



MGA KINAHAHARAP NA HAMON AT ISINASAGAWANG AKSIYON NG MGA MANGGAGAWANG CALL CENTER SA LUNGSOD KORONADAL

Edrienne Rose A. Barrientos ¹, Donna Jen S. Suacillo ¹, Marc Adrian S. Tana ¹,
Sunchar Mae G. Bago ¹, Boyet U. Tacpan ¹, Dexter D. Locsin ¹,
Eduardo B. Osano ¹, Kleint B. Ancuna, LPT, MAEd ²

¹ *BSEd-Filipino, Ramon Magsaysay Memorial Colleges-Marbel, Inc., Koronadal City, Philippines*

² *College of Teacher Education, Ramon Magsaysay Memorial Colleges-Marbel, Inc.,
Koronadal City, Philippines*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19606049>

ABSTRACT

Nilayon ng pag-aaral na masuri ang mga kinahaharap na hamon at isinasagawang aksiyon ng mga manggagawang call center sa Lungsod Koronadal. Ang mga kalahok sa pag-aaral ay ang mga manggagawang call center at ginamit ang pamaraang Kuwalitatibong-Palarawan upang matugunan ang mga layunin. Lumabas sa pagsusuri na ang mga pangunahing hamong kinahaharap nila ay ang suliranin sa oras ng pagtulog, suliraning dala ng stress at burnout, suliranin sa wika o language barrier, at suliranin sa pag-aangkop sa kultura. Bilang aksiyon, isinasagawa nila ang pag-aangkop sa oras ng pagtulog, pagharap sa culture shock, pagpapaunlad ng kasanayan sa komunikasyon, pagtutok sa pagkatuto mula sa pagsasanay, at pagpapalakas ng loob at pagbuo ng tamang kaisipan. Mula sa resulta, nabuo ang kongklusyon na sa kabila ng hamong kanilang kinahaharap ay nakabubuo pa rin sila ng mga aksiyon upang mapagtagumpayan at malagpasan ang mga hamon. Iminumungkahi naman na ang mga kompanya sa larangan ay magtaguyod ng wellness programs, ergonomic workspaces, at pahinga sa trabaho upang mapanatili ang kalusugan ng mga manggagawa nang makabuo ng mas mabisang solusyon para sa kanilang kapakanan at pag-unlad.

Mga Susing-salita: *hamon, aksiyon, manggagawang call center, Lungsod Koronadal*

INTRODUKSIYON

Araw-araw ay bilyong *customer experience* ang naapektuhan ng gawaing panserbisyo lalo sa larangan ng *call center* sa buong mundo sa pamaraang *email*, *live chat*, at higit sa lahat ang *phone call* (Waelbers et al., 2026). Kung pag-uusapan ang industriya ng *call center*, itinuturing na isa ang Pilipinas sa nangunguna lalo sa lakas ng *business process outsourcing* (BPO) nito at dahil na rin sa kahusayan ng mga Pilipino sa paggamit ng wikang Ingles (Sienes & Catan, 2021). Upang mapanatli ito ng mga Pilipinong manggagawang *call center* nararapat lang na taglayin nila ang ilang kinakailangang karakter tulad ng kaayusang emosyonal, komunikatibo, prosidyural, at sapat na kaalaman at artikulasyon sa pagtatrabaho (Tovar, 2021), dagdag din ang pormal na pagsasanay sa komunikasyon para sa wastong pakikipag-ugnayan sa mga kliyente (Vijay, 2016). Katangiang kinakailangan din sa kanila ang mahusay na paggawa, integrasyon ng teknolohiya, at malalim na pagsusuri sa mga sitwasyon. Nararapat ding pamahalaan nila ang kanilang ekspresyong emosyonal sa pamamagitan ng boses, dahil sa kawalan ng bisuwal na senyales na nagdudulot ng hamon sa pagpapanatili ng kasiyahan sa parte ng kanilang mga kliyente (Poster, 2013).

Ang pagdating ng *artificial intelligence* (AI) ay patuloy na nagpapabago sa operasyon ng *call center* sa Pilipinas at nagpapahusay sa kalidad ng serbisyong ibinibigay nila sa pamamagitan ng *real-time* na pagmamanman at *automated* na proseso, tulad ng *facial recognition* (Kazanci et al., 2024). Bukod dito, nagkakaroon din ng makabagong teknik sa kanilang pagganap. Kabilang na rito ang *multimodal* na pagsusuri sa parehong pagsasalita at teksto upang mas mahusay na masuri ang kabisaan at interaksyon sa kanilang mga kliyente (Ahmed et al., 2021). Ang mga pag-unlad na ito ay nagtatampok ng mahalagang ugnayan sa pagitan ng pamamahala ng emosyon, teknolohiya, at mga sukatan ng pagganap sa pag-*optimize* ng mga operasyon ng *call center* at pagpapabuti ng karanasan ng mga kliyente.

Sa kabila ng demand ng trabahong *call center* hindi lamang sa Pilipinas kundi sa buong mundo, hindi maitatangging humaharap ang mga manggagawa sa ilang usapin ng suliranin. Ayon sa Flatworld Solutions Editorial Team (2025), ilan sa mga hamong kinahaharap ng mga manggawang *call center* ay ang mataas na antas ng *attrition* o bilang ng nagreretiro o umaalis, usaping *geo-political*, pagtaas ng antas ng ekspektasyon sa bahagi ng mga kliyente, mababang pagkilala sa mga manggagawa, at ang pagbaba ng interes ng mga manggawa sa pananatili sa trabaho.

Sa pag-aaral nina Charoensukmongkol at Puyod (2020), lumabas na pangunahing hamong kinahaharap ng mga manggagawang *call center* ay pagpapabaya at emosyal na pagkapagod. Dagdag pa, ang dalawang salik na ito ay pangunahing nakikita sa mga manggawang *call center* na (1) nakararanas ng mataas na antas ng demand sa paggawa; (2) humahawak ng posisyong *supervisory*; (3) walang asawa; at (4) mas bata. Isa rin sa hamong kinahaharap ng nila ay ang pisikal na pagkapagod na nagreresulta sa *stress* at *burnout* lalo sa kababaihang 18 hanggang 29 na taong gulang (Montalbo, 2016). Isa rin sa kinahaharap na hamon ang ay ang hindi kaaaya-ayang pagtugon ng mga kliyente. Sa pag-aaral nina Jabutay et al. (2022), lumalabas na ang pagiging *unfriendly* ng mga

kliyente ay nakapag-aambag sa emosyonal na pagkapagod at *emotional dissonance* ng mga manggagawang *call center* na nagreresulta sa tuluyang pagpapabaya ng mga manggagawa sa pagtugon sa kliyente. Binigyang-diin naman sa pananaliksik nina Chaudhary et al. (2023), na hamon din sa mga manggagawang *call center* ang stress na dulot ng mahabang oras ng trabaho, lumalagong ekspektasyon ng kliyente, biglang pangangailangan at *workload*, at ang pagod na hatid ng pareho at paulit-ulit na trabaho.

Ang mga hamong kinahaharap ng mga manggagawang *call center* sa larang ng kanilang trabaho ay unti-unti nang nabibigyang-aksiyon sa iba't ibang pamaraan. Isa sa mga aksiyon ng industriya ng business process outsourcing sa usaping ng *call center* ay ang pangtangkilik sa *Generative Artificial Intelligence* (GenAI). Sa pag-aaral ni Gudipati (2025), malaki ang naibibigay na benepisyong paggamit ng GenAI sa pagpapagaan ng trabaho sa larang ng *call center* dahil binabawasan nito ang *average handling time* ng mga manggagawa, pinagyayaman ang *first contact resolution*, at napatutunayan nito ang pagpapataas ng *satisfaction* ng mga kliyente. Lumilitaw din ang kabisaan ng *chatbots* sa pagpapagaan ng trabaho. Lumbas sa pananaliksik nina Mischia et al. (2022) na pinatataas ng paggamit ng *chatbots* ang interaksyon, pagkaaliw, *problem-solving*, at *customization* sa pagitan ng manggagawa at kliyente. Dagdag pa, positibo ang nagiging epekto nito sa pangakalahatang kalidad ng *customer satisfaction* ng mga kliyente.

Liban sa mga solusyong dala ng modernong teknolohiya, inihayag naman sa artikulo ni Convoso (2022) ang ilan sa mekanismo ng mga manggagawang *call center* upang maaksiyonan ang kanilang suliraning kinahaharap. Ayon sa artikulo, mahalagang mapansin ng mga manggagawa ang aktibong pakikipag-ugnayan sa kanilang mga tagapangasiwa (*managers*), pakikisama sa kapuwa manggagawa, pangangalaga sa sarili lalo sa kalusugan, pag-unawa sa mga kliyente, at wastong pagtugon sa mga negatibong pag-uugali ng kliyente. Sa pananaliksik ni Catayoc (2025) ay napag-alaman na mabisang aksiyong kailangang isaalang-alang ng manggagawang *call center* ang wastong pangangasiwa sa oras at *stress* upang mapanatili ang optimal na performans sa pagganap. Dagdag pa, naaayon din ang pagkilala sa kahalagahan ng pagpapahusay ng kasanayan lalo at inaasahang nagtataglay ng matatag na kasanayang pangkomunikasyon, paglutas sa suliranin, at talinong pang-emosyonal ang mga nasabing manggagawa.

Binigyang-diin naman sa pananaliksik nina Molino et al. (2016) ang kahalagahan ng pagkontrol sa mga nararamdaman at ekspresyon sa trabaho bilang manggagawang *call center*. Dagdag pa niya, upang mapanatili ang angkop na interaksyon sa mga kliyente, kailangang maisagawa ang paghihiwalay sa propesyonal at personal na nararamdaman. Sa pananaliksik naman nina Uy et al. (2025), binibigyang-aksiyon ng mga manggagawang *call center* ang kanilang mga suliranin sa pamamagitan ng pagtangkilik sa *flexible schedules*, mga makabuluhang gawain, at paghingi ng napapanahong fidebak sa kanilang performans sa trabaho upang mas maging mabisa.

Sa kasalukuyan, ang Lungsod Koronadal sa lalawigan ng South Cotabato sa Pilipinas ay aktibo sa pagpapaunlad nito sa usapin ng ekonomiya at industriya, at hindi na rin nagpapahuli sa larangan ng industriyang nakatuon sa *business process*

outsourcing sa usapin ng call center. Ngunit sa kasalukuyan, hindi pa ganoon karami ang mga kompanya ng *call center* sa Lungsod Koronadal at wala pang anumang pananaliksik ang nabuo kung pag-uusapan ang larang na ito sa lungsod. Kaya naman, pinag-aralan ng mga mananaliksik ang mga kinahaharap na hamon ng mga manggagawang *call center* at ang mga isinasagawa nilang aksiyon upang matugunan ang mga hamong ito.

Layunin ng Pag-aaral

Nilayon ng pag-aaral na masuri ang kinahaharap na hamon at isinasagawang aksiyon ng mga manggagawang *call center* sa Lungsod Koronadal. Sa mas ikalilinaw, tinugunan ng mga mananaliksik ang sumusunod:

1. Masuri ang mga kinahaharap na hamon ng mga manggagawang *call center*.
2. Masuri ang mga isinasagawa nilang aksiyon upang matugunan ang mga hamon.

METODOLOHIYA

Disenyo ng Pag-aaral

Ang pamaraang Kuwalitatibong-Palarawan ang ginamit sa pag-aaral. Ginamit ang pamamaraan na ito sa pagkalap ng mga datos tungkol sa kinahaharap na hamon at mga aksiyon ng mga manggagawang *call center* sa Lungsod Koronadal. Ayon kay Alam (2026), ang pamaraang ito ay tumutuon sa pagsusuri at pag-unawa sa malalalim na penomena at ang mga kahulagang nabubuo ay nagmumula sa pahayag ng isang indibiduwal o pangkat ng kalahok. Naangkop ito dahil tuon ng mga mananaliksik ang pag-alam at pagsuri sa karanasan ng mga kalahok sa usapin ng kanilang kinahaharap na suliranin at mga aksiyon upang mabigyang-solusyon ang mga ito.

Pook ng Pag-aaral

Isinagawa ang pag-aaral sa isang kompanya ng *call center* sa Lungsod Koronadal at kinikilala bilang kauna-unahang lokal na *call center* sa lalawigan ng South Cotabato. Nagsimula ito noong 2021 at mabilis na lumago at tumutuon sa pag-aalok ng serbisyo sa larangan ng *customer support*, *technical support*, at iba pang *business solutions*. Sa kabila ng pagiging baguhan, patuloy nitong pinabubuti ang mga serbisyong iniaalok sa pamamagitan ng makabagong teknolohiya at mahuhusay na manggagawa. Bilang pangunahing kompanya sa lungsod, patuloy itong nagbibigay ng mga oportunidad sa trabaho para sa mga lokal na residente at nagsisilbing plataporma para sa nagnanais na magkaroon ng karera sa *business process outsourcing industry*.

Kalahok ng Pag-aaral

Ang mga kalahok ay tatlong (3) manggagawang *call center* sa Lungsod Koronadal. Nagtatrabaho sila mula 10:30 ng gabi hanggang 6:30 ng umaga. Sa usapin ng *inclusion*

criteria, sila ay napili ayon sa sumusunod: (1) nasa edad na dalawampung taong gulang pataas, (2) higit isang taon na sa serbisyo bilang manggagawang *call center*, at (3) nakatanggap na ng anumang anyo ng pagkilala sa kahusayan sa trabaho tulad ng *bonuses* bilang gantimpala.

Ang unang kalahok ay si *BPO1*. Siya ay dalawampu't limang taong gulang (25) at nagsimulang magtrabaho bilang manggagawang *call center* noong Pebrero 2024. Pinili niya ang larangan upang makapag-ipon at makatulong sa kaniyang mga magulang. Isa rin sa mga dahilan niya sa pagpapatuloy sa trabaho ay ang *bonuses* na natatanggap kapag maganda ang kaniyang serbisyo sa mga kliyente.

Ikalawang kalahok si *BPO2* na dalawampu't apat na taong gulang (24), at nagsimulang magtrabaho sa pagiging manggagawang *call center* noong Enero 2024. Nagtapos ng Batsilyer ng Edukasyong Pansekondarya Medyor sa Ingles sa kolehiyo. Pinili niya ang larangan dahil sa medyor siya sa Ingles at ginamit niya ito upang makapag-ipon upang makatulong sa kaniyang mga magulang.

Panghuling kalahok si *BPO3* na edad dalawampu't apat na taong gulang (24) at nagsimulang magtrabaho din sa *call center* noong Enero 2024. Nagtapos siya ng Batsilyer ng Edukasyong Pansekondarya Medyor sa Ingles at pinili ang larangan dahil sa kagustuhang magkaroon ng trabaho at kahit papaano ay magkaroon ng kita upang makatulong sa sarili at sa kaniyang mga magulang.

Instrumento ng Pag-aaral

Ginamit ng mga mananaliksik ng *semi-structured interview guide* sa pakikipanayam upang matugunan ang pangangailangan sa pagtukoy ng kinahaharap na hamon at isinasagawang aksiyon ng mga manggagawang *call center* sa Lungsod Koronadal. Ayon kay Easwaramoorthy at Zarinpoush (2006), ang pakikipanayam ay isang pag-uusap para sa pangangalap ng impormasyon. Sangkot sa prosesong ito ang isang tagapanayam na tumutugma sa proseso ng pag-uusap at pagtatanong, at isang kinakapanayam na tumutugon sa mga tanong.

Paraan ng Pagkalap at Pagsusuri ng Datos

Nilayon ng mga mananaliksik na mailahad ang kinahaharap na hamon at mga isinasagawang aksiyon ng mga manggagawang *call center* sa Lungsod Koronadal. Ginamit sa pagkalap ng datos ang pakikipanayam na ginamitan ng *semi-structured interview guide* na iniayon sa dalawang suliranin. Una, kung anong mga hamon ang kinahaharap nila sa kanilang larangan at ikalawa, kung anong isinasagawang aksiyon nila upang matugunan ang mga hamong kinahaharap.

Gumamit ng *thematic analysis* ang mga mananaliksik sa pag-analisa. Ayon kay Caulfield (2021), ang *thematic analysis* ay paraan ng pagsusuri sa mga *qualitative data*. Karaniwan itong inilalapat sa hanay ng mga teksto tulad ng panayam o *transcript*. Masusing sinuri ng mga mananaliksik ang mga datos upang matukoy ang mga

karaniwang tema ng mga paksa at *pattern* ng kahulugan na paulit-ulit na lumalabas. May iba't ibang paraan sa pagsasagawa ng *thematic analysis*, ngunit ang pinakakaraniwang anyo ay sumusunod sa isang anim na hakbang na proseso nina Braun at Clarke (2006): pamilyarisasyon ng datos, paglikha ng mga koda, pagpapakahulugan at pagpapangalan sa mga tema, paghahanap ng mga tema, pagrebyu sa mga tema, at pagsulat. Ang pagsunod sa prosesong ito ay higit na nakatulong upang maiwasan ang pagkalito sa isinagawang pagsusuri.

RESULTA AT DISKUSYON

Talahanayan 1

Mga Kinahaharap na Hamon ng mga Manggagawang Call Center

Kalahok	Tugon ng Kalahok	Pangkalahatang Tema
BPO1	<i>Pinakauna kung baguhan ka, magkakaroon ka ng adjustment sa katawan mo, kasi magtatrabaho ka nang grieve night shift. For example, ang schedule ko is from 10:00 PM to 6:45 AM, normal na magkakaroon ng adjustment period. For example, makadadama ka ng sipon, ubo, at lagnat. Also, may culture shock din, kasi ang city ay hindi gaanong malaki compared sa kung saan man may call center. Magkakaroon ka talaga ng culture shock kasi may certain culture ang call center industry na and also a sense of competitiveness. For example, newbie ka, manliliit ka, matatakot ka. Lastly, ang demand ng client, kasi performance-based ang account and need nila production at performance sa agent after mo ng training at dapat makakita agad sila ng potential na kailangan mong makamit.</i>	Suliranin sa Oras ng Pagtulog Suliraning Dala ng Stress at Burnout Suliranin sa Wika o Language Barrier Suliranin sa Pag-aangkop sa Kultura
BPO2	<i>Ang first challenge as a person who is working in a call center company here in Koronadal City is first the lack of sleep. Our shift at 10:00 PM up to 6:45 AM in the morning, that is Philippine time. So, we need to adjust the time. What I do is were rating shift kami, that allow for better sleep pattern so pagkaaga, pagpuli tulog and and gina-make sure gina-close ang window. The second one is the stress or burnout, we are in a sales campaign, we are hitting certain sales per day, sometimes maka-burnout. Kay ng</i>	

feeling na may goal ka nga gusto matabo pero kung wala client hindi ka man kahulag. Third is language barrier. I think it is normal since we are not from U.S. Sometimes, English is 'balikawot', but no judgement naman in our company since there is a hope for improvement, and gadugay maka-learn man lang. Lastly, is physical health issue since gapungko kami 8 to 9 hours bilog gab-e asta aga, so maka-feel kami sang back pain. Kay pila ka oras nga hulatanay asta nga magka-client ka and hindi man abi dali matapos ang communication once may kastorya na.

BPO3 *While working sa call center ang first ko gid na hamon is that poor sleep kay considering na graveyard shift kami so we need to adjust the time sa pagtulog. Second is physical pain sa likod kay pila ka hours sagi pungko while waiting sa client. Third is language barrier, hindi man gid ko fluent sa English so 'balikawot' akon English, lastly is culture shock kay if mag-work ka sa call center maka-culture shock siya kay tungod gid sa competitiveness lalo kung baguhan gid sa company.*

Suliranin sa Oras ng Pagtulog

Pangunahing suliraning kinahaharap ng mga manggagawang *call center* ay kakulangan sa angkop ng oras ng pagtulog. Hamon sa kanila ang *sleeping pattern* dahil kadalasang hindi ito umaayon sa kanilang natural *body clock* na sanay matulog sa gabi at gising sa araw. Dahil sa *graveyard shift*, nahihirapan silang makakuha ng sapat na tulog, lalo kung maingay at maliwanag ang paligid sa araw. Sa pag-aaral ni Åkerstedt (2003), ang hindi maayos na oras ng pagtulog ay isa sa pangunahing hamon ng manggagawang nasa *night shift*, kabilang ang mga nasa *call center*. Ipinakita sa kaniyang pag-aaral na ang pagtatrabaho sa gabi ay nakaaapekto sa *circadian rhythm* ng katawan sa pagtulog at paggising. Dahil dito, maraming manggagawang tulad nila ang nakararanas ng *sleep deprivation* na nagdudulot ng pagbaba ng *cognitive performance*, at mataas na posibilidad ng *human error*. Binanggit din ni Åkerstedt na ang matagalang pagkapuyat ay maaaring humantong sa mga problemang pangkalusugan, kabilang ang mataas na presyon ng dugo, depresyon, at mahinang *immune system*.

Suliraning Dala ng Stress at Burnout

Ibinahagi rin ng mga manggagawang *call center* na sila ay humaharap sa suliraning dala ng *stress* at *burnout* dahil sa bigat at responsabilidad ng gawain. Tumutukoy ang *stress* sa estado ng mental at emosyonal na pagod dahil sa iba't ibang hamon at sitwasyon (Agyapong et al., 2023) at ang *burnout* ay nabubuo dahil sa suliraning dala ng pinagtatrabahuhan na nananatiling mahirap sa usapin ng pangangasiwa dahil sa tatlo nitong dimension; ang pagod, *cynicism*, at *inefficacy* (Demerouti, 2024). Ayon kina Maslach at Leiter (2016) ang mga manggagawang *call center* ay kadalasang nakararanas din ng emosyonal na pagkaubos dahil sa patuloy na pakikitungo sa mahihirap na kausaping kliyente, mahigpit na *quota*, at paulit-ulit na gawain. Dagdag pa, upang maiwasan ito, iminungkahi nina Maslach at Leiter ang *work-life balance*, pagbibigay ng *psychological support*, at pagbabawas ng sobrang demand sa trabaho upang mapanatili ang maayos na *mental health*.

Suliranin sa Wika o Language Barrier

Lumabas din sa pagsususuri sa mga manggagawang *call center* ang suliraning dala ng kahirapan sa paggamit at pag-unawa ng wika o *language barrier*. Binigyang-diin sa pag-aaral ni Ye (2024) ang suliraning maaaring kaharapin dahil sa wikang ginagamit sa pakikipag-ugnayan lalo sa panahon ng *global interconnectivity*. Ayon pa, ang kasanayan ng tao na mag-*navigate* ng kultural at lingguwistikong pagkakaiba ay mahalagang salik sa matagumpay na diplomasya, kalakalang pang-internasyunal, kalusugan, at gawaing legal. Kaya naman, kapag naganap ang hindi pagkakaunawaang pangwika, maaaring magdulot ito ng negatibong epekto. Sa pag-aaral ni Saini (2025) napag-alaman na humaharap ang mga manggagawang *call center* sa mga suliraning pang-wika tulad ng kakulangan sa kaalaman at kasanayan sa pagsasalita ng dayuhang wika, limitadong pagsasanay sa pagsasalita nito at kakulangan sa suporta ng kompanya. Sa kabilang banda, binigyang-diin naman nina Pickering et al. (2025) na isa sa suliranin sa usapin ng paggamit ng wika ay ang hindi maayos na pamaraan sa pagbigkas (*pronunciation problems*) ng mga manggagawang *call center*.

Suliranin sa Pag-aangkop sa Kultura ng BPO

Nagiging suliranin din sa mga manggagawang *call center* ang pag-aangkop sa kultura ng BPO na pinagtatrabahuhan. Mula sa tugon, ang kulturang kanilang tinutukoy ay ang mga pamaraan at mekanismo ng kompanyang kanilang pinagtatrabahuhan na kaiba sa una at dati nilang pinagsilbihan. Sa anumang larangan, suliraning kinahaharap ng mga manggagawa ang pag-aangkop sa bagong kapaligiran at kinsasanayan sa trabaho. Sa pag-aaral nina Winkler et al. (2024), ilan sa mga suliranin sa pag-aangkop sa bagong kultura ng trabaho ay bagong uri ng bigat nito, palugit (*deadline*), usaping pangkaligtasan, mataas na ekspektasyon mula sa pamunuan, at ang presyur na dala ng kompanya. Dagdag naman nina Baylon at Agudo (2025) na kabilang din sa suliranin ng pag-aangkop sa bagong kultura ng trabaho ay dala ng taglay na edad, posisyong ibinigay ng kompanya, at kasanayan sa ibinigay na trabaho (*work experience*). Binanggit din sa pag-aaral nina Pavlista et al. (2024) ang mga dahilan din ng suliranin sa pag-aangkop sa

bagong kultura sa paggawa ay dala mismo ng bagong lugar ng trabaho, bagong organisasyon nito, kagamitang panteknolohiya, at *adjustment* sa bagong ritmo ng oras.

Talahanayan 2

Mga Isinasagawang Aksiyon upang Matugunan ang mga Hamon

Kalahok	Tugon ng Kalahok	Pangkalahatang Tema
BPO1	<i>I imagined myself na tumitira rin sa ibang bansa and living on the same time as them so I treat morning as my night and i-treat night as my morning para madaling maka-adjust ang katawan ko. Kapag makaramdam ng something huwag pababayaang ang katawan. With regards to culture shock, hindi maiiwasan, so ang ginawa ko naging matatag ako at nakinig ako sa training. Kung kailangan mo ng experience, makinig sa trainor at isipin na lahat ng gagawin ay matutuhan and at the end, ikaw lang ang magdadala ng sarili mo, kasi for example, may itinuturo ang prod how to use skills kung paano makipag-usap sa client and how to handle the attitude, and last one sa competitiveness siyempre may bonuses may salary.</i>	<p>Pag-aangkop sa Oras ng Pagtulog</p> <p>Pagharap Culture Shock</p> <p>Pagpapaunlad ng Kasanayan sa Komunikasyon</p> <p>Pagtutok sa Pagkatuto mula sa Pagsasanay</p> <p>Pagpapalakas ng Loob at Pagbuo ng Tamang Kaisipan</p>
BPO2	<i>First is the lack of sleep, so we need to adjust the time. What I do is we're rating shift kami, that allow for better sleep pattern. Sa second, I relax and take five minutes break and comeback and ga-istorya man ko sa co-workers and good thing that we have a healthy environment na makachika-chika. Sa third naman, ga-practice gyapon ko sang grammar ko para maka-communicate tarong. It is important in order for us to understand kag maintindihan ko man ang kaistorya ko. At lastly, ang ginahimo ko to cope up the back pain is that nagatindog and kis-a naga lakat-lakat kapag feel ko na need ko gid magtindog kag habang waay pa sang client.</i>	
BPO3	<i>What I do, sa first na hamon, is rotating shift schedules that allow for better sleep patterns. Meaning, kapag aga kay tulog gid. Ang akon</i>	

kuwarta is dark like ginahimo ko gid na wala ko makita. Gagamit ko sang blackout curtains kag sleep masks. Like ginahimo ko aga ang gabi. Sa second naman ang ginahimo ko if I feel the back pain gatindog-tindog ko kag mag-stretching kadali. Sa third naman ang ginahimo ko like nagabasa ko English books or mag-watch ko videos how to improve your English communication skills like instructional content, kag mga pelikula para mas ma-develop ko pa ang akon nga way of communication. Lastly, when it comes sa culture shock, what I do is noong baguhan pa lang ako is makinig talaga sa training kasi lahat matutuhan naman.

Pag-aangkop sa Oras ng Pagtulog

Ibinahagi ng mga manggagawang *call center* ang kanilang mga pamaraan sa pang-aangkop ng sarili sa tamang oras ng pagtulog. Mula sa resulta, lumalabas na kaniya-kaniya sila ng pamaraan tulad ng paggamit ng *shifting hours* sa pagtulog, pagsasaayos ng pisikal na kondisyon ng lugar upang umangkop sa pagtulog, at pagsisikap na makatulog sa kahit sa umaga. Upang masuportahan ito, binigyang-diin sa pag-aaral ni Protasi (2025) ang kahalagahan ng wastong pag-aangkop sa oras ng pagtulog. Isinaad niya na pangangailangang pisiyolohikal ang pagtulog dahil mahalaga ito sa pagpapanatili ng lakas at kabisaan sa araw-araw. Dagdag pa, ang sapat na pagtulog ay may malaking papel sa pagpapanatili ng angkop na alokasyon ng lakas sa paggawa (*energy allocation*). Sa konteksto ng manggagawang iregular ang oras sa trabaho, ang pagtulog ang isa sa pinakasuliraning kanilang kinahaharap. Lumabas sa pag-aaral nina Das at Palo (2024), sa kontesкто ng manggagawang iregular na ang hindi angkop na iskedyul sa pagtulog ay nagiging sanhi ng pagkasira ng *sleeping patterns* at *sleep deprivation* na nagreresulta sa pagbaba ng pisikal at sikolohikal na kakanyahan.

Pagharap sa Culture Shock

Sa pag-aaral ni Umarova et al. (2020), ang *culture shock* ay karanasan para sa mga indibiduwal na lumilipat sa bagong kapaligirang kultural, kadalasang nailalarawan sa mga damdaming kawalang-katiyakan at hindi komportable. Sa kabila ng bagong kapaligirang dala ng pinagtatrabahuhan, naging tiyak sa mga manggagawang *call center* ang matatag na pagharap sa *culture shock* ng kanilang trabaho. Isa sa mga pangunahing hamon na kinakaharap ng mga kalahok ay ang *culture shock*—ang biglaang pagkakaiba ng kapaligiran, estilo ng pamumuhay, at paraan ng pakikitungo sa loob ng bagong trabaho. Upang malagpasan ito, ang mga manggagawang *call center* ay aktibong nakikinig sa *training* at nagpapatitibay ng loob upang mapadali ang pag-aangkop. Sa pamamagitan ng pakikinig sa mga pagsasanay, natututo sila ng mga pangunahing kasanayan gaya ng tamang pakikipag-usap sa kliyente, pag-unawa sa kultura ng mga bansang pinagsisilbihan, at pamilyaridad sa mga teknikal na aspekto ng trabaho. Ang

pagsasanay ay nagsisilbing hakbang upang maunawaan ang sistema ng industriya at maiwasan ang matinding pagkabigla sa bagong kapaligiran.

Pagpapaunlad ng Kasanayan sa Komunikasyon

Ayon kay Mashhura (2024), ang mga estratehiya para mapahusay ang kasanayan sa komunikasyon ay kinabibilangan ng kolaboratibong pagkatuto, *role-playing*, nakabalangkas na *feedback*, sariling pagsusuri, at pagkatuto gamit ang teknolohiya. Ang pamamaraang ito na batay sa ebidensya ay lumilikha ng kapaligirang nakatuon sa interaksyon at nagtataguyod ng mapagnilay-nilay na gawain na makabuluhang nagpapabuti sa kakayahan sa pakikipagkomunikasyon sa iba't ibang sosyal at propesiyonal na konteksto. Sa mga manggagawang *call center*, ang husay sa komunikasyon, lalo sa Ingles, ay isa sa pinakamahalagang kasanayan na kailangang taglayin bilang empleado (Aryani et al., 2025). Dahil madalas silang nakikipag-ugnayan sa dayuhang kliyente, mahalagang malinaw, maayos, at mabisa silang nakikipag-usap upang matugunan ang kanilang pangangailangan. Gayunpaman, hindi lahat ng manggagawa ay may mataas na antas ng kasanayan sa Ingles sa pagsisimula sa trabaho, kaya nagiging hamon sa kanila ang pagsasalita nang may tiwala at kasanayan. Bilang tugon, ang mga kalahok ay gumagawa ng inisyatibong mapaunlad ang kasanayan sa Ingles sa pamamagitan ng pagsasanay sa sarili. Kabilang dito ang pagbabasa ng aklat sa Ingles nang mapalawak ang bokabularyo at masanay sa tamang gramatika.

Pagtutok sa Pagkatuto Mula sa Pagsasanay

Pangunahin sa mga manggagawang *call center* ang pagpapalawig at pagpapayaman sa kasanayan at kaalaman bilang manggagawa. Ang industriya ng *business process outsourcing* ay kilala sa mabilis nitong pagbabago at mataas na pamantayan sa serbisyo kaya mahalagang mabigyang-tuon ang pagbibigay ng pagsasanay at *strategic performance management* (De La Torre Gatuslao, 2025) sa mga manggagawa nito. Dagdag pa ni Shoaib (2017), na ang pagsasanay ng manggagawang *call center* ay mahalaga para mapabuti ang pagganap at kasiyahan ng *customers*. Ang tradisyonal na pamamaraan ng pagsasanay ay madalas na umaasa sa sapolitang pagkatuto at mga lektura na maaaring hindi mabisang makapag-*develop* ng kasanayan sa komunikasyon at kaalaman. Ayon sa tugon ng mga kalahok, sila ay kailangang patuloy sa pagpapabuti ng kanilang kasanayan upang makasabay sa inaasahan ng kompanya at kliyente. Isa sa mga pangunahing aksiyon na kanilang ginagawa upang harapin ang mga hamon ay ang pagtutok sa pagkatuto mula sa pagsasanay, kung saan binibigyang-halaga nila ang pakikinig at pagsunod sa mga itinuro sa *training* upang mapaunlad ang sarili sa aktuwal na trabaho, pag-iwas sa pagkakamali, pagtugon sa inaasahan, at pagtugon sa mga hamon ng nagbabagong industriya.

Pagpapalakas ng Loob at Pagbuo ng Tamang Kaisipan

Sa harap ng *pressure* at emosyonal na hamon sa trabaho, mahalagang magkaroon ng tamang pananaw upang mapanatili ang motibasyon at *productivity*. Ang positibong *mindset* ay nakatutulong sa mga manggagawa na harapin ang mga pagsubok

nang may determinasyon, sa halip na panghinaan ng loob lalo sa panahon ng krisis (Ouakouak et al., 2025). Mula sa tugon ng mga kalahok, positibo nilang sinabi na sila ay may kaniya-kaniyang pamaraan sa pagpapalakas ng loob at pagbubuo ng tamang kaisipan (*mindset*) para sa patuloy na pag-unlad ng kasanayan. Sa pag-aaral nina Pap et al. (2025), ang manggagawang nakatutok sa pagpapalakas ng kalooban at isipan ay mas nakararanas ng positibong emosyon at mas mahusay na performans sa trabaho. Binanggit naman nina Siu et al. (2025) na mahalang mabigyan din ng *autonomy* ang mga manggagawa dahil nakapagpapataas ito ng potensyal sa kanilang paggawa, level ng motibasyon at pag-iwas sa *psychological consequences* tulad ng *stress* at *burnout*.

Conclusions

Naipaliwanag sa pag-aaral ang iba't ibang hamong kinahaharap ng mga manggagawang *call center* sa Lungsod Koronadal, pati na ang mga aksiyong isinasagawa upang mapanatili ang kahusayan sa trabaho at pangkalahatang kapakanan. Mula sa mga tema, malinaw na ang pagiging manggagawang *call center* ay hindi lamang simpleng propesiyon, kundi larangang nangangailangan ng mataas na antas ng pisikal, emosyonal, at mental na katatagan. Ang mga hamon gaya ng kakulangan sa oras ng pagtulog, *stress at burnout*, *language barrier*, pag-aangkop sa kultura, at pisikal na pagkapagod ay patunay na may malalalim na suliraning kaakibat ang industriyang ito.

Isa sa kongklusyon ng pag-aaral ay ang pangangailangan ng mas mabisang estratehiya upang mapangalagaan ang kalusugan at kahusayan ng mga manggagawang *call center*. Dahil sa *shifting schedules* at irregular na oras ng trabaho, nagkakaroon ng negatibong epekto ang kakulangan sa tulog sa konsentrasyon, performans, at pangmatagalang kalusugan. Ang pangangailangan ng maayos na *work-life balance* ay hindi lamang dapat responsabilidad ng manggagawa kundi maging ng kompanya upang matiyak ang kanilang kaligtasan.

Ang *stress at burnout*, na dulot ng mataas na *pressure* sa trabaho ay maaaring humantong sa pagbaba ng *productivity* at pagtaas ng *turnover rate*. Ipinapakita ng pag-aaral na ang pagpapatibay ng *mental resilience* at pagpapalakas ng loob ay mahalagang hakbang upang malagpasan ito. Ang mga kompanya ay maaaring magpatupad ng *mental health programs*, *stress management workshops*, at iba pang suporta upang matulungan ang kanilang mga empleado. Ang pagkakaroon ng *psychological support* sa loob ng mga *call center* ay maaaring makatulong sa pagpapababa ng *stress levels* at pagpapanatili ng mataas na motibasyon. Ang *language barrier* at pag-angkop sa kultura ay nagpapakita rin na kailangang pagtuonan ng pansin ang patuloy na pagsasanay sa komunikasyon. Dahil ang industriya ng *call center* ay madalas na nakikitungo sa mga dayuhang kliyente, kinakailangang magkaroon ng patuloy na pagpapabuti sa wika upang matiyak ang maayos at mabisang serbisyo. Ipinakikita ng aksiyong pagpapaunlad ng kasanayan sa komunikasyon at pagtutok sa pagsasanay na may inisyatiba ang mga manggagawa na mapaunlad ang kanilang sarili. Gayunpaman, hindi lahat sa kanila ay may pantay na access sa de-kalidad na pagsasanay, kaya mainam na magkaroon ng mas maraming programa na makatutulong sa pagpapalawak ng kanilang kaalaman sa paggamit ng wika.

Dagdag pa rito, ang pagbibigay ng sapat na benepisyo at insentibo sa mga manggagawang *call center* ay may malaking epekto rin sa kanilang *overall well-being*. Sila ay madalas na nagtatrabaho nang lampas sa walong oras lalo sa *peak seasons*. Dahil dito, kailangang siguruhin na ang mga benepisyo, gaya ng *health insurance*, *paid leaves*, at *night differential* ay naibibigay. Maaari ding magkaroon ng *employee engagement activities* na makatutulong upang mapanatili ang positibong *work environment* sa kabila ng *stressful* na trabaho.

Sa pangkalahatan, ipinakikita ng pag-aaral na ang mga manggagawang *call center* ay may kakayahang bumuo ng mga pamaraan upang mapagtagumpayan ang mga hamong kanilang kinahaharap. Gayunpaman, nangangailangan ito ng mas matibay na suporta mula sa mga kompanya at iba pang sektor upang matiyak na ang kanilang mga hakbang ay magiging mabisa sa mahabang panahon. Ang mga susunod na pag-aaral ay maaaring higit pang magsuri sa epekto ng mga hamong ito sa pangmatagalang kalusugan, *mental well-being*, at *job satisfaction* ng mga manggagawang *call center*, pati na ang papel ng mga employer sa pagbibigay ng mainam na kondisyon sa trabaho. Ang patuloy na pagpapalakas ng mga programa at polisiya para sa mga manggagawa ay makatutulong hindi lamang sa personal na kapakanan kundi pati sa patuloy na paglago ng industriya ng *business process outsourcing* sa bansa.

Rekomendasyon

Batay sa resulta ng pag-aaral, ang mga kompanya ay dapat na magtaguyod ng *wellness programs*, *ergonomic workspaces*, at pahinga sa trabaho upang mapanatili ang kalusugan ng kanilang empleado. Ipinapayo na ang mga susunod na mananaliksik ay higit pang mapalalim ang pag-aaral sa iba pang aspekto ng mga hamon na kinahaharap ng mga manggagawang *call center*. Maaaring pagtuonan ng pansin ang mga epekto ng hamon na kanilang nararanasan, pati ang kaugnayan nito sa kanilang *job performance at job satisfaction*. Bukod dito, mainam ding isaalang-alang ang pananaw ng mga *employer at HR personnel* upang masuri kung paanong mas mapabubuti ang mga polisiya at programa na sumusuporta sa kapakanan ng mga empleado. Ang mas malalim na pagsusuri sa mga aspektong ito ay maaaring makatulong sa pagpapaunlad ng mas mabisang solusyon para sa mga hamong kinahaharap ng mga manggagawa sa industriya ng *business process outsourcing* sa bansa.

Compliance with Ethical Standards

Lahat ng mga kalahok ay nabigyan at umayon sa *consent form* upang mapatunayan ang kanilang partisipasyon sa pag-aaral. Maluwag sa kalooban ng mga kalahok ang pagsali sa oras ng paghikayat sa kanila ng mga mananaliksik. Ang layunin at proseso ng pananaliksik ay malinaw rin at walang sinuman ang pinilit o pinuwersa para sa paglahok. Sa ilalim ng *Republic Act No. 10173* o ang *Data Privacy Act of 2012*, ang mga impormasyong naibigay ay ginamit lamang para sa mga layuning nakasaad sa *form* at hindi kailanman ibinahagi sa iba. Sa usapin naman ng kawastuhan, isinailalim ang pananaliksik sa isang pasalitang presentasyon sa klase upang mapuna ng mga imbitadong eksperto sa pananaliksik ang mga kailangan pang mapagyaman sa papel.

Acknowledgements

Labis ang pasasalamat ng mga mananaliksik sa tatlong manggagawang *call center* sa Lungsod Koronadal na aktibong nagbahagi ng kanilang karanasang mahalaga sa pagsasakatuparan ng pananaliksik. Pasasalamat din sa gabay at kaalaman ng instraktor ng mga mananaliksik sa kursong *MFIL306: Kulturang Popular* kung saan binuo, pinakinis, at ipinrisenta ang simpleng pananaliksik kaugnay ng makabuluhang *Galugad VI*. Lubos din ang pasasalamat sa mga kaklase sa programang BSEd-Filipino.

REFERENCES

- Agyapong, B., Brett-MacLean, P., Burbach, L., Agyapong, V. I. O., & Wei, Y. (2023). Interventions to Reduce Stress and Burnout among Teachers: A Scoping Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(9), 5625. <https://doi.org/10.3390/ijerph20095625>
- Ahmed, A., Shaalan, K., Toral, S., & Hifny, Y. (2021). A multimodal approach to improve performance evaluation of call center agent. *Sensors*, 21(8), 2720. <https://doi.org/10.3390/s21082720>
- Alam, M. (2026). What is Qualitative Research Design? Definition, Types, Methods and Best Practices. IdeaScale. Retrieved from <https://ideascale.com/blog/qualitative-research-design/>
- Aryani, N., Juanita, N., & Wulandari, E. (2025). English Proficiency as a Key to Effective Communication in Multilingual Customer Service Environments Call center. Retrieved from <https://ojs.udb.ac.id/label/article/view/5271>
- Baylon, A. M. D., & Agudo, I. (2025). Stress level and coping mechanisms of employees in a virtual workplace. *Journal of Economics Management and Trade*, 31(6), 32–38. <https://doi.org/10.9734/jemt/2025/v31i61294>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Catayoc, R. B. (2025). Work Habits and Performance Factors in Call Center Agents: Insights from a Literature Review. *Cognizance Journal of Multidisciplinary Studies*, 5(2), 1–16. <https://doi.org/10.47760/cognizance.2025.v05i02.001>
- Charoensukmongkol, P., & Puyod, J. V. (2020). Mindfulness and emotional exhaustion in call center agents in the Philippines: moderating roles of work and personal characteristics. *The Journal of General Psychology*, 149(1), 72–96. <https://doi.org/10.1080/00221309.2020.1800582>
- Chaudhary, S., Nasir, N., Rahman, S. U., & Sheikh, S. M. (2023). Impact of Work Load and Stress in Call Center Employees: Evidence from Call Center Employees. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(1), 160–171. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1101.0338>
- Convoso. (2022). Call center agent stress: Techniques & Tips to Handle it - CoNVosO. Convoso. Retrieved from <https://www.convoso.com/blog/call-center-agent-stress/>
- Das, M., & Palo, S. (2024). Shift Work, Sleep and Well-Being: A Qualitative study on the experience of rotating shift workers. *Management and Labour Studies*, 50(2), 148–165. <https://doi.org/10.1177/0258042x241286238>
- De La Torre Gatuslao, J. (2025). Factors Shaping Work engagement of Business Process Outsourcing Employees: A Systematic Literature review. *Journal of Economics Management and Trade*, 31(7), 269–277. <https://doi.org/10.9734/jemt/2025/v31i71326>

- Demerouti, E. (2024). Burnout: a comprehensive review. *Zeitschrift Für Arbeitswissenschaft*, 78(4), 492–504. <https://doi.org/10.1007/s41449-024-00452-3>
- Easwaramoorthy, M., & Zarinpoush, F. (2006). Ang pakikipanayam. Scribd. Retrieved from <https://fr.scribd.com/doc/191177064/Ang-Pakikipanayam>
- Flatworld Solutions Editorial Team. (2025). 12 major challenges faced by the call center industry. Global BPO, BPA, AI Services Company. Retrieved from <https://www.flatworldsolutions.com/call-center/articles/major-challenges-callcenter-industry.php>
- Gudipati, S. K. (2025). Transforming the working style of call center agents through generative AI. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 16(6). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2025.0160602>
- Jabutay, F. A., Suwandee, S., & Jabutay, J. A. (2022). Testing the stress-strain-outcome model in Philippines-based call centers. *Journal of Asia Business Studies*, 17(2), 404–423. <https://doi.org/10.1108/jabs-06-2021-0240>
- Mashhura, Y. (2024). Strategies for enhancing communication skills in language learners. *International Journal of Pedagogics*, 4(1). <https://doi.org/10.37547/ijp/volume04issue01-01>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Misichia, C. V., Poecze, F., & Strauss, C. (2022). Chatbots in customer service: Their relevance and impact on service quality. *Procedia Computer Science*, 201, 421–428. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.03.055>
- Molino, M., Emanuel, F., Zito, M., Ghislieri, C., Colombo, L., & Cortese, C. G. (2016). Inbound call centers and emotional dissonance in the Job Demands – Resources model. *Frontiers in Psychology*, 07, 1133. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01133>
- Montalbo, A. F. (2016). The burnout level of call center agents in Metro Manila, Philippines. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 70, 21–29. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ilshs.70.21>
- Ouakouak, M. L., Ouedraogo, N., Hewapathirana, G. I., & Zaitouni, M. (2025). Role of leaders' positive mindset in mitigating the effects of crises on organizations: The case of Canadian organizations. *PLoS ONE*, 20(3), e0319931. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0319931>
- Pap, Z., Vîrgă, D., Ștefan, A. D., Bohle, S. L., & Medina, F. M. (2025). Is emotion the engine? positive affect as the mediator between employee mindset and performance in a Three-Wave study. *The Journal of Psychology*, 159(8), 659–678. <https://doi.org/10.1080/00223980.2025.2460646>
- Pavlista, V., Angerer, P., & Diebig, M. (2024). Challenges of modern work environments and means of overcoming them in the context of psychosocial risk assessments. *BMC Public Health*, 24(1), 3394. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-20818-w>
- Poster, W. R. (2013). Call center narratives: Strategies and tactics. Academia.edu. Retrieved from https://www.academia.edu/80823874/Call_center_narratives_Strategies_and_tactics
- Protasi, S. (2025). The value of sleeping. *Journal of the American Philosophical Association*, 1–20. <https://doi.org/10.1017/apa.2024.19>
- Republic Act No. 10173. (2012). Data Privacy Act of 2012. National Privacy Commission. Retrieved from <https://privacy.gov.ph/data-privacy-act/>
- Saini, N. (2025). The intersection of foreign language learning and employment in India's information technology (IT) and business process outsourcing (BPO) sectors. Retrieved from <https://repository.learn-portal.org/index.php/rps/article/view/746>

- Shoaib, S. M. (2017). Inspiring, exploring, activating and organizing: A framework for improving communication skills and product knowledge in call center. *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies*, 4(2), 107–115.
<https://doi.org/10.20448/journal.500.2017.42.107.115>
- Sienes, M. J. V., & Catan, J. E. C. (2021). The Speech Act of Apology by Filipino Call center agents. *International Journal of TESOL & Education*, 2(1), 117–128.
<https://doi.org/10.54855/ijte.22218>
- Siu, O., Yang, Y., Li, A., Wang, H., & Ng, T. K. (2025). Leveraging a Dual-Focused growth mindset to boost employee resilience and work Well-Being: evidence from a Two-Wave survey and an intervention study. *Stress and Health*, 41(4), e70093.
<https://doi.org/10.1002/smi.70093>
- Tovar, J. (2021). Call center agents' skills. *Sociolinguistic Studies*, 14(4), 437–458.
<https://doi.org/10.1558/sols.39555>
- Umarova, N. A. (2020). Effective ways of dealing with culture shock. *International Journal of Research*, 8(4), 104–110. Retrieved from
<https://journals.pen2print.org/index.php/ijr/article/view/19986>
- Uy, L. D., Virador, R., Zacarias, J., & Batingal, A. V. (2025). Describing training and development practices of call center services in Pagadian City. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 6(3), 6559–6571.
<https://doi.org/10.55248/gengpi.6.0325.1298>
- Vijay, R. (2016). Pooling strategies for call center agent cross-training. *Academia.edu*. Retrieved from
https://www.academia.edu/59949879/Pooling_strategies_for_call_center_agent_cross_training
- Waelbers, B., Henkel, A. P., & Bromuri, S. (2026). Augmenting human service agents with intelligent technologies. *Journal of Service Management*, 1–24.
<https://doi.org/10.1108/josm-01-2025-0035>
- Winkler, R. B., Middleton, C., & Remes, O. (2024). Work-Related Stress and Coping: A Comparative analysis of On-Site and Office-Based workers in UK building construction. *Healthcare*, 12(21), 2117. <https://doi.org/10.3390/healthcare12212117>
- Ye, Z. (2024). Language barriers in intercultural communication and their translation strategies. *Modern Management Science & Engineering*, 6(1), p178.
<https://doi.org/10.22158/mmse.v6n1p178>

APA Citation:

Barrientos, E. R. A., Suacillo, D. J. S., Tana, M. A. S., Bago, S. M. G., Tacpan, B. U., Locsin, D. D., Osano, E. B., & Ancuna, K. B. (2026). MGA KINAHARAP NA HAMON AT ISINASAGAWANG AKSIYON NG MGA MANGGAGAWANG CALL CENTER SA LUNGSOD KORONADAL. *Ignatian International Journal for Multidisciplinary Research*, 4(4), 808–823.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.19606049>

Corresponding author: kleintbancuna0397@gmail.com