecciones, como el número de intervenciones en diversas plataformas, no se ofrecieron resultados específicos sobre ninguna de ellas. Esta falta de información deja en la incertidumbre los hallazgos de las evaluaciones en los diferentes call centers del país. Sin embargo, subraya la importancia de una mayor transparencia en el proceso de inspección y en la divulgación de los resultados obtenidos para garantizar la protección de los derechos de los trabajadores.



El abogado Ricardo Bolaños, experto en temas laborales, destaca la importancia de proteger la salud mental de los trabajadores en el entorno laboral.

El abogado Ricardo Bolaños, experto en temas laborales que abarcan desde la regulación administrativa y judicial hasta la armonización de relaciones laborales y sindicales, subraya la importancia de salvaguardar la salud mental de los trabajadores, especialmente aquellos que desempeñan funciones en call centers. Destaca que la Ley General de Prevención de Riesgos de Trabajo, la cual tiene como objetivo establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional en los lugares de trabajo, podría servir como un marco adecuado para este propósito.

Bolaños se concentra en cómo los empleadores pueden cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo para garantizar la salud mental de sus empleados, a través de la implementación de políticas internas y programas de gestión de riesgos. Asimismo, enfatiza las posibles consecuencias legales para los patronos que no respetan los derechos laborales, como multas y reformas legislativas.

En cuanto a los recursos legales disponibles para los trabajadores, destaca la importancia del diálogo directo con los empleadores y la posibilidad de presentar denuncias ante autoridades competentes, como la Dirección General de Inspección de Trabajo. Reconoce la existencia de casos de maltrato y prácticas laborales inadecuadas que afectan la salud mental de los trabajadores, subrayando la necesidad de abordar estas problemáticas tanto a nivel legal como empresarial.

Bolaños señaló las multas impuestas a las empresas por infringir los derechos laborales de sus empleados. Destacó cómo, en muchos casos, estas empresas optan por pagar las multas en lugar de abordar adecuadamente la falta de apoyo a la salud mental y otros derechos laborales de sus trabajadores.

*“En diciembre de 2022 hubo una reforma en el artículo 627 del Código de trabajo, en el cual aquella multa externa de \$57,14 quedó superada porque en un mal obrar los patronos consideraban más barato pagar la multa que pagar lo que el trabajador se le debía o regularizar y normalizar la práctica laboral, sería más barato pagar la multa”,* explicó Bolaños.

Para este reportaje se intentó establecer contacto con varios call centers del país, incluyendo a Teleperformance, The Office Gurus, Telus y Foundever. No se recibió respuesta por parte de ninguna de estas empresas.

Los síntomas de agotamiento emocional y físico, conocidos como síndrome de *burnout*, son una manifestación común entre los trabajadores de call centers, exacerbados por largas jornadas laborales, falta de descanso adecuado y condiciones laborales precarias. A pesar de las promesas de mejoras salariales y condiciones laborales por parte de empresas como Foundever, los empleados continúan enfrentando incertidumbre y descontento debido al incumplimiento de dichas promesas.

En un contexto donde la salud mental y los derechos laborales cobran cada vez más relevancia, se hace evidente la necesidad de acciones concretas tanto por parte de las empresas como de las autoridades gubernamentales para proteger a los trabajadores de call centers en El Salvador.

Rodrigo y Otto representan sólo dos ejemplos de miles de personas afectadas a nivel nacional por las irregularidades y violaciones laborales dentro de los call centers de El Salvador. Al igual que ellos, cientos de trabajadores «call centeros» han experimentado serias repercusiones en su salud mental y física. A diferencia de Rodrigo y Otto, muchos de estos empleados no buscan la ayuda psicológica o psiquiátrica que necesitan en el momento oportuno. Esta falta de atención puede llevar a situaciones extremas, incluso al colapso y la pérdida de vidas. Es un recordatorio impactante de los desafíos que enfrentan estos trabajadores y la urgencia de abordar adecuadamente sus necesidades de salud mental.

*“Realmente trato de hacer deporte, trato de hablar con gente, hablar con mis amigos, no solo que mis interacciones diarias sean con los clientes. Trato de estar en constante movimiento, ya que paso literalmente diez horas sentado contestándole a la gente. (Trato de) moverme o estar sentado y platicar con la gente que no sea un cliente, básicamente con mis amigos, con mi familia, para poder bajar esa ansiedad y ese estrés que me manejo diariamente y nada más (...) realmente pues espero en algún momento ya dejar la vida de call center para poder superar esos episodios de ansiedad”, aseveró Rodrigo.*



# ANEXOS

## Galería fotográfica 1

### Agentes afectados



**Rodrigo López agente afectado de Wep Help.**



**Otoniel Aquino agente afecto de Foundever**

## Galería fotográfica 2

### Fuentes especializadas

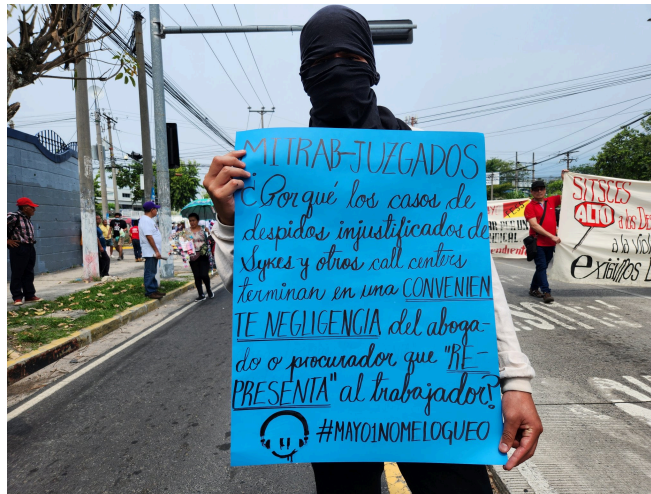


**Kevin Recinos, supervisor de Teleperformance**



**Ricardo Bolaños, Abogado especialista en el área laboral y fiscal.**

## Capturas referentes al tema de redes sociales



Marcha 1ero de Mayo, 2022. Trabajadores de distintos call center se unen a #Mayo1NoMeLogueo como protesta ante las injusticias vividas en el sector. Imagen por VOCES.



Una pancarta del movimiento #mayo1nomelogueo se exhibió en el puente peatonal de una vía que conduce a SYKES/Foundever.

Hago este post con la intención de darle visibilidad a lo que está haciendo el call center Sykes/Sitel/Foundever, para los que no están enterados la empresa anunció un aumento salarial en noviembre 2022, dicho aumento salarial sería efectivo en abril 2023, específicamente en el pago del día de hoy. Ayer la empresa dio la noticia que por temas financieros el aumento salarial se cancelaba, así nada más, con la excusa que por el clima económico y por motivos financieros no iba a ser posible este incremento. Es injusto que empresas como estas jueguen con las economías de sus empleados, empleados que sufren día a día de insultos y malos tratos, empleados que tienen un límite en ocasiones hasta de 15 minutos por día para ir al baño, entre muchas otras cosas que ya todos sabemos ocurren en estas empresas y lo difícil que es trabajar en este rubro del cual muchos empleados terminan hasta en el psicólogo. De momento y afortunadamente yo no trabajo en esta empresa desde hace un par de años pero me solidarizo con la situación y me uno a la funada que les está cayendo en la comunidad callcentera.  
[#Mayo1NoMeLogueo](#)



A través de redes sociales, diferentes usuarios expresaron su apoyo hacia el movimiento **#Mayo1NoMeLogueo**



**Visibilización de denuncias.**



Ministerio de Trabajo El Salvador


14 de abril de 2022

Tras una denuncia recibida, nuestro Ministro de Trabajo, Rolando Castro, instruyó una inspección de carácter urgente en un call center reconocido, por el incumplimiento de los derechos de los trabajadores, no vamos a permitir que violenten los derechos de la clase trabajadora.



**Investigación directa sobre denuncias recibidas.**

## Respuesta de parte del ministerio de trabajo ante solicitud de información referente a las denuncias realizadas


 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

II. Que el **Artículo 2 de la Ley de Acceso a la Información Pública** referente al Derecho de Acceso a la Información Pública *"Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna"*.

III. Habiéndose realizado las gestiones internas con el Director Interino Ad-Honorem de Inspección de Trabajo de esta Institución, a quien se le requirió lo concerniente en la aludida solicitud de información; el referido Director Ad-Honorem rindió informe a la Unidad de Acceso a la Información Pública de esta Secretaría de Estado, en el cual literalmente expresa lo siguiente: *"En esta ocasión sirva el presente memorándum para dar respuesta a la solicitud con referencia SI-MTPS-0007-2024 respecto a inspecciones realizadas vulneración de derechos laborales a call center; hago de su conocimiento que únicamente se cuenta con la información del número total de inspecciones realizadas por parte del Ministerio de Trabajo a raíz de denuncias en Call Center, según detalle que se adjunta al presente. Con respecto a la demás información solicitada bajo el número de referencia SI-MTPS-0007-2024, hago de su conocimiento que esta Dirección no posee registros de la misma, por lo tanto, es información **NO EXISTENTE** de conformidad a lo establecido al Art. 73 de la LAIP"*.

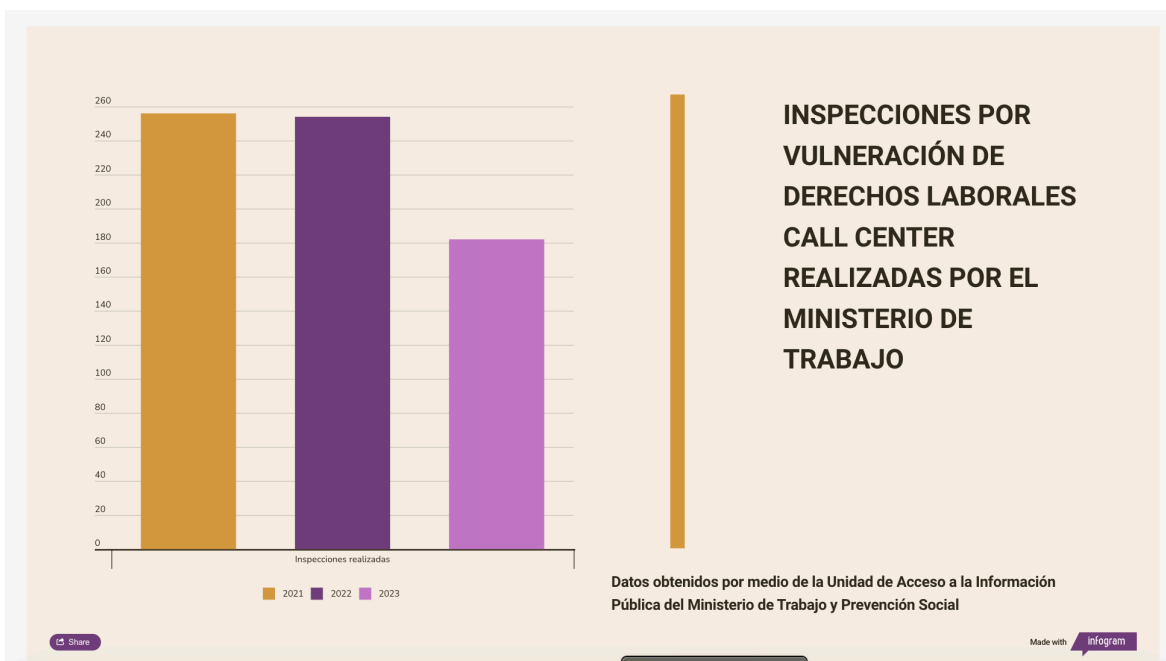
IV. Tomando en consideración lo previamente establecido, la suscrita manifiesta que es procedente conceder el acceso a la información pública a la peticionante en lo referente a lo requerido en la solicitud de información conforme a las inspecciones realizada en el marco de la Vulneración de Derechos Laborales a los Call Center según los registros que estadísticos que genera de la Dirección General de Inspección de Trabajo; lo cual se adjunta en archivo digital a las presentes diligencias y es enviado al correo señalado en la presente solicitud para recibir notificaciones e información solicitada [rd17005@ues.edu.sv](mailto:rd17005@ues.edu.sv); a tal efecto el **artículo seis letra "c" de la Ley de Acceso a la Información Pública** establece que, *"Información pública: es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, estadísticas, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus funciones"*.

2



Resolución del Ministerio de Trabajo.

## Capturas fotográficas sobre infografías



**Infografía sobre las inspecciones realizadas a Call Centers por parte de ministerio de trabajo**