

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

Fecha de elaboración: 27.04.2023			
Tipo de documento	TID:	Obra Creación:	Proyecto Investigación:
Título	Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés en una empresa de Call Center de la Ciudad de Bogotá		
Autor(es)	Isamar Montes Hernández, Melissa Nathalia Cadavid Muriel, Tatiana Valbuena Villamil		
Tutor(es)	Leidy Rocio Rodríguez Pataquiva		
Fecha de finalización	24/04/2023		
Temática	Riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés		
Tipo de investigación	Descriptivo no experimental		
Resumen			
<p>Los Call Centers se han convertido en una tendencia de trabajo global, por ende, la presente investigación tuvo como objetivo la identificación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés de una empresa de Call Center con el fin de identificar las medidas de prevención de los riesgos psicosociales intralaborales. Para la presente investigación se empleó un método cuantitativo-no experimental , tomando una muestra de 20 agentes, para aplicar la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta) y la batería de estrés laboral reglamentada en Colombia mediante la Resolución 2404 de 2019, en la cual se evidenció que las dimensiones de <i>Exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, sentido del trabajo, conflicto del rol, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo</i> representan una situación desfavorable para la salud, evidenciándose un nivel de estrés muy alto asociado directamente con los síntomas fisiológicos.</p>			
Palabras clave			
<i>Call center; Estrés laboral; Riesgo psicosocial</i>			
Planteamiento del problema			
Con el paso del tiempo las organizaciones han afrontado el gran desafío de velar por la salud y el bienestar emocional de sus trabajadores, esto debido a que se considera			

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN		
	(RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

un factor determinante que se ve reflejado en el desempeño y por ende la competitividad de la empresa (Ardila et al. 2017). En Colombia, los riesgos psicosociales ocupan el segundo lugar de prevalencia en el ámbito de la salud en el ambiente laboral, adicionalmente, de acuerdo con las últimas encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo publicadas por el Ministerio de Trabajo se identificaron los factores de riesgo psicosociales como un tema prioritario en la salud de la población trabajadora de los diferentes sectores de la economía (Aranda et al. 2019).

Los Call Centers se han convertido en una tendencia de trabajo global desde los años 90s gracias a las nuevas tecnologías y a las necesidades de sectorizar y diversificar los procesos de comercialización y servicio, lo cual ha permitido la transnacionalización de los mismos (Barragán, 2015).

Finalmente, el proyecto tendrá como objeto de estudio a los agentes de una empresa de Call Center líder global en la industria de outsourcing que está enfocada en líneas de salud, brindando el servicio desde Colombia, para la parte Este de Estados Unidos, específicamente a adultos mayores de 65 años en condiciones de vulnerabilidad. Los asesores tienen franjas horarias desde 24 hasta 48 horas, de lunes a domingo, distribuidas a conveniencia de la operación. Los agentes que trabajan en este tipo de líneas de salud tienden a recibir tratos fuertes y tienen la obligación de prestar el mejor servicio sin importar como se sientan al respecto, pues el cliente siempre tiene la razón, por otra parte, los agentes son medidos permanentemente por métricas basadas en la duración, número de llamadas y la calidad de servicio prestado, adicionalmente, analistas de calidad que escuchan las llamadas y brindan retroalimentaciones constantes que generan presión a los trabajadores lo que conlleva a la presencia de crisis emocionales, niveles elevados de ausentismo, disminución de la calidad de vida laboral y personal y productividad.

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

Partiendo de los resultados obtenidos se propone identificar, caracterizar y finalmente proponer medidas de prevención y control de los riesgos psicosociales evidenciados en la empresa de estudio como herramienta de gestión para empresas enfocadas en el sector de Call Center respectivamente.

Pregunta

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés que afectan a los agentes de la empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Bogotá?

Objetivos

Objetivo general

Analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés que pueden afectar a los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés que pueden afectar a los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Valorar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés que pueden afectar a los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Caracterizar los principales factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés que indiquen una afectación en los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Proponer medidas de prevención y control asociadas a los factores de riesgo intralaboral evaluados en los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Marco teórico

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

Riesgo intralaboral

Las condiciones intralaborales se entienden como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Página 28.

Estrés laboral

De acuerdo con Suta y Díaz (2014) el estrés es un desequilibrio del organismo causado por la intervención de demandas ambientales, determinadas como estresores que resulta ser una complicación en el estado habitual de descanso. Los niveles de estrés están llevando a una serie de consecuencias personales en materia de salud, además de económicas a desgastes y pérdidas de la población trabajadora, según estudios los datos de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, en el año 2009 se estimaba una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales debidos a problemas de salud relacionados con el trabajo. (Rodriguez, 2011). Página 28.

Síndrome de Burnout

El síndrome de desgaste profesional o síndrome de Burnout es el fracaso o desgaste producido por las demandas excesivas que recibe el trabajador las cuales sobrepasan sus energías o recursos personales, este se caracteriza por estados de estrés crónicos causados por relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos y por el agotamiento en el trabajo (Monte, 2003). Página 31.

Call Center (Centro de llamadas)

El Call Center es el departamento de una empresa que desarrolla actividades de comunicación telefónica y que tiene el fin de establecer una relación interactiva con los otros departamentos de la empresa, entre los consumidores, usuarios y clientes, así como las funciones de marketing. Es decir, un centro de llamadas es una plataforma telefónica

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

que tiene el objeto de facilitar y mejorar la comunicación de la empresa con sus clientes, optimizando sus recursos y proporcionando un mayor valor añadido al cliente", haciendo de ello un proceso de apropiada competencia (Peiró, 2006). Página 32

Trabajo

Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes, servicios y/o conocimientos que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica (Ministerio de Protección Social, 2008). Página 33.

Riesgo psicosocial (Factor)

"Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo". (OIT, 1984).

Riesgo psicosocial laboral

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral de las personas positiva o negativamente. Por ejemplo, la cultura y el clima organizacional, o el liderazgo pueden desencadenar óptimas o pésimas condiciones de trabajo que tengan consecuencias positivas o negativas para el bienestar de los trabajadores (León et al, 2019). Página 35.

Riesgo intralaboral

Esta se relaciona principalmente con los estilos de mando y dirección, pues de ellos se derivan otros aspectos como el manejo del conflicto, los estilos de comunicación predominantes, las posibilidades de participar en los procesos de toma de decisiones y la

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

retroalimentación recibida por el colaborador, entre otros. Si estos son negativos, al unirse a la falta de inducción al cargo y de capacitación en general, podrían aumentar la percepción de falta de claridad en el rol y: por ende, de falta de control sobre la situación (Castellanos, 2021). Página 35.

Método

El presente estudio es de un diseño descriptivo no experimental que de acuerdo con Sáenz y Meseguer (s.f) consiste en describir una situación real mediante técnicas como la encuesta a una muestra de personas capaces de proporcionar la información deseada sobre opiniones, comportamientos o circunstancias. Por lo tanto, este diseño de estudio aplica debido a que describe el riesgo psicosocial y el estrés laboral a través de la percepción de una muestra de trabajadores pertenecientes a una empresa de Call Center de la Ciudad de Bogota, la cual se le aplica el método CoPsoQ PSQCAT (versión corta) y la batería de estrés laboral reglamentada en Colombia mediante la Resolución 2404 de 2019, expedida por el Ministerio de Trabajo. Página 71.

La población de estudio tiene en cuenta una de las operaciones de una empresa de Call Center de la Ciudad de Bogota la cual cuenta con un total de 107 personas, entre agentes de call center, ejecutivos de cuenta, coaches, senior coaches, entrenadores y analistas WFM. Esta operación, responde a llamadas provenientes de Estados Unidos, específicamente de adultos mayores de 65 años, con solicitudes en temas de salud, agendamiento de citas médicas, aclaraciones sobre el estado de su seguro médico. Página 72.

La muestra seleccionada corresponde a 20 trabajadores que tienen contacto directo con la línea de atención al cliente que tienen más de 3 años en la campaña United Health Care. Página 73.

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

Para la ejecución del proyecto se aplicaron dos cuestionarios a la muestra seleccionada previamente, el primero correspondió a el CoPsoQ PSQCAT (versión corta) el cual evalúa el riesgo psicosocial con el fin de establecer medidas preventivas y el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión del Ministerio de Protección y la Pontificia Universidad Javeriana para posteriormente realizar el análisis y proponer las medidas de prevención idóneas para la empresa objeto de estudio. Página 74.

Resultados, hallazgos u obra realizada

De acuerdo con los hallazgos encontrados se identificó que de las (15) dimensiones evaluadas, (6) dimensiones se encuentran en su mayoría como situaciones más desfavorables para la salud las cuales son: *Exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, sentido del trabajo, conflicto del rol, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo*. Estas dimensiones se ven fuertemente influenciadas por el tipo de horario que se maneja de domingo a domingo de 8:00 am a 11:00 pm y las métricas que exige la campaña las cuales incluyen la experiencia del cliente, el tiempo de llamada, la resolución en la primera llamada y la cantidad de llamadas que reciben diariamente los agentes teniendo en cuenta que solo es posible esperar un minuto para descansar y tomar la siguiente llamada.

Los siguientes resultados concuerdan con la investigación “*Factores de riesgo psicosociales presentes en el sector construcción, evaluados mediante el Método CoPsoQistas21, en una empresa constructora en el año 2021*” en la cual se establece que las dimensiones más desfavorables a la salud corresponden al *ritmo y sentido del trabajo e inseguridades sobre las condiciones del trabajo*, este tipo de dimensiones afectan las condiciones del trabajador teniendo en cuenta que el tipo y la naturaleza del

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN		
	(RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

trabajo exige que las actividades se realicen en ciertos periodos de tiempo, así mismo, en cuanto el sentido del trabajo, los trabajadores si bien tienen una relevancia importante en la empresa no sienten que su trabajo sea reconocido, así como sucede en la atención al cliente, en donde la evaluación cualitativa es la única manera de responder al desempeño. Página 111.

Conforme a la evaluación general, la empresa presenta un alto nivel de estrés que es cercano a la realidad de otras empresas que se encuentran expuestas diariamente a responder las necesidades del cliente, estas deben responder ciertos estándares y evaluaciones cualitativas encaminadas a evaluar el proceso del trabajador constantemente lo cual lo hace vulnerable a sentirse ansioso, estresado y en algunas ocasiones con sentimientos de fatiga emocional, pues este tipo de empresas, delegan en ocasiones a jefes a los que se les exige presionar a sus grupos de trabajo los cuales en algunas ocasiones no tienen las herramientas suficientes y/o en algunas ocasiones no tienen la capacitación suficiente para enfrentar al cliente y la ayuda que reciben para afrontarla es precaria. Por otra parte, una vez se ha evaluado la empresa se hace necesaria la implementación de medidas correctivas y preventivas que permitan evitar afectaciones graves que pueden afectar directamente la empresa, así como el trabajador, pues el fin último de esta investigación es validar que el trabajador cuente con condiciones emocionales, sociales e intelectuales para desarrollar diariamente las actividades solicitadas dentro de un ambiente que le brinde confianza y en el cual se le motive diariamente. Página 112.

Conclusiones

Es importante que la empresa de Call Center implemente la batería de riesgo psicosocial designada para la evaluación del riesgo por el Ministerio de Trabajo teniendo en cuenta que al aplicar la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta) se pudo evidenciar

	RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (RAI)		
	Código:	Fecha:	Versión No.

que los trabajadores presentan afectaciones a la salud principalmente en cuanto a las *Exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, sentido del trabajo, conflicto del rol, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo* influenciadas por la evaluación de desempeño de la empresa y la falta de planificación asociada con la demanda laboral excesiva, por ende, se recomienda la evaluación inmediata para generar medidas de prevención que eviten en un futuro la generación de enfermedades laborales en los agentes.

Se evidenció que la empresa de call center presenta un riesgo muy alto de estrés por ende se hace necesaria la valoración y el seguimiento a todos los agentes pertenecientes a la empresa, así como la generación de un Programa de Vigilancia Epidemiológica, así como el tratamiento psicológico necesario con el fin de controlar este tipo de riesgo que puede generar problemas no solo a nivel físico sino mental de los agentes.

La empresa de Call Center debe reforzar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el que se priorice la atención de este tipo de factores que afectan a la mayor parte de la población de estudio y son los principales causantes de el ausentismo, la rotación de personal, mal rendimiento de la campaña.

Este trabajo se suma como evidencia sobre la concientización de las responsabilidades empresariales sobre el trabajador al otorgar herramientas que permitan el óptimo manejo de los factores de riesgo laboral y estrés partir de las buenas prácticas, las capacitaciones ofrecidas a los empleados sobre el cuidado mental y la vida personal, la verificación de los puestos de trabajo y de la generación compromisos en cuanto el constante seguimiento a la salud de sus trabajadores para prevenir efectos negativos en los agentes.

**Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés en una empresa
de Call Center de la Ciudad de Bogotá**

Melissa Nathalia Cadavid Muriel

Cod. 11206412

Tatiana Valbuena Villamil

Cod. 11226068

Isamar Montes Hernández

Cód. 11226015

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital

24 de abril de 2023

**Caracterización del riesgo psicosocial en una empresa de Call Center de la Ciudad de
Bogotá**

Melissa Nathalia Cadavid Muriel

Cod. 11206412

Tatiana Valbuena Villamil

Cod. 11226068

Isamar Montes Hernández

Cód. 11226015

Leidy Rocio Rodriguez Pataquiva

Directora

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital

24 de abril de 2023

Contenido

Objetivo general 11

Objetivos específicos 11

Riesgo intralaboral 12

Estrés laboral 12

Síndrome de Burnout 12

Call Center (Centro de llamadas) 12

Trabajo 13

Riesgo psicosocial (Factor) 13

Riesgo psicosocial laboral 13

Riesgo intralaboral 13

Resumen 16

Planteamiento Del Problema 18

Justificación 21

Pregunta de investigación 23

Objetivos 24

Objetivo general 24

Objetivos específicos 24

Marco teórico 25

Factores de riesgo psicosocial 25

Clasificación de los riesgos psicosociales 27

Riesgo intralaboral 28

Estrés laboral 29

Síndrome de Burnout 31

Marco conceptual 32

Call Center (Centro de llamadas) 32

Trabajo 33

Seguridad y Salud en el Trabajo 33

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 33

Sistema General de Riesgos Profesionales 33

Peligro 33

Riesgo profesional 34

Riesgo Ocupacional 34

Riesgo psicosocial (Factor) 34

Riesgo psicosocial laboral 35

Riesgo intralaboral 35

Batería de riesgo psicosocial 37

Ambiente de trabajo 37

Condiciones de trabajo 37

Salud 38

Condiciones de salud 38

Estrés 38

Estrés Ocupacional 38

Demandas de carga mental 38

Ausentismo 39

Incapacidad 39

Incapacidad Permanente Parcial 39

Incapacidad Temporal 39

Capacitación en condiciones de salud 40

Capacitación en prevención 40
Actividades de grupo de trabajo 40
Actividades que protegen su salud 40
Actos inseguros o subestándares 40
Violencia en el trabajo 40
Hostigamiento psicológico (mobbing) 41

Marco legal 41

Estado del arte 49

Método 71

Contexto de la empresa 71

Tipo y diseño de estudio 71

Participantes o fuentes de datos 71

Criterios de inclusión 72

Criterios de exclusión 72

Tamaño de la muestra 73

Recolección de datos 73

Procedimiento 73

Instrumentos 74

Análisis 75

Resultados 79

Discusión 111

Conclusiones 115

Referencias 116

Anexos 125

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Categorías de los factores psicosociales</i>	26
Tabla 2 <i>Clasificación de los factores psicosociales</i>	27
Tabla 3 <i>Dominios y dimensiones intralaborales</i>	28
Tabla 4 <i>Estado del arte</i>	49
Tabla 5 <i>Información sociodemográfica</i>	72
Tabla 6 <i>Antigüedad trabajadores</i>	72
Tabla 7 <i>Tabla resumen resultados</i>	76
Tabla 8 <i>Matriz de calificación riesgo psicosocial</i>	76
Tabla 9 <i>Calificación de las opciones de respuesta de los ítems</i>	78
Tabla 10 <i>Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés</i> .	78
Tabla 11 <i>Resumen de exposición a las dimensiones de riesgos psicosociales de la Prueba CopSoq PSQCAT</i>	81
Tabla 12 <i>Situación de exposición Prueba CopSoq PSQCAT</i>	83
Tabla 13 <i>Nivel de estrés</i>	100
Tabla 14 <i>Matriz de exposición y medidas preventivas</i>	102

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Fases del estrés</i>	30
Figura 2 <i>Fases del proyecto</i>	73
Figura 3 <i>Variable de genero</i>	79
Figura 4 <i>Variable de edad</i>	80
Figura 5 <i>Variable de salario</i>	80
Figura 6 <i>Exigencias cualitativas</i>	84
Figura 7 <i>Doble presencia</i>	85
Figura 8 <i>Exigencias emocionales</i>	86
Figura 9 <i>Ritmo de trabajo</i>	87
Figura 10 <i>Influencia</i>	88
Figura 11 <i>Posibilidades de desarrollo</i>	89
Figura 12 <i>Sentido del trabajo</i>	90
Figura 13 <i>Claridad del rol</i>	91
Figura 14 <i>Conflicto del rol</i>	92
Figura 15 <i>Previsibilidad</i>	93
Figura 16 <i>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</i>	94
Figura 17 <i>Inseguridad sobre el trabajo</i>	95
Figura 18 <i>Confianza Vertical</i>	97
Figura 19 <i>Justicia</i>	98
Figura 20 <i>Calidad del liderazgo</i>	99

Resumen

Los Call Centers se han convertido en una tendencia de trabajo global, por ende, la presente investigación tuvo como objetivo la identificación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés de una empresa de Call Center con el fin de identificar las medidas de prevención. Para la presente investigación se empleó un método cuantitativo-no experimental, tomando una muestra de 20 agentes, para aplicar la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta) y la batería de estrés laboral reglamentada en Colombia mediante la Resolución 2404 de 2019, en la cual se evidenció que las dimensiones de *Exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, sentido del trabajo, conflicto del rol, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo* representan una situación desfavorable para la salud, evidenciándose un nivel de estrés muy alto asociado directamente con los síntomas fisiológicos.

Palabras clave: *Call Center; Estrés Laboral; Riesgo Psicosocial.*

Lista de Anexos

Anexo A <i>Cuestionario riesgo psicosocial</i>	125
Anexo B <i>Cuestionario estrés laboral</i>	126
Anexo C <i>Cronograma</i>	128

Planteamiento Del Problema

Con el paso del tiempo las organizaciones han afrontado el gran desafío de velar por la salud y el bienestar emocional de sus trabajadores, esto debido a que se considera un factor determinante que se ve reflejado en el desempeño y por ende la competitividad de la empresa (Ardila et al. 2017). De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo en los últimos años el impacto de los riesgos psicosociales ha adquirido más atención y representa un problema global que afecta a todos los países, todas las profesiones y todos los trabajadores (Torres, 2021).

En Colombia, los riesgos psicosociales ocupan el segundo lugar de prevalencia en el ámbito de la salud en el ambiente laboral, adicionalmente, de acuerdo con las últimas dos encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo publicadas por el Ministerio de Trabajo se identificaron los factores de riesgo psicosociales como un tema prioritario en la salud de la población trabajadora de los diferentes sectores de la economía (Aranda et al. 2019). El impacto que estos factores de riesgo provocan sobre una persona van desde el estrés, insatisfacción, cantidad de trabajo realizado, absentismo, ansiedad, entre otros, lo cual indica que este tipo de riesgos no solo afecta la parte psíquica de una persona, sino que afecta todo un sistema psicosocial, siendo de gran importancia prevenir y cuidar la salud de los trabajadores de la organización (Crespo, 2021).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) los efectos más frecuentes asociados con el estrés son el aumento de enfermedades cardiovasculares, afectaciones musculo esqueléticas en especial lumbalgias, dolor de cabeza y dolencias gastrointestinales además de efectos adversos como hiperventilación, insomnio y taquicardia así como algunas formas de neurosis funcional asociadas con situaciones crónicas de estrés caracterizadas por dolor de cabeza, amenorrea, dismenorrea, dolor de cabeza, dolor de espalda, sensación de llenura, entre otros (Barragán, 2015).

Los Call Centers se han convertido en una tendencia de trabajo global desde los años 90s gracias a las nuevas tecnologías y a las necesidades de sectorizar y diversificar los procesos de comercialización y servicio, lo cual ha permitido la transnacionalización de los mismos (Barragán, 2015). De acuerdo con la Revista Dinero en Colombia el sector económico BPO o tercerización de servicios específicamente en los centros de llamadas o Call Center representa el 2,8% del PIB y para el año 2017 la industria alcanzó ingresos por \$8.730 millones a nivel nacional tras un crecimiento acumulado de 11,5% lo cual refleja de forma significativa como este sector en el mercado laboral influye de manera positiva en las oportunidades laborales de aquellas personas que inician su vida laboral (Peñaranda et al, 2020), sin embargo, este tipo de empresas se encuentran ubicadas en países industrializados los cuales recurren a la contratación de mano de obra más económica y de bajo presupuesto en países en vía de desarrollo como lo es Colombia.

Según Barragán (2015) en un estudio realizado en la Universidad del Rosario reportó la prevalencia de estrés en un 19.9% correspondiente a 16 trabajadores de una muestra total de 18 trabajadores, así mismo, de acuerdo con un estudio realizado en la ciudad de Bogotá a una empresa de Call Center se evidenció que la prevalencia de riesgo psicosocial de 17,7% y de 19,9% a 67,9% de estrés total en los trabajadores (Sopo y Prada, 2019). Adicionalmente, de acuerdo con un estudio realizada por Peñaranda et al (2020) se evidenció que en una compañía de Call Center enfocada en cobranzas la presencia de sintomatología de riesgo crítico frente a posibles efectos por la exposición a factores de riesgo psicosocial fue de riesgo alto – muy alto para el 40.30 % y riesgo medio para el 32.84% de la muestra encuestada.

Finalmente, el proyecto tendrá como objeto de estudio a los agentes de una empresa de Call Center líder global en la industria de outsourcing que está enfocada en líneas de salud, brindando el servicio desde Colombia, para la parte Este de Estados Unidos, específicamente a adultos mayores de 65 años en condiciones de vulnerabilidad. Los asesores tienen franjas horarias desde 24 hasta 48 horas, de lunes a domingo, distribuidas a conveniencia de la operación. Los agentes que trabajan en este tipo de líneas de salud tienden a recibir tratos fuertes y tienen la obligación de prestar el mejor servicio sin importar como se sientan al respecto, pues el cliente siempre tiene la razón, por otra parte, los agentes son medidos permanentemente por métricas basadas en la duración, número de

llamadas y la calidad de servicio prestado, adicionalmente, analistas de calidad que escuchan las llamadas y brindan retroalimentaciones constantes que generan presión a los trabajadores lo que conlleva a la presencia de crisis emocionales, niveles elevados de ausentismo, disminución de la calidad de vida laboral y personal y productividad.

Partiendo de los resultados obtenidos se propone identificar, caracterizar y finalmente proponer medidas de prevención y control de los riesgos psicosociales evidenciados en la empresa de estudio como herramienta de gestión para empresas enfocadas en el sector de Call Center respectivamente.

Justificación

La misión de reconocer los riesgos psicosociales en las organizaciones está asociada a la mejoría de las disposiciones de trabajo, razón por la cual es importante llevar a cabo una adecuada gestión del riesgo, iniciando con la evaluación de riesgos asociados y posteriormente identificando acciones que permitan el bienestar de los empleados a nivel físico y mental.

La realización de este estudio se enmarca en la caracterización de los factores de riesgo psicosocial intralaboral enfocados en el estrés laboral, a los cuales se encuentran expuestos los agentes de una empresa de Call Center que ofrece un servicio de outsourcing en la ciudad de Bogotá cuya función principal corresponde a la recepción de llamadas enfocadas en el servicio al cliente de una compañía de seguro médico en los Estados Unidos la cual los expone diariamente a ciertos niveles de riesgo.

Por lo anterior resulta pertinente el desarrollo de la presente investigación la cual tiene como trasfondo la intención de cambiar la realidad de los trabajadores a partir de la evaluación de las condiciones implicadas a nivel intralaboral, logrando de esta manera generar un abordaje a los hallazgos evidenciados, a través de la implementación de medidas que permitan fortalecer los aspectos que generan el detrimento del bienestar de los trabajadores y su salud mental. Continuamente, desarrollar acciones que mejoren las condiciones laborales de los trabajadores y la percepción dentro su ambiente laboral con el fin de permitir el desarrollo óptimo del equipo de trabajo y por ende disminuir las incidencias de las patologías generadas como consecuencia de los riesgos psicosociales.

Otros aspectos que se pretenden mejorar mediante el desarrollo de la investigación a nivel organizacional son mitigar el exceso de trabajo, disminuir el absentismo, mejorar el rendimiento laboral, disminuir la accidentalidad, promover el bienestar e incentivar la motivación, además de impulsar la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y generar constante retroalimentación con los trabajadores con el evitar la

generación de consecuencias tanto físicas y mentales que se generan por los riesgos psicosociales que no presentan ningún tipo acción correctiva.

Como valor agregado se espera que el estudio contribuya a orientar a los profesionales en el tema de los riesgos psicosociales con el fin de generar la adecuada prevención y acciones de control sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, así mismo generar nuevo conocimiento que contribuya significativamente a las futuras investigaciones y al enriquecimiento del campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo y con ello obtener un acercamiento a la problemática del riesgo en tiempo real en un sector que se ha convertido en los últimos años en uno de los que más contratación aporta no solo a los jóvenes, sino de personas de todas las edades y niveles educativos.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés que afectan a los agentes de la empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Bogotá?

Objetivos

Objetivo general

Analizar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés que pueden afectar a los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés que pueden afectar a los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Valorar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés que pueden afectar a los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Caracterizar los principales factores de riesgo psicosocial intralaboral y las condiciones de estrés que indiquen una afectación en los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Proponer medidas de prevención y control asociadas a los factores de riesgo intralaboral evaluados en los agentes de una empresa de Call Center en la ciudad de Bogotá.

Marco teórico

Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial de acuerdo con la definición establecida en 1984 por la OIT “Consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.(OIT,1986).

De acuerdo con Moreno-Jiménez (2013) los factores del riesgo psicosocial se caracterizan de la siguiente manera:

I) Se extienden en el espacio y tiempo: Los riesgos psicosociales no tienen un lugar ni un momento propios ni es posible precisarlos en un momento especial.

II) Presentan dificultad de objetivación: No tienen unidades propias de medida y su evaluación se realiza a partir de la apreciación colectiva y a la experiencia intersubjetiva al nivel organizacional

III) Afectan a los otros riesgos: El ser humano como un sistema psico-social es afectado por factores externos que afectan su totalidad, este efecto se ve influenciado por el aumento de riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, así como estos riesgos se ven influenciados por los riesgos de tipo psicosocial.

IV) Escasa cobertura legal: El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionado con afecciones a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para el gobierno.

V) Están moderados por otros factores: Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

VI) Dificultad de intervención: Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante.

En Colombia, el riesgo psicosocial está soportado principalmente por la resolución 2646 de julio de 2008, la cual de manera literal obliga a “identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a factores de riesgo psicosocial y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (Ministerio de Protección Social, 2008) como parte de su conceptualización, menciona que los factores psicosociales son aquellos que se asocian a reacciones esencialmente de estrés ocupacional y sus enfermedades consecuentes, agrupándose en tres categorías:

Tabla 1

Categorías de los factores psicosociales

Factores intralaborales	Condiciones externas al trabajo o Factores extralaborales	Condiciones individuales
Se refieren al conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, como los aspectos de la tarea, características del ambiente físico, relaciones o políticas organizacionales	Incluyen aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador que al relacionarse con el trabajo pueden constituirse en riesgo.	Son las condiciones que aluden a características propias del trabajador que pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Nota. Elaborado a partir de la Resolución 2646 de 2008.

Clasificación de los riesgos psicosociales

De acuerdo con Cortés (2007), los factores psicosociales se agrupan según su naturaleza en las características del puesto de trabajo, la organización del trabajo y las características personales.

Tabla 2

Clasificación de los factores psicosociales

características del puesto de trabajo	Organización de los factores psicosociales	Características personales
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa/ autonomía • Ritmos de trabajo • Monotonía /repetitividad • Nivel de cualificación exigido • Nivel de responsabilidad 	<p>Estructura de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación en el trabajo • Estilos de mando • Participación de la toma de decisiones • Asignación de tareas <p>Organización del tiempo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • jornadas de trabajo y descanso • Horarios de trabajo <p>Característica de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Localización • Morfología • Dimensión • Imagen 	<p>Características individuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalidad • Edad • Motivación • Formación • Actitudes • Aptitudes <p>Factores extralaborales</p> <ul style="list-style-type: none"> • factores socioeconómicos • Vida familiar • Entorno social • Ocio y tiempo libre

Nota. Tomado de Cortés (2007).

Para Cortés (2007) las dinámicas laborales se han convertido en un tipo de trabajo en serie que ha convertido las actividades laborales de las sociedades modernas en monótonas y repetitivas, en el marco de la acelerada y compleja dinámica que caracteriza al entorno laboral.

A partir de los descrito anteriormente, Cortés (2007) presenta tres componentes en la organización del trabajo que son: su estructura, la cual forma parte del desempeño de los trabajadores y ayuda a la manifestación de riesgos psicosociales, los cuales pueden ser los causantes de un estancamiento en lo relacionado a conseguir índices máximos de satisfacción laboral (Corrales & Franco, 2020), igualmente, es la organización la

encargada de lograr la satisfacción del personal, mediante la optimización de factores como la comunicación, los estilos de mando, la participación en la toma de decisiones y la asignación de tareas (Ramírez & Castañeda, 2016); segundo, la organización del tiempo de trabajo mediante la óptima planificación de jornadas de trabajo y descanso, y horarios de trabajo; y como tercer componente, se relacionan las características de la empresa, entendiendo que las diferentes características ésta influyen directa o indirectamente en los miembros, generando por ende satisfacción o insatisfacción con la organización (Corrales & Franco, 2020).

Riesgo intralaboral

Las condiciones intralaborales se entienden como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. De acuerdo con Bueno et al. (2019) las dimensiones que conforman los dominios actúan como fuentes de riesgo y es a través de ellas que se realiza la identificación de los factores de riesgo psicosocial.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control apoyo social del Karasek, Theorell y Jonhson, el desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos. A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales (Bueno et al, 2019).

A partir de estos modelos se identifican cuatro dominios considerados en la Batería del Ministerio de Trabajo que son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa (Vargas, 2021).

Tabla 3

Dominios y dimensiones intralaborales

Demandas del trabajo	Control sobre el trabajo	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Recompensas
Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su	El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores. El concepto de relaciones sociales en el trabajo	Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de

Demandas del trabajo	Control sobre el trabajo	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Recompensas
ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.	realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.	indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social.	retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Es importante mencionar que en la identificación y evaluación de los factores

Nota. Elaborado a partir de la Resolución 2404 de 2019.

La identificación y evaluación de los factores psicosociales intralaborales a diferencia de otro tipo de riesgos deben valorarse a través de cuestionarios que permitan captar la percepción de las personas sobre las condiciones que caracterizan su lugar de trabajo y la experiencia de los trabajadores en su dimensión psicosocial, permitiendo identificar las condiciones en los contextos empresariales dentro de la aplicación de la Batería de identificación de riesgo psicosocial (Vargas, 2021).

Estrés laboral

De acuerdo con Suta y Díaz (2014) el estrés es un desequilibrio del organismo causado por la intervención de demandas ambientales, determinadas como estresores que resulta ser una complicación en el estado habitual de descanso. Los niveles de estrés están llevando a una serie de consecuencias personales en materia de salud, además de económicas a desgastes y pérdidas de la población trabajadora, según estudios los datos de

la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, en el año 2009 se estimaba una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales debidos a problemas de salud relacionados con el trabajo. (Rodríguez, 2011).

De igual modo, argumenta que el estrés está determinado por causas que se viven en el día a día y de cómo las personas asumen las situaciones que se les presentan durante un proceso o jornada laboral. De acuerdo con el Síndrome de Adaptación General de Selye la respuesta del organismo ante una situación de estrés se encuentra distribuida en tres fases o etapas:

Figura 1

Fases del estrés



Nota. Elaboración propia a partir de Suta y Díaz (2021)

I) Fase de alarma: En esta fase ante la percepción de una situación de estrés, el organismo desarrolla alteraciones a nivel fisiológico y psicológico que lo predisponen a la hora de enfrentar la situación estresante. Estos síntomas pueden ser influenciados por factores físicos o estímulos ambientales (Universitat de Barcelona, s.f).

II) Fase de resistencia: Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona (Universitat de Barcelona, s.f).

III) Fase de agotamiento: Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles (Universitat de Barcelona, s.f).

Los efectos individuales del estrés laboral sobre la salud afectan diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo, algunos de los más estudiados específicamente han sido los trastornos psicosomáticos y mentales que a continuación se presentan:

Trastorno depresivo: Se caracteriza por apatía, falta de gusto o placer, es frecuente que se presente pasividad a nivel vital debido a la falta de motivación o sentir desesperanza, se pueden ver señales en el comportamiento incluso en el lenguaje, falta de iniciativa y de interés, síntoma conocido como abulia (Vassallo, 2013).

Trastorno de ansiedad: Elevado afecto negativo o malestar que puede llevar a desarrollar fobias de tipo social (Vassallo, 2013).

Trauma o trastorno relacionado con el estrés por la presencia de un estresor concreto: este trauma afecta al individuo de una forma extremadamente aversiva y llega a causar crisis. El más conocido es el trastorno por estrés postraumático sobre todo en militares y fuerzas del orden por los constantes enfrentamientos y situaciones bélicas (Vassallo, 2013).

Trastorno por síntomas somáticos: es la presencia post síntomas físicos sin una causa fisiológica para que suceda (Vassallo, 2013).

Trastorno sueño-vigilia: puede ser por insomnio o su contrario hipersomnía. Ambos causan problemas físicos, cansancio y desmotivación, en otros casos puede causar conductas como son pesadillas, terrores nocturnos y sonambulismo (Vassallo, 2013).

Disfunciones sexuales: el estrés puede provocar anorgasmia o deseo sexual inhibido, problemas de erecciones, eyaculación precoz o disfunción eréctil (Vassallo, 2013).

Síndrome de Burnout

El síndrome de desgaste profesional o síndrome de Burnout es el fracaso o desgaste producido por las demandas excesivas que recibe el trabajador las cuales sobrepasan sus energías o recursos personales, este se caracteriza por estados de estrés crónicos causados por relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos y por el agotamiento en el trabajo (Monte, 2003).

Así mismo, de acuerdo con un estudio realizado por Gil Monte y Peiró esta patología se desarrollaba bajo tres dimensiones:

I) Agotamiento Emocional: Esta dimensión se caracteriza por el cansancio físico y/o psicológico y se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el

sentimiento que trastorna al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo.

II) Despersonalidad: Esta dimensión se caracteriza por la presencia de actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, clínicas y duras, que da la persona a los beneficios de su propio trabajo.

III) Baja realización personal en el trabajo: En esta dimensión existe la inadecuación personal o falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo.

En cuanto los efectos a la salud Moreno-Jiménez (2013) cita la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, problemas musculo esqueléticos y empeoramiento de la calidad de vida. Así mismo estas presiones laborales se ven además afectadas por otros aspectos sociales que también han cambiado y que suponen un añadido más a este entramado, como por ejemplo un menor nivel de autonomía, una mayor sobrecarga debido a la reducción de personal, el aumento de las demandas emocionales, o que los objetivos del trabajo no estén bien definidos, no sean muy claros o no se reciba feedback sobre ellos. (Turner et al,2010).

Marco conceptual

En el proceso investigativo, es importante determinar los conceptos que fortalecen el tema de estudio, es por esto que se presentan los principales conceptos relacionados con la “*Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral en una empresa de Call Center de la Ciudad de Bogotá*”.

Call Center (Centro de llamadas)

El Call Center es el departamento de una empresa que desarrolla actividades de comunicación telefónica y que tiene el fin de establecer una relación interactiva con los otros departamentos de la empresa, entre los consumidores, usuarios y clientes, así como las funciones de marketing. Es decir, un centro de llamadas es una plataforma telefónica que tiene el objeto de facilitar y mejorar la comunicación de la empresa con sus clientes, optimizando sus recursos y proporcionando un mayor valor añadido al cliente", haciendo de ello un proceso de apropiada competencia (Peiró, 2006).

Trabajo

Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes, servicios y/o conocimientos que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica (Ministerio de Protección Social, 2008).

De acuerdo con el Ministerio del Trabajo es la capacidad no enajenable del ser humano caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y un medio de plena realización.

Seguridad y Salud en el Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo OIT la define como una disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores (OMS, 2010).

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Ministerio del Trabajo lo define como el proceso basado en la mejora continua que debe incluir las organizaciones mediante políticas, planificación, aplicación, evaluación y acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2014).

Sistema General de Riesgos Profesionales

El Ministerio de Salud y la Protección Social definen como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirle debido al trabajo que desempeñan (Ministerio de Salud y Protección, 2012)

Peligro

Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno natural o tecnológico potencialmente dañino para un periodo específico y una localidad o zona conocidas. Se identifica, en la mayoría de los casos, con el apoyo de la ciencia y tecnología (INDC,2006).

Riesgo

El concepto sociedad del riesgo, acuñado por el sociólogo alemán Ulrich Beck, hace referencia a un estado de cosas de las sociedades de la modernidad avanzada. Pensado en el locus de la realidad de la Alemania contemporánea, se orienta a vislumbrar las

consecuencias del desarrollo tecnológico de sociedades caracterizadas con el prefijo "post", en el sentido de "más allá", más allá de la modernidad, de la sociedad industrial o de clases. En última instancia, tiene como punto de partida a las sociedades que han superado, minimizado o reducido de forma objetiva la tiranía de la escasez, pero que deben resolver ahora cómo repartir los riesgos civilizaciones derivados del alto grado de desarrollo técnico, afectando en este reparto la lógica de las relaciones intersociales (Montenegro, 2005).

Las reflexiones de Beck se inscriben en lo que podemos considerar una sociología de la posmodernidad y no en una sociología posmoderna.

Riesgo profesional

Se considera un riesgo profesional al accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional. Comentario: El riesgo profesional es el suceso al que se encuentra expuesto el trabajador por la actividad que desarrolla en ejercicio de una relación de trabajo. Este concepto genérico comprende dos especies: los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales (Departamento Administrativo de la función pública, 1994).

Riesgo Ocupacional

Es la posibilidad de ocurrencia de un evento de características negativas en el trabajo, que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador, como daño en los materiales y equipos o alteraciones del ambiente (SURA, s.f).

Riesgo psicosocial (Factor)

"Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo". (OIT, 1984). Además de lo anterior, inciden en las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Estos riesgos generados en el trabajo tienen su manifestación a través de

patologías orgánicas, sicosomáticas y emocionales. Se pueden prevenir mediante medidas dirigidas hacia el personal, ambiente y forma de trabajo.

A su vez podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial.

Las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo. (García,2013)

Riesgo psicosocial laboral

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral de las personas positiva o negativamente. Por ejemplo, la cultura y el clima organizacional, o el liderazgo pueden desencadenar óptimas o pésimas condiciones de trabajo que tengan consecuencias positivas o negativas para el bienestar de los trabajadores (León et al, 2019). En el último caso, cuando los factores organizacionales y psicosociales de las organizaciones (p. ej., contenido del trabajo, sobrecarga y ritmos, horarios, relaciones interpersonales, ambiente y equipos) son disfuncionales generan respuestas de ansiedad que se convierten en factores de riesgo psicosocial que afectan negativamente a la salud el bienestar de los trabajadores es decir, cuando estos factores organizacionales se materializan como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral (Pérez, s.f),

Por lo general, tienen características propias: a) se extienden en el espacio y el tiempo. b) son difíciles de objetivar; c) afectan a los otros riesgos; d) tienen escasa cobertura legal e) están moderados por otros factores; y f) es difícil intervenir sobre ellos (Pérez, s.f),

Riesgo intralaboral

Esta se relaciona principalmente con los estilos de mando y dirección, pues de ellos se derivan otros aspectos como el manejo del conflicto, los estilos de comunicación predominantes, las posibilidades de participar en los procesos de toma de decisiones y la retroalimentación recibida por el colaborador, entre otros. Si estos son negativos, al unirse a la falta de inducción al cargo y de capacitación en general, podrían aumentar la

percepción de falta de claridad en el rol y: por ende, de falta de control sobre la situación (Castellanos, 2021).

Los riesgos intralaborales afectan de manera mental y psíquica de los trabajadores que desencadenan factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno laboral con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras disposiciones.

1. La empresa u organización, pero sin prestar servicios en el lugar de trabajo.
2. Los clientes o usuarios del servicio.
3. Personas ajenas a la empresa u organización pero que actúan sobre ellas (familiares, amigos, o personas desconocidas como pueden ser los delincuentes, por ejemplo). (NEFFA, 2015).

Los factores de riesgos psicosociales intralaboral plantean una noción que ofrece una visión más amplia y comprehensiva que las del estrés, la violencia en el trabajo y el acoso moral que son consecuencias de los factores de riesgo.

De acuerdo con Gollac “Son los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan” (GOLLAC, 2013)

Dentro de los determinantes de los riesgos psicosociales se encuentran:

Los determinantes estructurales: Son principalmente las condiciones de empleo, la organización y el contenido del proceso de trabajo, y las relaciones sociales en el trabajo que son susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores con impactos sobre la salud, psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores.

Los determinantes individuales: Los factores individuales son más difíciles de medir, ya que dependen del tiempo de exposición del trabajador a los riesgos, si este es ocasional o si se repite con cierta frecuencia y si el trabajador puede disponer de recursos extraprofesionales compensatorios para procesarlos y hacerles frente, como sería la educación inicial, el nivel de formación, de información y de calificaciones profesionales, si cuenta dentro del colectivo de trabajo con el apoyo social y técnico de sus compañeros y/o el de sus familiares.

De manera individual el trabajador sufre cuando falta el reconocimiento o si percibe un desequilibrio entre la magnitud e intensidad de las demandas del puesto de trabajo y su grado de autonomía o de latitud decisional (KARASEK, 1979) para realizar la actividad y contando o no con el apoyo social y técnico, o si considera que la recompensa (monetaria, moral o simbólica) recibida está por debajo de las exigencias. (SIEGRIST, 2013)

Batería de riesgo psicosocial

La batería de Riesgo psicosocial es una herramienta que contiene la encuesta para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la cual es de obligatoria aplicación para TODAS las empresas colombianas, sin importar su número de trabajadores ni sector económico. El diagnóstico de riesgo psicosocial permite identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa para mejorar los factores de riesgo psicosocial y por ende la productividad en el trabajo. (Ministerio de Protección social, 2008)

Ambiente de trabajo

Se conoce como el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar mental y físico de los colaboradores. Es la suma del conjunto de factores sociales y técnicos que participan en el desarrollo del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador. Se trata, de las condiciones que se viven en el entorno laboral y está compuesto por las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc. Programa manejo de estrés 31 Normalmente se vincula el ambiente de trabajo a las relaciones humanas. Por ejemplo, si un trabajador se lleva bien con sus superiores y pares o compañeros, se dice que se desempeña un buen ambiente laboral, donde no es frecuente que haya conflictos y discusiones. Sin embargo, si ocurre lo contrario y el colaborador suele discutir y confrontarse con las personas que trabajan en su entorno, el ambiente de trabajo será malo (Peñaranda et al, 2020).

Condiciones de trabajo

Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos. (Ministerio de Trabajo, 2008).

Salud

La Organización Mundial de la Salud OMS, estipula que Salud es el completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez (OMS, 1946).

Condiciones de salud

EL conjunto de variables objetivas y de autoreporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socio culturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora ((Ministerio de Trabajo, 2014).

Estrés

En síntesis, en la literatura científica se identifican tres enfoques fundamentales sobre el estrés laboral. El primero de ellos es el enfoque técnico (o de ingeniería), que lo considera como una variable independiente al tratarse de una característica aversiva o nociva del entorno de trabajo y sería la causa ambiental que provoca un efecto negativo en el bienestar o la salud de quien está expuesta a ella. Por su parte, el enfoque fisiológico considera el estrés como una variable dependiente, es decir, como una respuesta fisiológica del organismo ante las condiciones amenazantes, aversivas o nocivas del entorno. Y, por último, el enfoque psicológico conceptualiza el estrés laboral como el proceso implicado en la interacción dinámica entre la persona y las características de su entorno (Cox, Griffiths y Rial-González, 2005).

Estrés Ocupacional

Aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad, pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y músculo esqueléticas. (García, R. F,2013).

Demandas de carga mental

Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de

riesgo cuando: La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo (Ramírez et al, 2017).

Ausentismo

Es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas y diferentes (sociales, familiares, administrativas, etc.). Dicho de otra forma, es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado (siempre y cuando este último sea inferior al primero), lo que es igual al tiempo perdido (España y Molano, 2015).

Incapacidad

Si la lesión del trabajador accidentado lo amerita, una vez éste haya sido atendido, debe recibir de la IPS, EPS a la que está afiliado, una incapacidad de acuerdo con su lesión. Si el accidente es de trabajo, el pago de dicha incapacidad será hecho por la ARP a la que este afiliado la empresa donde éste labora (SURA, s.f).

Incapacidad Permanente Parcial

La incapacidad permanente parcial se presenta cuando el afiliado a riesgos profesionales, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, sufre una disminución parcial, pero definitiva, en algunas de sus facultades para realizar su trabajo habitual. Ejemplo: La pérdida de cualquier miembro o parte de este, que implique una pérdida de capacidad laboral mayor al 5% pero inferior al 50 % (SURA, s.f).

Incapacidad Temporal

Se entiende por incapacidad temporal, aquella que según el cuadro agudo de la enfermedad que presente el afiliado al sistema general de riesgos profesionales, le impide desempeñar su capacidad laboral por un tiempo determinado. El subsidio que recibe un empleado que tenga incapacidad temporal es equivalente al 100% de su salario base de cotización. Se paga desde el día siguiente En que ocurrió el accidente. Al terminar el período de incapacidad temporal el empleador está obligado a ubicar al trabajador en el cargo que desempeñaba antes del accidente o reubicarlo en cualquier otro cargo para el que esté capacitado y que sea de la misma categoría del anterior (SURA, s.f).

Capacitación en condiciones de salud

Como parte fundamental de las campañas de medicina preventiva, el trabajador debe recibir elementos teóricos y prácticos de prevención y control de enfermedades comunes, profesionales, accidentes e incidentes y primeros auxilios (Rodríguez y Maldonado, 2014).

Capacitación en prevención

Para hacer capacitación en prevención se deben tener como base los manuales de seguridad, en los que se debe describir las normas y los procedimientos correctos del trabajo. Para su desarrollo debe establecerse la siguiente metodología: Identificar oficios, equipos interdisciplinarios, procedimientos, riesgos y elementos de protección personal (Rodríguez y Maldonado, 2014).

Actividades de grupo de trabajo

relacionadas con salud ocupacional: Son aquellas acciones cuya promoción sirve para dar sugerencias de seguridad, entrenar en el uso seguro de los elementos de protección personal y cumplimiento de las normas y reglas, e inculcar el reporte de accidentes. Las reuniones programadas para desarrollarlas deben ser frecuentes, responsables, con una duración justa y sobre todo que tengan la participación de todo el equipo. Deben ser eficientes. (Salud Ocupacional Unad, s.f).

Actividades que protegen su salud

En la implementación de los programas de estilos de vida saludables en el trabajo se debe incluir actividades tales como: capacitación contra el consumo de sustancias adictivas, alcoholismo, prevención contra el estrés, controles médicos, etc. (Salud Ocupacional Unad, s.f).

Actos inseguros o subestándares

Son las acciones u omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo. (Salud Ocupacional Unad, s.f).

Violencia en el trabajo

Cuando hablamos de Violencia en el Trabajo nos referimos a agresiones físicas, verbales, actitudes intimidatorias o amenazantes, acoso psicológico laboral... son algunos ejemplos de comportamientos violentos que pueden producirse en el entorno laboral, y que tienen o pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para la

propia organización. No podemos olvidar la violencia contra gerentes o directivos generados por reestructuraciones no valoradas socialmente. Incluye el bossnapping o secuestro de directivos. (García, 2013)

Hostigamiento psicológico (mobbing)

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo. El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización. (Lahera y Góngora, 2002)

Marco legal

Una parte importante de la investigación consiste conocer la normatividad vigente que contempla las enfermedades de carácter psicosociales. El Riesgo Psicosocial y su gestión ha cobrado fuerza en los últimos años debido a que se han hecho presentes las enfermedades relacionadas con el estrés, tales como: trastornos de ansiedad, depresión, trastornos de adaptación, reacciones a estrés grave, hipertensión arterial secundaria, El concepto teórico de factores psicosociales, fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como *"aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud, física, psíquica o social, de los trabajadores como el desarrollo del trabajo"*.

En este capítulo se presentan los aspectos más notables que se aplican dentro de la normatividad colombiana, como herramienta de protección y aplicación en el restablecimiento de los derechos de los trabajadores que se ven vulnerados al momento de presentar una enfermedad psicosocial.

Constitución Política De Colombia De 1991, la constitución política de Colombia de 1991 es la norma de normas su principal principio y derecho es la igualdad de las personas derecho que se extiende a todos los colombianos; la constitución política está compuesta por derechos fundamentales, derechos de primera generación, como lo es el derecho a la vida; derechos de segunda generación y de tercera generación en nuestra investigación tenderemos en cuenta los siguientes artículos constitucionales:

Artículo. 11. El Derecho a la vida es inviolable. (El Presente Artículo en conexidad con el derecho Fundamental a la Salud). (Const,1991).

Artículo. 25. El trabajo es un Derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. (Const,1991).

Artículo. 44. Son Derechos Fundamentales: La Vida, la integridad física, la salud, y la seguridad social. (Const,1991).

Ley 9 de 1979, esta ley consagra las normas referentes a la salud ocupacional destinadas a preservar, conservar y mejorar la salud de los trabajadores, tanto de empleados como de independientes y así prevenir todo daño para la salud de las personas que se puedan derivar de las condiciones de trabajo. (Ley 9 de 1979).

La *Ley 9 de 1979*, protege la salud de las personas en el trabajo referente a los riesgos relacionados con agentes psicológicos entre otro. la ley promueve la creación de las bases necesarias para la organización y administración del sistema de salud ocupacional en el país.

Además de los protocolos para la determinación de las enfermedades asociadas al estrés, 2014. (Ley 9 de 1979).

Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Dichas conductas de acoso laboral, de acuerdo con la presente ley, solo pueden ser legadas en el marco de una relación de trabajo formal, es decir si nacen de un empleo público o privado. (Ley 1010 de 2006).

Ley 1562 de 2012, por medio de la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Con la creación de esta ley, se instala el análisis de riesgos crónicos en los sistemas de gestión reforzado mediante una economía del riesgo, en la cual el sujeto interviniente debe de tener título de especialista en salud ocupacional. (Ley 1562 de 2012).

Decreto ley 1295 de 1994, por medio del cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

El presente decreto ley propone 5 tipos de intervenciones:

a) Cambio de conducta

- b) Apoyo social
- c) Manejo de la enfermedad
- d) Alivio del estrés
- e) Mejora del autocontrol y la eficacia personal.
- f) Establecimiento de metas
- g) Manejo de estrés
- h) Autoestima
- i) Entrenamiento en habilidades asertivas

Artículo. N°10: Los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, tienen como finalidad la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales, situando en un sitio del trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en una aptitud optima de productividad en el trabajo.

De igual manera los reconocimientos como estímulos por parte de los compañeros jefes y superiores como prueba de que se está haciendo una óptima actividad laboral, crear necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación en el trabajo y garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto Ley 1925,1994).

Decreto 2566 de 2009. Por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesional es que, en donde se analizara el Numeral 42 del Artículo 1°: que nos data de las patologías causadas por estrés en el trabajo, comprenden “labores con sobrecarga cuantitativa, valorando la cantidad de trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, la ejecución de tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 2566, 2009).

Labores con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo y/o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial,

enfermedad acidopéptica severa o colon irritable”. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 2566, 2009).

Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector trabajo. Con la creación de este Decreto, se le da un nuevo avance al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementado de forma especial el riesgo psicosocial, acaparándolo como uno de los factores más importantes y de mayor impacto dentro de las diferentes enfermedades y accidentes laborales que se presentan en el país. (Ministerio del Trabajo, Decreto 1072, 2015).

Decreto 614 de 1984, por medio del cual se incorporó un elemento adicional no previsto en el sistema de salud ocupacional “Riesgo Psicosocial”, como un factor de peligro a tener en cuenta en el trabajo.

Con la creación de este decreto, ingresa a la legislación colombiana el riesgo psicosocial, como una herramienta erigida con base en los criterios exclusivamente técnicos, con conceptos de expertos del ministerio del trabajo, salud y educación. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 614, 2015).

El Artículo 2 literal C, pretende dar a conocer el objeto de la salud ocupacional, que busca proteger al trabajador contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

Decreto 1477 de 2014, por medio del cual se expide la tabla de enfermedades laborales en Colombia.

Artículo. N°2: El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos:

a) Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 1477, 2014).

De igual manera se debe priorizar para poder hacer un análisis estadístico con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.

Es una de las primeras partes a las cuales se debe de intervenir dado a que se podría modificar la organización del trabajo enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, etc., dando mayor autonomía, delegando responsabilidades, etc. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 1477, 2014).

El Artículo 125, establece que todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo y cuyo objetivo sea la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores de acuerdo con su condición fisiológica y psicológica. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 1477, 2014).

La intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores, a su vez la intervención se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.

El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. (Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 1477, 2014).

Resolución 2646 de 2008, por medio de la cual se dictan disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. (Ministerio de Protección Social, Resolución 2646, 2008).

El Artículo 5, establece que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los Extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Es así, como la resolución con el presente artículo discrimina los factores según tengan ocurrencia dentro o fuera del trabajo, y por la historia personal del trabajador, por ende, es necesario analizar en detalle los denominados factores psicosociales así: por la utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento y tipo de transporte, el hecho de hacer parte de redes de apoyo social, características de vivienda y acceso a servicios de salud. (Ministerio de Protección Social, Resolución 2646, 2008).

De acuerdo con la resolución, el empleador puede utilizar la información recaudada respecto de los factores para el diseño de planes de intervención en aspectos psicosociales y de bienestar del trabajador.

Continuamente, se plantean factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados, para lo cual el empleador debe contar con información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo con el número de trabajadores.

En conclusión la presente resolución obliga a todas las empresas en Colombia a realizar una valoración anual del riesgo psicosocial al que se enfrentan los trabajadores durante la ejecución de sus funciones, para lo cual deberán establecer disposiciones y definir responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional.

El Artículo 21, indica que el no cumplimiento de lo preceptuado en esta norma, se sancionada con multas de hasta 500 SMLV para las empresas y de hasta 1000 SMLV para las ARL. (Ministerio de Protección Social, Resolución 2646, 2008).

Resolución 652 de 2012, por medio de la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Dentro del **Artículo 2**, establece que las actividades de Salud ocupacional tienen por objeto proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo. (Ministerio de Trabajo, Resolución 652, 2012).

Así mismo regula, actualiza y expide la tabla de enfermedades laborales, denotando la importancia de los riesgos laborales en:

No. 4 agentes psicosociales, de las demás enfermedades que se puedan generar por medio de estos agentes que afecten la salud física o mental de los trabajadores.

El Artículo 11, nos habla del subprograma de higiene y seguridad industrial, el cual, tratándose del riesgo psicosocial y su prevención, establece el apoyo social tanto en el trabajo como en el entorno familiar y social, así los trabajadores obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre el desempeño laboral, y consiguen apoyo emocional, consejos y otros tipos de ayuda. (Ministerio de Trabajo, Resolución 652, 2012).

El Artículo 12, se establecen las responsabilidades de las ARL, en donde teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosocial, las ARL llevaran a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica a las empresas afiliadas, para el desarrollo de medidas preventivas y correctivas del acoso laboral. De acuerdo con este artículo, se contemplan los conceptos de los riesgos psicosociales, entre ellas el fundamento y adopción de la tabla de enfermedades laborales discriminadas en información, toma de decisiones, compromiso y clarificación de valores. (Ministerio de Trabajo, Resolución 652, 2012).

Resolución 1356 de 2012, por medio de la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012, en cuanto a la conformación, reuniones, periodo de transición, del comité de convivencia laboral. (Ministerio de Trabajo, Resolución 1356, 2012).

Resolución 0312 de 2019, por medio de la cual se establecen los requisitos mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La resolución establece que para los riesgos psicosociales la frecuencia y accidentalidad de este debe de medirse como mínimo una vez al mes y realizar la clasificación del origen del peligro/riesgo que los genere. En cuanto a la prevalencia estipula que se debe medir como mínimo una vez al año, al igual que la incidencia por enfermedad laboral. (Ministerio de Trabajo, Resolución 0312, 2019).

En cuanto a la metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgo, se debe definir y aplicar una metodología para esta con alcance sobre todos los procesos, actividades rutinarias y no rutinarias, maquinaria y equipos de trabajo y

respecto de todos los trabajadores independientemente de su forma de vinculación y/o contratación.

Estado del arte

Tabla 4

Estado del arte

Título	Enlace Web	Año	Autor	Resumen	Conclusiones (¿Para qué?)	Interés para esta investigación
1. Diseño de un programa de manejo y prevención del estrés aplicado a una población de agentes de Call Center cobranzas	chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefin/dmkaj/h	2020	Peñaranda, G., Pulido, P., Rodríguez, A., & Sánchez, L.	Esta investigación tuvo como objetivo el diseño de un programa de manejo y prevención de estrés para Asesores de un Call Center de cobranzas, con base en el diagnóstico de riesgos psicosociales de una empresa cobranzas, identificados en 2019 mediante la aplicación de Batería de Riesgo Psicosocial. La metodología utilizada es de tipo descriptivo de carácter mixto, no experimental. A partir del análisis de la información se identifica la necesidad	Se evidenció que en los asesores de cobranza del Call Center GF COBRANZAS S.A.S, para el año 2019, la presencia de sintomatología de riesgo crítico frente a posibles efectos por la exposición a factores de riesgo psicosocial fue de riesgo alto – muy alto para el 40.30 % y riesgo medio para el 32.84% de los 67 asesores que responden la batería de riesgo psicosocial. La investigación realizada por un equipo interdisciplinar concluyo que los resultados del informe de diagnóstico de	Establece una guía para el Manejo y prevención del estrés para una población de agentes de Call Center, así mismo, permite realizar un acercamiento a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial para el sector BPO, finalmente, permite relacionar variables como el estrés, desempeño, bienestar y calidad de vida.

20DE%
20COB
RANZA
S.pdf?se
quence=
1&isAll
owed=y

de diseñar un programa de prevención y manejo del estrés como herramienta de intervención para la población de asesores de cobranzas.

riesgos psicosociales de la empresa GF Cobranzas S.A.S., ubicada en la ciudad de Bogotá, evidencian la necesidad de generar un programa de prevención y manejo del estrés para esta población. Se determinó que en varios procesos investigativos y que, en la normatividad vigente, los factores de riesgo psicosocial han sido considerados como algunos de los principales tipos de riesgos laborales que más impacto generan en las empresas, teniendo en cuenta la afectación positiva o negativa hacia el trabajador y su salud. Finalmente se estableció que las estrategias de afrontamiento son procesos concretos que se utilizan en cada contexto y que pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones que se den en cada momento, por lo tanto, se establecen algunas de ellas para el diseño del programa de prevención y manejo de estrés en los asesores de Call Center de cobranzas.

<p>2. Evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil</p>	<p><u>ch</u> <u>rome-</u> <u>extensio</u> <u>n://efaid</u> <u>nbmnnn</u> <u>ibpcajpc</u> <u>glclefin</u> <u>dmkaj/h</u> <u>ttps://w</u> <u>ww.dsp</u> <u>ace.espo</u> <u>l.edu.ec/</u> <u>bitstrea</u> <u>m/1234</u> <u>56789/5</u> <u>2323/1/</u> <u>T-</u> <u>88896</u> <u>Nelly%</u> <u>20Pihua</u> <u>ve%20J</u> <u>aime.pdf</u></p>	<p>Ja ime, A</p>	<p>202 1</p>	<p>Evaluar y determinar, previa evaluación, si existen factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa de Call Center en la ciudad de Guayaquil, identificando los factores de riesgos mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales, el cual tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores; de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial mediante la elaboración de una propuesta con medidas control para aquellas dimensiones que resulten con un nivel de riesgo medio y alto. De tal manera, que la propuesta de control para los riesgos psicosociales será una herramienta para la prevención y corrección</p>	<p>Se pudo identificar los factores psicosociales de mayor incidencia en los trabajadores. 2. 3. 4. 5. Es así como, las dimensiones: Recuperación y Carga y ritmo de trabajo con calificación del 54% y 44% respectivamente, tienen mayor prevalencia, considerándose un factor de riesgo medio, quedando un riesgo bajo para el resto de las dimensiones concluyendo que no afectan al bienestar y salud de los trabajadores y no son generadores de estrés. La herramienta por el Ministerio del Trabajo permitió evaluar los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y en el desempeño de la tarea. Fue aplicada a 367 trabajadores, lo cual nos permitió analizar los resultados de manera global, por lo que concluimos que 268 trabajadores (73%) consideran que los riesgos psicosociales son bajos, 95 trabajadores (26%) consideran que los riesgos</p>	<p>La presente investigación permite comparar la metodología de valoración de riesgos psicosocial que se maneja en Colombia y la utilizada en Ecuador con el fin de poder establecer la metodología de evaluación para el presente estudio y a su vez verificar el Plan de Acción que llevan a cabo con el fin de mitigar el riesgo psicosocial en este sector de atención al cliente.</p>
--	--	----------------------	------------------	---	--	--

				de aquellos factores críticos, adaptado a la realidad de una empresa de call center, reduciendo la exposición desfavorable de aquellos riesgos que puedan llegar afectar a los colaboradores.	son de nivel medio y 4 empleados (1%) consideran que existen riesgos altos. Con base a los resultados de la aplicación del cuestionario, se elaboró una propuesta de control para aquellos factores de significativos, y poder brindar estrategias de modo que los trabajadores se sientan involucrados y puedan llegar a manejar sus tareas y conflictos personales de una manera más efectiva.	
3.Aproximación a los factores psicosociales de los teleoperadores en call center	ht tps://ww w.insst.e s/docum ents/948 86/5346 72/Apro ximació n+a+los +factore s+psicos ociales+ de+los+t eleopera dores+e n+call+c enter.+S ST+106 +- +Año+2	2 021	Term enón, S	El sector de Call centers ocupa en España a más de 60.000 personas contratadas directamente por empresas de ese ámbito. El número de operadores es cada vez mayor, pero, a menudo, se trata de un colectivo con un alto grado de invisibilidad que presenta una problemática concreta en materia de salud laboral. Si bien las aproximaciones clásicas a este sector desde la perspectiva de la prevención de riesgos	Existe bastante evidencia e información sobre los principales factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el colectivo de teleoperadores y que, fundamentalmente, giran en torno a dos características: el trato con las personas y la propia organización del trabajo. Se trata de un trabajo con altas demandas psicológicas eminentemente marcadas por el contacto con los clientes o usuarios. El hecho de que este contacto sea telefónico no significa	El artículo presentando es relevante debido a que establece las medidas preventivas y las buenas prácticas que deben implementarse en un callcenter teniendo en cuenta el tiempo, la carga de trabajo, la participación, el interés del trabajador y las relaciones permitiendo el enriquecimiento de la investigación actual, así mismo, forja una base que será necesaria a la hora de planear las medidas y el plan de acción en la empresa objeto de estudio.

021.pdf/
f64e924
8-18b0-
3640-
3f7d-
e90fcd8
23e9e?t
=16191
7692465
8

laborales se han hecho con un enfoque básicamente ergonómico, la naturaleza del trabajo desempeñado requiere la identificación de factores específicos de riesgo psicosocial y sus consecuencias en este colectivo. Este artículo profundiza en las tareas desempeñadas por el colectivo de teleoperadores, en los factores psicosociales presentes en su trabajo y propone una serie de actuaciones recomendadas para su mejora

que la exposición sea menor, posiblemente todo lo contrario: la barrera que proporciona el teléfono hace que el agente tenga que suplirla con otras herramientas. La naturaleza del propio trabajo ha marcado un tipo de organización basada en el número de llamadas atendidas, trasladando a los agentes procedimientos y operativas orientadas a optimizar el tiempo en este sentido. En los últimos años, se tiene que añadir un nuevo elemento a tener en cuenta: la evaluación constante por parte de los clientes (a menudo en forma de opiniones en redes sociales) hacia el trabajo del agente y que va más allá de la tradicional encuesta de satisfacción que se contesta tras ser atendidos. La revisión bibliográfica apunta a que, generalmente, las empresas de CC hacen las evaluaciones de riesgos y en muchos casos también se hacen evaluaciones de riesgos psicosociales, como parte del proceso general

<p>4. Psicorisk - programa de capacitación para la prevención de riesgos psicosociales en telemercadeo</p>	<p>ht tps://repositorio.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25307/1/Cardozo%20Castañeda%20Ravelo%20</p>	<p>2020</p>	<p>2 García, V., Castañeda, L., & Ravelo, A.</p>	<p>El objetivo del presente trabajo de grado es ofrecer un programa de capacitación en prevención de riesgos psicosociales para promover el bienestar mental de los trabajadores de telemercadeo. Esta propuesta está dirigida a las medianas empresas de la ciudad de Bogotá en la localidad de</p>	<p>de evaluación o como evaluaciones específicas. Esto lleva a pensar que se dispone de abundante información del colectivo y podríamos considerar que se han identificado factores de riesgo psicosociales específicos para el colectivo de teleoperadores/as de CC. Sin embargo, y al igual que para el resto de los riesgos, se debe poner el foco en las medidas preventivas a implantar y su efectividad, medir los resultados y valorar su idoneidad, en definitiva: llevar a cabo la intervención psicosocial en la organización.</p>	<p>En el trabajo de telemercadeo el riesgo psicosocial que se evidencia es alto, debido a las horas de trabajo, la carga laboral, la presión que generan los clientes y las metas puestas por los jefes, les genera en sí problemas cognitivos, donde el factor predominante es la preocupación, temor y sensación de inseguridad, a nivel motriz, genera</p> <p>Esta investigación permite la implementación de estrategias, con la finalidad de generar una cultura organizacional entorno a la prevención y al manejo del riesgo psicosocial.</p>
---	--	-------------	--	--	--	--

<p>TG2%2 0- %20021 22020.p df</p>	<p>Chapinero con actividades relacionadas con el Call Center, específicamente en telemarketing. Para el desarrollo de este, se tuvo en cuenta la revisión teórica y empírica del tema propuesto, que justifica la importancia de prevenir los riesgos psicosociales en las empresas de telemarketing dado que las condiciones de trabajo traen consigo una variedad de consecuencias tanto para los empleados como para las organizaciones. Asimismo, se realizó un estudio de marketing que permite dar cuenta de la competencia directa y sucesoria de nuestro producto y de esta manera permitió fortalecer las características que brinda este programa. Los temas que componen el producto están enfocados en la conceptualización, manejo del estrés y</p>	<p>síntomas de ansiedad como hábitos tóxicos (tabaco, alcohol), dificultad en el habla, como tartamudez o parálisis, movimientos descoordinados, respuesta de huida, llanto inexplicable, tics nerviosos con movimientos repetitivos en miembros con predominio en zonas distales, además de comer y beber en exceso (Delgado, 2018). Otros factores importantes que puede influir en el riesgo psicosocial de los trabajadores de telemarketing son los estilos de liderazgo que se manejan, la monotonía, los tipos de contrato y la falta reconocimiento social, es por esto que en una investigación realizada por Gallego, Ramírez, Rendón, y Díaz, (2018) concluyeron que es importante generar técnicas para medir el factor de riesgos psicosocial, los estilos de liderazgo que se manejan en el entorno laboral y el impacto este presenta para sus colaboradores, además implementar en las</p>
---	--	--

habilidades sociales que promueven la comunicación y el trabajo en equipo en la organización los cuales contribuyen al mejoramiento y efectividad laboral al capacitar y entrenar a sus empleados en estrategias que mejoran su calidad de vida y ambiente laboral.

empresas capacitaciones de prevención en riesgos psicosociales con el fin de crear ambientes que sean agradables y estables que aporten en la calidad de vida de sus colaboradores. En general se puede decir que las empresas de telemarketing son grandes organizaciones que cuenta con personas que pueden tener muchas competencias y capacidades que no tienen en cuenta, ya que la preocupación por su bienestar de los empleados es baja, lo que les interesa es la productividad de ellos, sin poner atención a su salud física y mental. Es por esto que es necesario desarrollar estrategias de prevención en riesgo psicosocial que incluya actividades deportivas y de trabajo en equipo que puedan generar en sus empleados impactos positivos que mejoren el ambiente laboral, la convivencia, la salud mental y la salud física.

5. Estrés y afrontamiento del estrés de	tt ps://dsp ace.tdea.	2 021	Oroz co, D., Barrientos,	El estrés laboral en un call center es un factor de riesgo ligado	En el desarrollo de esta investigación es importante destacar que el	Esta investigación es pertinente debido a que establece los principales
--	-----------------------------	----------	--------------------------------	---	--	---

empleados en un call center en la ciudad de Medellín	edu.co/bitstream/handle/2212/InformeFinalGrupo10.pdf?sequence=1	V., Moreno, M., Ruiz, L., Lopera, & Yepes, L.	<p>en su mayoría a todos los trabajadores, lo cual es necesario investigar la prevalencia de estresores laborales y síntomas asociados al estrés de los empleados de un call center de la ciudad de Medellín. Metodología: Se realizó por medio de dos cuestionarios que son: el inventario del afrontamiento del estrés, el cual consta de 40 preguntas y el cuestionario de la escala de estrés percibido, el cual tiene 14 preguntas. Resultados: En el cuestionario del estrés percibido se obtuvieron resultados promedios desde el 41.9% hasta el 67.7%, donde se concluye que los participantes afirman que nunca o casi nunca han podido controlar el estrés que perciben en su entorno laboral. En el cuestionario del afrontamiento del Estrés se obtuvo como respuesta un porcentaje bajo en todas sus</p>	<p>estrés laboral es un factor que afecta la vida personal, familiar y social de cada empleado, generando en ellos afectaciones psicológicas como depresión, aislamiento social, desmotivación, tensión muscular y agotamientos. Tras el análisis podemos deducir que los empleados de una call center de la ciudad de Medellín presentan consecuencias en su salud física y psicológica lo que los conlleva a tener menor rendimiento laboral. Finalmente es importante tener en cuenta que la investigación arrojó resultados bajos y por lo tanto se deberá actuar de inmediato ya que los empleados son más propensos a enfermedades y consecuentemente a incapacidades de largos periodos, o ausentismos que afectan la productividad de la organización.</p>	<p>factores psicosociales que se evidencian dentro del sector de callcenter y establece una metodología enfocada en la prevalencia de estresores laborales que puede complementar de manera positiva la investigación.</p>
---	---	---	---	--	--

dimensiones. Discusión: Cuando preguntamos a los empleados de un call center con que continuidad se han sentido que tenían todo bajo control, encontramos un porcentaje del 54,8%, que al ser comparado con la teoría de Calderón et al. (2018) se evidencia que cada persona tiene un proceso diferente de adaptación en su entorno laboral y una manera distinta de percibir las cosas. Conclusiones: El estrés laboral es un problema que afecta a todas las personas, en especial las que se desempeñan en un call center, genera en ellos afectaciones psicológicas como la depresión, el agotamiento y el aislamiento social.

6. Burnout en atención al cliente en call center	tt ps://repositorio.uc c.edu.co /bitstream/20.50 0.12494	021	2	Motta, A., Ariza, M & Castilla, J.	El presente artículo se desarrolla con la finalidad de explicar el síndrome del Burnout y su afectación en agentes call center. El burnout	El burnout se puede tratar con diferentes métodos, sin embargo, los que se desarrollaran en este documento parten de la logoterapia; buscando revertir los efectos	Esta investigación permite la generación de conocimiento enfocado en las afectaciones del estrés crónico en los trabajadores, así como los diferentes métodos para
---	--	-----	---	--	--	--	--

/34644/
1/2021_
burnout
_atencio
n_client
e_calce
nter.pdf

hace referencia a las consecuencias que tiene el estrés crónico por motivos laborales, en este se ven involucradas características psicosociales que se pueden ver afectados como son las relaciones interpersonales, condiciones laborales, factores organizacionales e individuales ; a lo largo del artículo se explicará cada uno de los factores afectados y los procesos de prevención de estrategias de afrontamiento y prevención del burnout junto para el manejo del mismo, enfocado en áreas del servicio al cliente, siendo esta una de las más afectadas por este síndrome, con el fin de buscar procesos organizacionales que permita mejorar la calidad de vida de los trabajadores de call center y el rendimiento laboral en las empresas.

causados por el burnout promoviendo el descanso, la relajación y la desconexión laboral. Se plantea el estrés y el agotamiento, derivado por la falta de sentido y de motivación, los empleados hacia la organización. Lo que se busca es entender y promover un rol claro del trabajador dentro de la organización, para promover el rendimiento y productividad de los trabajadores en la empresa. Se plantea como alternativa positiva la escuela establecida por el Psiquiatra Viktor Frankl, y su postulado de Logoterapia, enfocado en encontrar el sentido del rol y vida de la persona.

El Ministerio de Protección Social, a través de la batería de riesgo psicosocial, hace referencia a la importancia del rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés, que tiene como objetivo ofrecer herramientas a los líderes de equipo, para que entiendan la importancia del rol en el momento de

revertir los efectos a largo plazo del estrés y la promoción de medidas que mitiguen los efectos del riesgo psicosocial.

ayudar a prevenir el estrés, así generando acciones que reduzcan los factores de riesgo psicosocial y con esto identificar oportunamente situaciones que a las que se les deba dar un manejo especial. Permitiendo que se vean acciones de liderazgo y capacidad de motivación para las personas que tienen a cargo, evitando también que se desarrollen más enfermedades que sigan afectando el bienestar del trabajador. Por consiguiente, el burnout puede ser tratado por la Logoterapia, la persona que padece del síndrome de burnout no logra vivir su sentido existencial frente a las actividades que tiene ejecutar, mostrando que el sentimiento de plenitud no se logra, por eso es que el burnout se puede ver como una desorganización en el bienestar que es ocasionado por la falta de plenitud.

Si la empresa identifica las consecuencias que puede

						tener la desinformación con respecto al riesgo psicosocial que puede causar ese estrés que lleva el síndrome de burnout, es más fácil generar estrategias que le permitan combatir esto en su organización, además de velar por la salud mental de sus trabajadores, mejorar la calidad de vida y a su vez la productividad empresarial, ya que el trabajador identifica su rol de vida y busca la autorrealización personal y profesional; esto se verá reflejado en las metas de la empresa y en la mejora del clima organizacional.	
7. La influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de un Call Center ubicado en el Cercado de Lima	ht tp://repo sitorio.u lasameri cas.edu. pe/bitstr eam/han dle/upa/ 1310/T OCTO %20CA QUI.pdf ?sequen ce=1&is	020	2 o, E	Toct	El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores de una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020. Las empresas Call Center en el Perú, han crecido de forma acelerada, debido a la necesidad que tiene	Se recomienda que las empresas Call Center, implementen charlas, capacitaciones, horas de esparcimiento en juegos y dinámicas y que tengan conocimiento del estrés como un problema que puede afectar no solo de manera personal a los trabajadores sino también a la organización, Cabe resaltar que los tesisistas Córdova y Torres(2021) también recomienda que es	La investigación permite la aproximación a la evaluación del estrés laboral a partir de la metodología utilizada en Perú y realizar una comparación con la metodología utilizada en Colombia a través de la batería de riesgo psicosocial con el fin de complementar la investigación y determinar las medidas adecuadas para la empresa

Allowed =y	<p>los clientes de ser atendidos de manera personalizada y eficaz en cualquier momento sin necesidad de acercarse de manera presencial. Este estudio fue de nivel descriptivo y consistió en recopilar información de diversos autores importantes, que están mencionados en los antecedentes y bases teóricas. Toda la información fundamenta y explica las variables estrés laboral y productividad. Este trabajo de investigación es un aporte para todas las empresas Call Center, que operan en el Perú y otros países. También sirve como una fuente de consulta, para conocer cómo manejar el estrés laboral en las empresas en general y como mejorar el nivel de productividad de los trabajadores. Y de esta forma lograr que las empresas cumplan con sus objetivos.</p>	<p>necesario que se fomenta capacitaciones y planes de motivación, para mejorar el desempeño laboral y asimismo los colaboradores tengan un buen ambiente donde se sientas cómodos. Se recomienda concientizar a los empresarios dueños del Call Center, acerca del estrés laboral, que es causante de problemas de salud para los trabajadores, y que lamentablemente muchos trabajadores, por causas del estrés luego adquieren algunos vicios dañinos como fumar, beber, entre otros. Por lo tanto, las empresas deben implementar estrategias para mejorar la productividad, tomando en cuenta los factores de salud mental como es el estrés. Cabe resaltar que el tesista García (2017) también pone énfasis, que el estrés a corto o largo plazo en las empresas es perjudicial, y debe servir de reflexión a los empresarios, para implementar estrategias y mejor la calidad de vida de los colaboradores. Y por</p>	call center objeto de estudio.
---------------	---	---	--------------------------------

					consiguiente evitar problemas físicos, emocionales y psicológicos.	
8. Un estudio sobre los problemas psicológicos de los empleados en los centros de llamadas en la ciudad de Bangalore	/h ttp://ww w.ijirms .com/do wnloads /300720 2021072 020- 1.pdf	020	2 Man ohar, P., Gurusamy, M & Mohamma d, P.	Se espera que los trabajadores del centro de llamadas transmitan emociones positivas y eliminen las emociones negativas como molestia, decepción e indignación en sus encuentros con los clientes para crear un estado mental deseado en el cliente. Cuando no se proporciona una salida expresiva segura, esta represión emocional puede tener un profundo efecto psicológico en un individuo. Por lo tanto, es necesario reconocer el estrés relacionado con el trabajo que enfrentan los empleados y se necesita una investigación rigurosa. Debido a las presiones que enfrentan en sus trabajos diarios, las organizaciones de call center y BPO se han enfrentado a un problema importante de retención de empleados.	El presente estudio tiene como objetivo investigar las preocupaciones psicosociales de las empleadas que trabajan en algunas BPO seleccionadas en Bangalore y Mangalore. Los resultados del estudio en términos de fines y objetivos sugieren que las BPO tienen un impacto en las preocupaciones psicosociales de las empleadas, en términos de patrones de afrontamiento, estrés laboral, factores relacionados con el trabajo, satisfacción laboral y sensación de inseguridad. Destaca una fuerte necesidad de apoyo de todas las partes interesadas. El estrés laboral y los factores negativos relacionados con el trabajo son las principales razones de las preocupaciones psicosociales de las empleadas de los centros de llamadas. Por lo tanto, está ganando enormes	La presente investigación estudia patrones de afrontamiento, estrés laboral, factores relacionados con el trabajo, satisfacción laboral y sensación de inseguridad, además, ejemplifica la necesidad de implementar la intervención a nivel social en este tipo de compañías, así mismo, brinda explicaciones científicamente válidas de las posibles razones del perfil de salud deficiente de los trabajadores del centro de llamadas que son referencia para el presente estudio.

Por lo tanto, tuvieron que realizar una investigación exhaustiva sobre por qué los trabajadores de la empresa tienen los problemas psicológicos de la empresa y cómo idear una solución eficaz para ayudar a los empleados a lidiar con el estrés relacionado con el trabajo y poder hacer lo mejor posible en el trabajo. Los objetivos de este estudio son investigar los problemas psicológicos habituales a los que se enfrentan los empleados del call center de Bangalore; investigar cómo la organización ayuda a sus trabajadores a superar los problemas psicológicos; evaluar los problemas relacionados con el estrés causados por la intensidad del trabajo y los múltiples cambios en el tiempo de trabajo; y saber cómo los problemas que enfrentan los trabajadores a menudo afectan sus vidas	niveles de importancia en el Comportamiento Organizacional y la Psicología Industrial. Esto implica la necesidad de intervenciones de Trabajo Social en estas áreas. Se ha observado que los trabajadores de los centros de llamadas están expuestos a una serie de problemas en los tres dominios de la salud, a saber, físico, mental y social, debido a su perfil de trabajo único. Una búsqueda exhaustiva de la literatura reveló amplios estudios sobre los centros de llamadas de la India en los dominios de la sociología, la gestión y la psicología, con muy pocos estudios en el dominio de la salud pública. La mayoría de los estudios, salvo unos pocos, se han basado principalmente en el estado de salud autoinformado de las personas sin utilizar ninguna herramienta de medición validada para medir su salud física, mental y social. Además, muy pocos estudios han
---	--

					<p>personales. La naturaleza del estudio fue estudio descriptivo. El tamaño de la muestra fue de 141 encuestados. El análisis porcentual se utilizó para analizar los datos de este estudio.</p>	<p>utilizado una metodología estadísticamente sólida en la realización de sus estudios y el análisis de los resultados, por lo que no brindan explicaciones científicamente válidas de las posibles razones del perfil de salud deficiente de los trabajadores del centro de llamadas. Por lo tanto, existe la necesidad de realizar estudios epidemiológicos más grandes para una mejor comprensión y crear una base de datos para los problemas de salud entre los trabajadores de los centros de llamadas.</p>	
<p>9. Predictores del Bienestar Psicológico en Agentes de Call Center</p>	<p>ht tp://artic le.sapub .org/10. 5923.j.ij ap.2021 1101.01. html#:~: text=H7 %3A%2 0Burnou t%20an d%20m otivatio n%20ar e,across</p>	<p>021</p>	<p>2</p>	<p>M</p>	<p>Dale,</p> <p>El surgimiento de la industria de subcontratación de procesos comerciales (BPO) introdujo cambios tan drásticos. Su</p> <p>Las demandas han traído cambios significativos a la escena laboral de Filipinas. A pesar del buen impacto de la industria BPO en Filipinas, hay ciertos problemas en la industria, como una alta</p>	<p>En conclusión, los hombres tienen una mayor tendencia a experimentar despersonalización causada por el agotamiento en comparación con las mujeres agentes de call center. Sin embargo, cuando se usó el género como punto de comparación en términos de bienestar psicológico y motivación, no se logró revelar una diferencia significativa.</p>	<p>Esta investigación aporta conocimientos puntuales a cerca del bienestar psicológico, la despersonalización, el además de presentar un estudio acerca de los niveles de agotamiento en una población de Call center en filipinas lo cual permitirá implementar una metodología en la cual se encuentre inmerso este factor que de acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio</p>

<p>%20sex %20and %20age %20gro ups.</p>	<p>tasa de deserción, conflictos de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, estilo de vida enfermedades y otras que necesitan ser tratadas. Como tal, el estudio intentó investigar el impacto de las diferentes fuentes de motivación y las fases de agotamiento en el bienestar psicológico de los agentes de call center filipinos. Se recopilaron datos de 300 agentes de centros de llamadas de cuatro empresas de centros de llamadas en la ciudad de Baguio usando predicción transversal. Se encontró que Los agentes de call center tienen un nivel moderado de motivación intrínseca y extrínseca. En cuanto al nivel de burnout, los participantes tienen un alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización que</p>	<p>La afirmación y la predicción de estudios anteriores de que los empleados más jóvenes tienen un impulso extrínseco en comparación con los empleados mayores se confirmaron en el estudio actual. Sin embargo, la motivación intrínseca, el agotamiento y el bienestar psicológico están al mismo nivel entre los empleados de centros de llamadas más jóvenes y mayores. El agotamiento que experimentan los empleados de los centros de llamadas afecta significativamente su bienestar psicológico. Esto fue evidente en el resultado en el que, en cada unidad de aumento de agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal hay una disminución de .444, .599 y .578 en el bienestar psicológico, respectivamente. Por otro lado, la motivación intrínseca puede ayudar significativamente a</p>	<p>repercuten directamente en el bienestar psicológico de los trabajadores.</p>
---	--	--	---

se tradujo en una baja realización personal.

Más lejos

El análisis reveló que la motivación intrínseca ($\beta = .38$, $p = .001$) y las tres fases diferentes del agotamiento, como el emocional

agotamiento ($\beta = -.039$, $p = .001$), despersonalización ($\beta = -.025$, $p = .001$) y reducción de la realización personal ($\beta = -.023$,

$p = .001$) son predictores significativos del bienestar psicológico de los agentes de call center. Análisis de regresión múltiple revelados que el 41,8% [$F(5294) = 44,004$, $\Delta R^2 = 0,418$, $p < 0,001$] de la varianza en el bienestar psicológico de los encuestados es explicado por los efectos combinados del agotamiento y la motivación

amortiguar los efectos del burnout en el que, evidentemente, por cada unidad de aumento de la motivación intrínseca se produce un aumento significativo de 2.443 en el bienestar psicológico de los encuestados.

Aparentemente, el grupo de encuestados que representa a la población de agentes del centro de llamadas en la ciudad de Baguio no tiene una motivación extrínseca.

10.	ht	2	Diaz,	Este trabajo tiene	Son diferentes	Esta investigación
Estrategias para	tps://rep	022	K., Rueda,	como objetivo crear y	investigaciones realizadas	establece una base de

el manejo de estrés laboral en empleados de call center	ository. ucatic a.edu.co /bitstrea m/1098 3/27508 /1/Estrat egias%2 0para% 20el%2 0manejo %20de %20estr és%20la boral%2 0en%20 emplead os%20d e%20cal l%20cen ter.pdf	D & Sulbara, O.	diseñar un producto servicio ofrecido a las empresas de Call Center sobre un programa enfocado a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad sobre el manejo de la crisis del estrés laboral, este producto se llama Poder Psycology una de sus funciones y objetivos principales es identificar las características de las empresas de Call Center para lograr responder a sus necesidades con todo lo que tiene que ver con la prevención y promoción del estrés laboral que generan estas compañías, los cuales están enfocados en mindfulness, en optimizar el fortalecimiento de las capacidades de los trabajadores como el trabajo en equipo y liderazgo, además evidenciar los estudios planteados sobre la importancia de crear estrategias para la promoción y prevención del estrés laboral.	en cuanto al estrés especialmente en el sector laboral, ya que este es un objeto de estudio donde se evalúa las consecuencias del estrés tanto para las personas como a las empresas, en cuanto a los individuos recae diferentes enfermedades como tensiones musculares, falta de sueño, cansancio extremo, entre otras que puede afectar su rendimiento y la productividad de las empresas. En la actualidad al estar expuesto a largas jornadas laborales, acoso por parte de compañeros o jefes o exceso de carga laboral conlleva a problemas irremediables los cuales se pueden prevenir y que la mayor parte de la población desconoce, darle propiedad a la inversión sobre prevención y herramientas para el manejo y control del estrés laboral es una solución muy rentable tanto para las empresas como a los trabajadores ya que se entraría en ahorro de costos operacionales en	datos en cuanto al estrés laboral el cual es guía para el trabajo de investigación presente pues evalúa las consecuencias de estrés y a su vez planea estrategias y planes de control y prevención que son útiles y pertinentes para la investigación.
--	---	--------------------	--	--	--

Brindará a sus clientes una propuesta de valor basada en la confiabilidad, eficacia, productividad y ahorro. Este servicio está enfocado en las empresas de call center de Colombia, por este un país potencializado de empleo en este sector de la economía, principalmente en la Ciudad de Bogotá D, C, ya que esta ha tenido una buena acogida por parte de la inversión extranjera quienes han tenido en cuenta a la calidad, el apoyo distrital, la conectividad y el costo que genera la mano de obra

cuanto a incapacidades, rotación de personal, ausentismos etc., y lograr disminuir síntomas y enfermedades causados por el estrés y ayudando de una cierta manera en la productividad de la compañía, en la satisfacción laboral y clima organizacional. Es por esto que el plan del manejo del estrés de Power Psychology, se enfoca en ofrecer a estas compañías de Call center estrategias y herramientas para el manejo y control del estrés laboral en sus empleados, este plan se enfoca en contextualizar las opiniones de los colaboradores e identificar cuáles son sus necesidades y dar un primer paso al diagnóstico y prevención del estrés a través de nuestros cinco talleres, la primera fase del programa de estrés de Power Psychology se basa en realizar un diagnóstico profundo con el fin de identificar los factores de vulnerabilidad ya sea a nivel laboral o individual y

poder realizar las estrategias pertinentes como herramientas de relajación y respiración, trabajo en equipo, estrategias de meditación, control de las emociones y estrategias de inteligencia emocional y contextualización de la definición del estrés laboral y sus consecuencias. Power Psychology en sus talleres de prevención del estrés ofrece aprendizaje y conocimiento a las empresas y sus trabajadores con el fin de identificar factores de riesgos y vulnerabilidad que se pueden generar por la condiciones laborales e individuales, por tal motivo este programa busca mejorar la calidad de vida de las personas y brindarles herramientas que ayuden a impactar de una manera positiva a su salud mental y bienestar.

Método

Contexto de la empresa

La empresa de Call Center es uno de los principales call centers en el país, fue creado en 1997, actualmente cuenta con más de 7000 trabajadores en Colombia, distribuidos en Bogotá, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y Medellín. A nivel mundial cuenta con 95000 trabajadores a nivel mundial, ubicados en 150 oficinas distribuidas en 29 países trabajando en 48 idiomas.

Tipo y diseño de estudio

El presente estudio es de un diseño descriptivo no experimental que de acuerdo con Sáenz y Meseguer (s.f) consiste en describir una situación real mediante técnicas como la encuesta a una muestra de personas capaces de proporcionar la información deseada sobre opiniones, comportamientos o circunstancias. Por lo tanto, este diseño de estudio aplica debido a que describe el riesgo psicosocial y el estrés laboral a través de la percepción de una muestra de trabajadores pertenecientes a la empresa de call center a la cual se le aplica el método CoPsoQ PSQCAT (versión corta) y la batería de estrés laboral reglamentada en Colombia mediante la Resolución 2404 de 2019, expedida por el Ministerio de Trabajo.

Además, es un estudio de tipo cuantitativo no experimental el cual de acuerdo con Sampieri (2006) se fundamenta en el ámbito estadístico a partir del análisis de la realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. En este proyecto se recolectan y analizan los datos en un solo momento para evaluar el riesgo psicosocial en una empresa de Call Center, realiza su respectivo análisis y proponer medidas de prevención y control.

Participantes o fuentes de datos

La población de estudio tiene en cuenta una de las operaciones de la empresa de call center ubicada en la ciudad de Bogotá la cual cuenta con un total de 107 personas, entre

agentes de call center, ejecutivos de cuenta, coaches, senior coaches, entrenadores y analistas WFM. Esta operación, responde a llamadas provenientes de Estados Unidos, específicamente de adultos mayores de 65 años, con solicitudes en temas de salud, agendamiento de citas médicas, aclaraciones sobre el estado de su seguro médico. Teniendo en cuenta los criterios de exclusión la población a que cumple los requisitos es de 19. La información sociodemográfica relevante de la operación de la empresa se muestra a continuación.

Tabla 5*Información sociodemográfica*

Cargo	Masculino	Femenino	Total
Ejecutivo de cuenta	0	1	1
Coach	3	5	8
Senior Coach	0	1	1
Entrenador	1	2	3
Analista WFM	2	0	2
Agentes	47	45	92
Total	53	54	107

Tabla 6*Antigüedad trabajadores*

Cargo	Menos de 1 año	De 1 a 2 años	Mayor a 3 años	Total
Ejecutivo de cuenta	0	0	1	1
Coaches	2	4	2	8
Senior Coach	0	0	1	1
Entrenadores	0	3	0	3
Analistas WFM	2	0	0	2
Agentes	33	39	20	92
Total	37	46	24	107

Criterios de inclusión

Empleados que tengan directo contacto con la línea de atención al cliente que incluye los agentes y tengan más de 3 años de antigüedad en la campaña.

Criterios de exclusión

Empleados que no tengan directo contacto con la línea de atención al cliente que incluye el ejecutivo de cuenta, Coaches, Senior Coach, entrenadores, Analistas WFM y agentes que tengan antigüedad menor a 3 años.

Tamaño de la muestra

La muestra seleccionada corresponde a 20 trabajadores que tienen contacto directo con la línea de atención al cliente que tienen más de 3 años en la campaña United Health Care.

Recolección de datos

Procedimiento

La elaboración del proyecto se enmarcó en 4 fases que se presentan a continuación:

Figura 2

Fases del proyecto



Identificación del proyecto: Con el fin de definir el tema de investigación se examinaron diversas alternativas asociadas con el riesgo psicosocial en profesionales de la salud y sus efectos adversos, sin embargo, una vez se presentaron las propuestas y se evaluó su accesibilidad en diferentes organizaciones se optó por trabajar con una problemática vivenciada por una de las investigadoras del presente proyecto : el estrés psicosocial, las jornadas laborales extensas, las exigencias y presiones laborales dentro de una compañía de Call Center, por tal motivo, la identificación de este proyecto se centrará en la caracterización de los principales factores de riesgo psicosociales intralaborales en una empresa de Call Center de la ciudad de Bogotá.

Diseño del proyecto: posterior a la elección de la propuesta de investigación se realizó el levantamiento de información secundaria relevante para el estudio la cual nos

permitió centrar nuestra perspectiva de investigación, determinar el foco de análisis y establecer el planteamiento de la pregunta de investigación. Posteriormente, se realizó la selección de la muestra teniendo en cuenta la colaboración y participación de los trabajadores. Una vez lograda esta etapa se planteó la propuesta, se identificaron las actividades, fechas y las metodologías necesarias para darle continuidad al diseño de la investigación.

Fase de ejecución: Para la ejecución del proyecto se aplicaron dos cuestionarios a la muestra seleccionada previamente, el primero correspondió a el CoPsoQ PSQCAT (versión corta) el cual evalúa el riesgo psicosocial con el fin de establecer medidas preventivas y el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión del Ministerio de Protección y la Pontificia Universidad Javeriana para posteriormente realizar el análisis y proponer las medidas de prevención idóneas para la empresa objeto de estudio.

Informe final y devolución: Una vez finalizada la investigación con sus respectivas correcciones por parte del tutor, se realizará la entrega del proyecto a la Universidad y posterior sustentación en el plantel educativo ante los interesados en cuestión, a su vez, se hará entrega del informe final a la empresa que colaboró con el proceso de la recolección de la información, esperando que se deje clara la envergadura del presente trabajo y de todos aquellos que guarden relación con este tipo de estudio.

Instrumentos

El instrumento por utilizar es CoPsoQ PSQCAT (versión corta) de Generalitat de Catalunya, Departament de treball, Afers Socials i Famílies (2015) el cual se encuentra orientado a la prevención, identificación y valoración de los riesgos psicosociales facilitando la implementación de medidas preventivas (Ver Anexo A).

El método CoPsoQ PSQCAT utiliza un cuestionario estandarizado en su versión corta el cual se presenta en el Anexo A y consta de 30 preguntas correspondientes a 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales: exigencias psicológicas cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias psicológicas emocionales, doble presencia, influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, confianza vertical y justicia.

La persona que será evaluada deberá responder dentro de tres opciones; la primera opción sería “siempre o muchas veces”, la segunda “a veces” y la tercera “solo alguna vez o nunca” según su percepción deberá seleccionar la respuesta marcándola con una “X”. (Valenzuela, 2021).

Con la culminación del método se podrán obtener resultados tales como el impacto psicosocial que posee la empresa y con a partir de ellos se establecerán las medidas preventivas para dar un control y posterior prevención.

Continuamente, con el fin de realizar la evaluación del estrés laboral se utiliza la batería de estrés laboral reglamentada en Colombia mediante la Resolución 2404 de 2019, expedida por el Ministerio de Trabajo presentada en el Anexo B que se divide en 31 síntomas agrupados, presentando un ítem por síntoma, por lo cual debe administrarse en su totalidad para que sea posible obtener resultados válidos. Los síntomas que revelan la presencia de estrés han sido distribuidos en cuatro dimensiones: a) fisiológicos (8 ítems), b) comportamiento social (4 ítems), c) intelectuales y laborales (10 ítems), y d) psicoemocionales (9 ítems) (Duque, 2022). Este cuestionario deberá responder dentro de tres opciones; “siempre”, “Casi siempre” y “A Veces” y “Nunca” según su percepción deberá seleccionar la respuesta marcándola con una “X” (Ver Anexo B).

La modalidad de aplicación de los cuestionarios será de manera individual y se aplicará virtual a través de Google Forms guardando su respectiva confidencialidad ética y metodológica en el uso del material, así mismo, con el fin de garantizar el correcto autodiligenciamiento se presentará dentro del aplicativo una descripción de como calificar cada pregunta y su divulgación se realizará vía WhatsApp, el desarrollo de los cuestionarios se realizará en aproximadamente 20 minutos en total.

Análisis

En la presente investigación se pretende analizar los diferentes tipos de riesgos psicosociales para ello se ha tomado como referencia el cuestionario de CoPsoQ PSQCAT (versión corta). Mediante la **Tabla 7** se presentará el número de cuestionarios de acuerdo con cada situación de exposición verde» favorable, «amarillo» intermedia y «rojo» situación más desfavorable para la salud, esta puntuación se asignará de acuerdo con los lineamientos presentados en la **Tabla 7**, una vez obtenidos los resultados se analizará la

información por medio de Microsoft Excel 97-2003 con el fin de realizar un análisis comparativo de las 15 dimensiones evaluadas.

Tabla 7

Tabla resumen resultados

Tabla resumen de exposiciones			
Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas			
2. Doble presencia			
3. Exigencias emocionales			
4. Ritmo de trabajo			
5. Influencia			
6. Posibilidades de desarrollo			
7. Sentido del trabajo			
8. Claridad de rol			
9. Conflicto de rol			
10. Previsibilidad			
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			
12. Inseguridad sobre el trabajo			
13. Confianza vertical			
14. Justicia			
15. Calidad del liderazgo			

Nota. Generalitat de Catalunya (2015)

Tabla 8

Matriz de calificación riesgo psicosocial

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuación de referencia para la Salud		
		Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
SUMA LOS PUNTOS DE TUS PREGUNTAS				
1. Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
2. Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
3. Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuación de referencia para la Salud		
		Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
SUMA LOS PUNTOS DE TUS PREGUNTAS				
4. Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
5. Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
6. Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
7. Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = Puntos	8 a 7	6	5 a 0
8. Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = Puntos	8	7 a 6	5 a 0
9. Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
10. Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
12. Inseguridad sobre el trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8
13. Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
14. Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 28 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
15. Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0

Nota. Generalitat de Catalunya (2015)

Por otra parte, con el fin de realizar la evaluación del estrés laboral se utilizará la batería de estrés laboral reglamentada en Colombia mediante la Resolución 2404 de 2019, expedida por el Ministerio de Trabajo. Cada uno de los ítems del cuestionario será calificado en valores enteros de 0 a 9 de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 9

Calificación de las opciones de respuesta de los ítems

Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Nota. Batería Instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial (2010)

Posteriormente, se procederá a realizar la transformación del porcentaje bruto total para finalmente calificar el puntaje obtenido a través de los baremos de interpretación de resultados:

Tabla 10

Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés

Nivel de síntoma del estrés	Puntaje total transformado
Muy bajo	0,0 a 6,5
Bajo	6,6 a 11,8
Medio	11,9 a 17,0
Alto	17,1 a 23,4
Muy Alto	23,5 a 100

Nota. Batería Instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial (2010)

Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa.

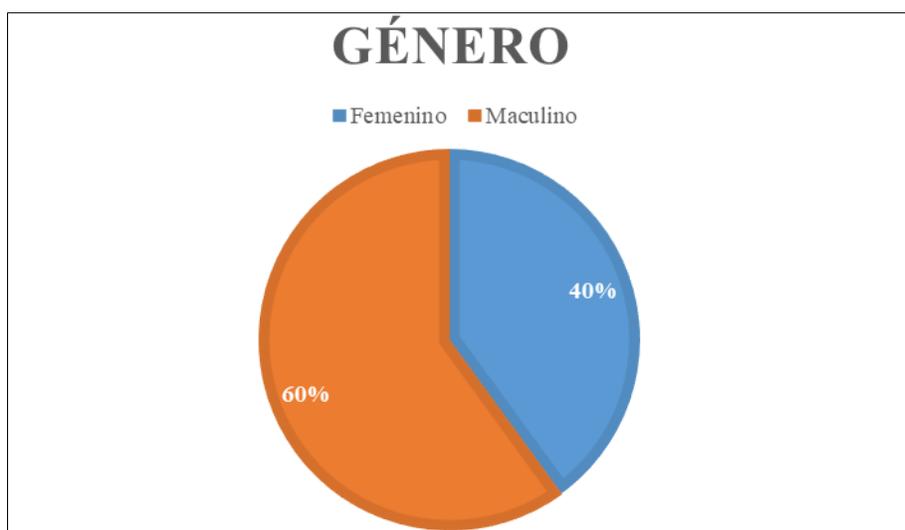
Una vez obtenidos los datos para los dos cuestionarios se realizará el procesamiento a la información a través de Excel, realizando una tabulación y depuración de los datos, posteriormente, se implementará el uso de tablas, diagramas de barras para generar los porcentajes de cada una de las preguntas del cuestionario, con el objetivo de identificar y analizar el nivel de riesgos psicosocial y estrés laboral presente en la empresa de objeto y establecer un diagnóstico que podría ser tomado a futuro como base para la implementación de estrategias de intervención en la problemática psicosocial de los trabajadores de un Call center.

Resultados

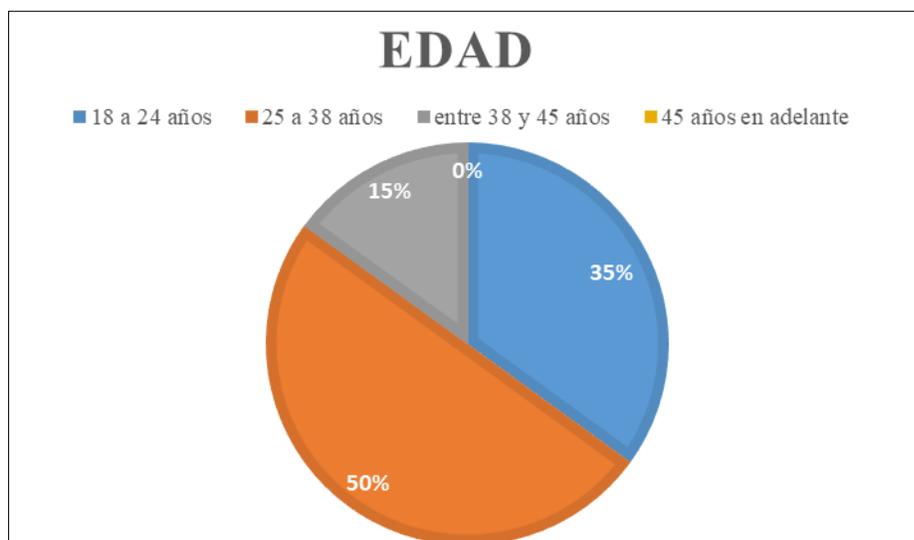
A continuación, se detallan los resultados obtenidos con la aplicación del Método CoPsoQistas21 para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en concordancia con los objetivos planteados en la presente investigación. La información recogida y procesada corresponde a la información de 20 trabajadores pertenecientes a la de Call Center de la Campaña de United Health Care. A continuación, se presenta la información sociodemográfica relevante, con la finalidad de conocer algunos datos de interés o con relación a los riesgos psicosociales estas fueron las respuestas de las variables cuestionadas:

Figura 3

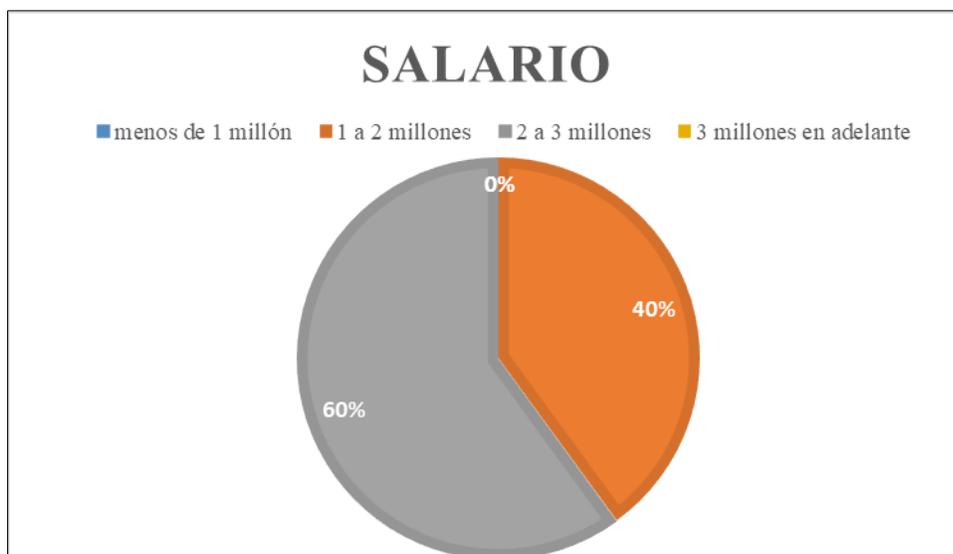
Variable de genero



De acuerdo con la variable género los participantes pertenece al sexo femenino o masculino, siendo el primero de mayor prevalencia (60%), frente al segundo (40%).

Figura 4*Variable de edad*

De acuerdo con los rangos de edad de la muestra estudiada, el mayor porcentaje (50%) corresponde a personas entre 24 y 38 años, seguido del rango entre 18 y 24 años (35%). Posteriormente, se halla el rango entre 38 y 45 años (15%) y finalmente un individuo que es mayor de 45 años (0%).

Figura 5*Variable de salario*

En esta tabla se presenta cuánto en términos de cuánto es el ingreso mensual, por ende, la mayoría de los participantes recibe de 2 a 3 millones (60%), posteriormente participantes que reciben entre 1 o 2 millones (40%) y ninguna persona recibe más de 3 millones al mes.

Tabla 11

Resumen de exposición a las dimensiones de riesgos psicosociales de la Prueba CopSoq PSQCAT

N° Preguntas	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		“Siempre” o “Muchas veces” / “En gran medida” o “En buena medida”	“A veces” / “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca” / “En alguna medida” o “En ningún caso”
Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	5	8	7
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	13	6	1
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez”?	7	3	10
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	8	5	7
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	5	3	12
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	12	4	4
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?	11	6	3
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	13	6	1
Influencia				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	9	7	4
8	¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?	12	5	3
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	11	7	2
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	11	6	3
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?	14	5	1
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	14	3	3
Claridad de rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	16	4	0

16	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	13	5	2
Conflicto de rol				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	3	10	7
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	7	6	7
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	7	7	6
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	12	4	4
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
21	... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	8	2	10
22	...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	8	3	9
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
23	... si te despiden o no te renuevan el contrato?	8	3	9
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	10	6	4
Confianza vertical				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	11	8	9
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	13	5	2
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	8	11	1
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	11	5	4
Calidad del liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	12	5	3
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	14	4	2

Nota. Generalitat de Catalunya (2015)

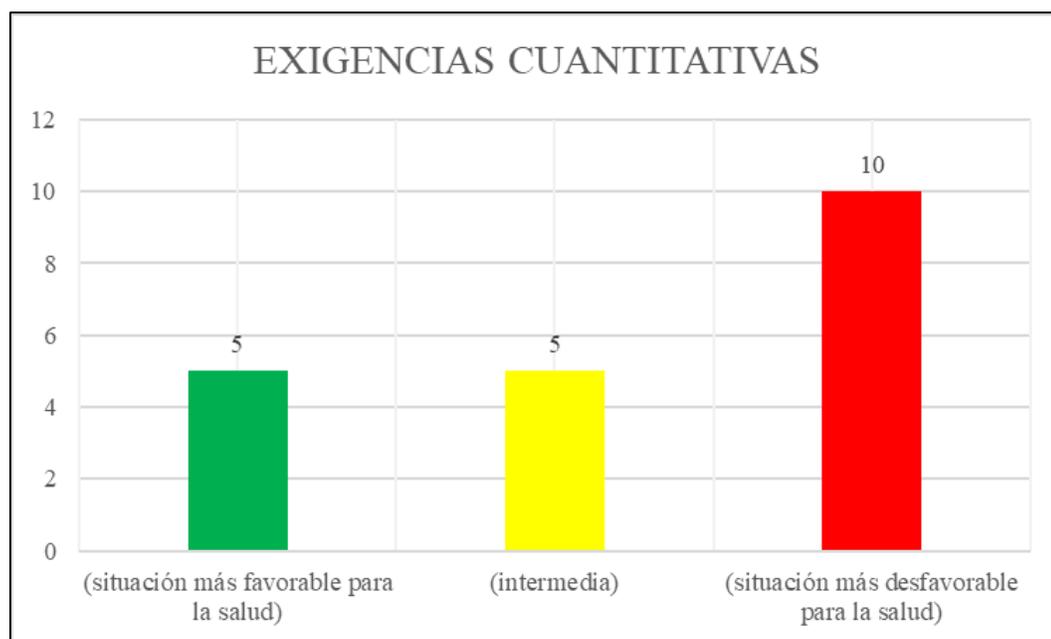
En la Tabla 11 evidencia se evidencia las respuestas de cada trabajador encuestado a las 2 preguntas o situaciones que componen cada una de las 15 dimensiones a evaluar de la prueba CoPsoQ PSQCAT, dando conocimiento a la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a diversas situaciones hipotéticas según la escala que se propone “Siempre” o “Muchas veces” / “En gran medida” o “En buena medida”, “A veces” / “En cierta medida”, “Solo alguna vez” o “Nunca” / “En alguna medida” o “En ningún caso”.

Tabla 12*Situación de exposición Prueba CopSoq PSQCAT*

Tabla resumen de exposiciones			
Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas	5	5	10
2. Doble presencia	9	2	9
3. Exigencias emocionales	9	7	4
4. Ritmo de trabajo	0	2	18
5. Influencia	7	10	3
6. Posibilidades de desarrollo	10	7	3
7. Sentido del trabajo	6	6	8
8. Claridad de rol	1	13	6
9. Conflicto de rol	2	4	14
10. Previsibilidad	2	8	10
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	6	4	10
12. Inseguridad sobre el trabajo	3	9	8
13. Confianza vertical	2	12	6
14. Justicia	3	10	7
15. Calidad del liderazgo	5	10	5

Nota. Generalitat de Catalunya (2015)

Por otra parte, una vez procesada la información se identifica la situación de exposición para cada dimensión caracterizadas como como situaciones favorables (color verde), intermedias (color amarillo) o desfavorables para la salud (color rojo). A continuación, se presentará de manera más precisa y detallada los puntajes obtenidos en cada dimensión.

Figura 6*Exigencias cualitativas*

De acuerdo con lo presentado en la Figura 6 estas exigencias psicológicas son derivadas de la cantidad de trabajo al cual se somete el trabajador, este tipo de situaciones se relacionan directamente con el ritmo de trabajo y en muchas ocasiones con la falta de personal, específicamente en la carga excesiva de llamadas que recibe cada trabajador y genera en muchas ocasiones que se lleguen a extender turnos incluso para las personas que terminan su jornada laboral a la 11:00 pm, hora de cierre de la campaña.

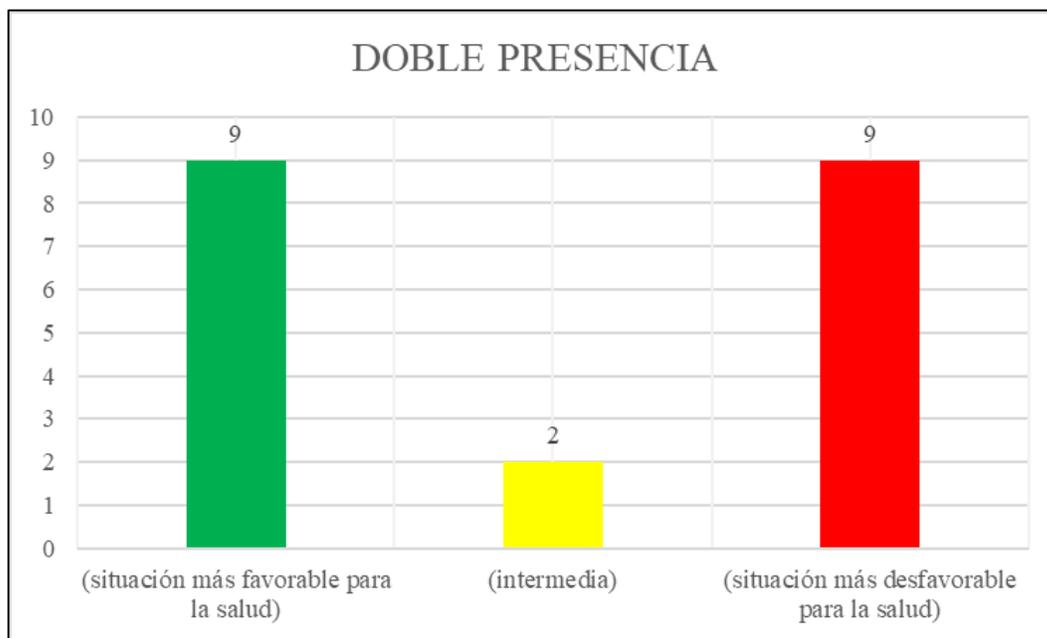
Por otra parte, la percepción evaluada en los trabajadores representa una situación desfavorable para la salud, lo cual simboliza una situación de alarma, pues los trabajadores viven en condiciones de estrés asociado con la cantidad de trabajo, es por ello que se hace necesario la implementación de mayor personal con el fin de distribuir equitativamente y mesuradamente las llamadas diarias, cumpliendo con los objetivos y las métricas asociadas liberando al trabajador del agotamiento tanto físico como emocional.

Según el INSST (2022), los trabajadores que se exponen diariamente a la atención de los clientes desarrollan situaciones de estrés como respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las exigencias percibidas por el trabajador/a y las capacidades que tiene para hacer frente a dichas exigencias, adicionalmente, es común que los operadores padezcan del Síndrome de

Burnout, el cual corresponde a una respuesta al estrés crónico caracterizado por el sentimiento de agotamiento físico y psíquico en el trabajo.

Figura 7

Doble presencia



Según los datos obtenidos, al aplicar la encuesta para la dimensión de la presencia, se determinó que solo el 10% de los trabajadores considera que su trabajo interfiere de manera normal en sus actividades domésticas y en las actividades extralaborales, por otra parte, la muestra se divide en un 50% para los trabajadores que perciben el trabajo como una situación favorable, lo cual se traduce en que el ámbito laboral les permite el desarrollo de vida social, de actividades en el hogar y que su horario laboral es compatible y les permite autonomía. Sin embargo, el otro 50% considera el trabajo como una exigencia que interfiere con las actividades familiares y que en muchas ocasiones el horario es incompatible afectando la estabilidad entre el trabajo y la familia generando situaciones de estrés por la falta de tiempo.

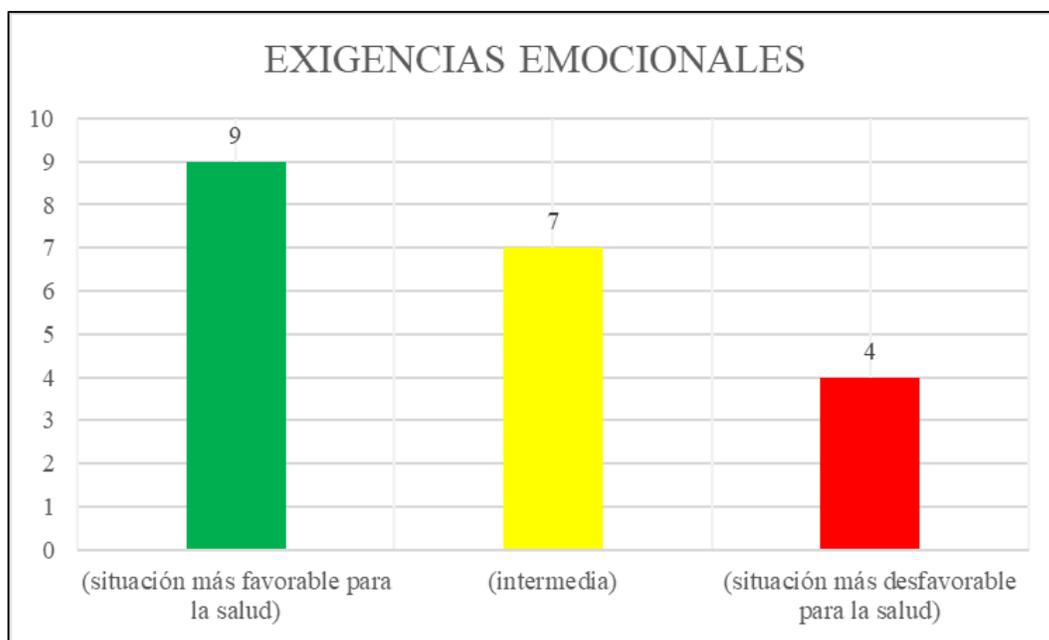
De acuerdo con lo anterior, se evidencia que los trabajadores que se ven afectados por las exigencias en el trabajo, son en su mayoría, personas que desarrollan otro tipo de actividades, como estudiar, lo cual si bien les permite generar ingresos, en algunas ocasiones no les permite hacer actividades extralaborales que son necesarias para el desarrollo personal, así mismo, debido a la flexibilidad ofrecida, el horario de esta campaña de Call Center tienen una amplia jornada laboral que se extiende de domingo a domingo, por ende, las personas que trabajan el fin

de semana para compensar sus horas laborales, también pueden verse afectadas por esta dimensión.

Según la OIT (s.f), la doble presencia genera condiciones de estrés, fatiga crónica, envejecimiento prematuro y trastornos psicossomáticos, así mismo, se evidencia que las jornadas laborales remuneradas dificultan poder atender las necesidades de la familia lo cual conlleva a la presión y a las exigencias elevadas que repercuten de forma indirecta en riesgos ergonómicos por la repetitividad, la exposición a malas posturas y el excesivo sedentarismo.

Figura 8

Exigencias emocionales



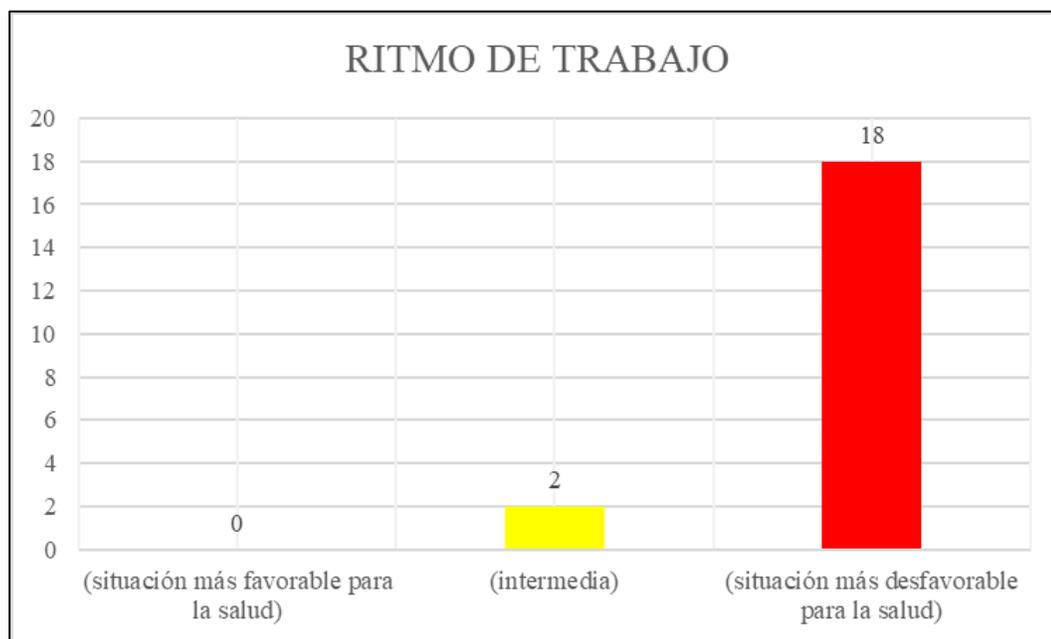
De acuerdo con las exigencias emocionales percibidas, se evidenció que la mayoría de los trabajadores se sienten cómodos con su trabajo, esto debido a que dentro de esta dimensión se encuentran inmersas las emociones y esta campaña brinda asistencia médica a personas mayores de edad, las cuales constantemente, se encuentran frustradas, de mal humor y transmiten todo tipo de emociones las cuales pueden afectar a los agentes, sin embargo, debido a la antigüedad de los encuestados, puede considerarse que este tipo de emociones no afectan en su gran mayoría a los trabajadores, sin embargo, el 20% de las personas que consideran que se encuentran en una situación desfavorable pueden verse afectadas por la naturaleza del trabajo y por ende presentar fatiga emocional, bajo rendimiento e insatisfacción laboral, por lo cual, es importante la evaluación los horarios, la implementación de psicología, pausas activas y momentos de

esparcimiento así como sesiones de coaching que permitan educar al trabajador en cuando al manejo de emociones.

De acuerdo con Garcés et al (s.f), las exigencias emocionales afectan la forma de trabajar de los operadores, por ello, el desempeño laboral se encuentra ligado a la autonomía con la que cuenta el trabajador, y cuando existe un nivel mínimo de esto, menos son las ganas de llevar a cabo una tarea dentro de la empresa. Adicionalmente, se evidencia que las emociones afectan en gran medida la salud física y mental de los trabajadores, generando a lo largo del tiempo, cambios en su estado como el desinterés, melancolía junto a la irritabilidad, falta de motivación desembocando en un desgaste mental el cual le impide hacer frente a las situaciones que le generen estrés y puede llegar a repercutir en los procesos mentales básicos y psicológicos esencialmente en la atención y la memoria.

Figura 9

Ritmo de trabajo



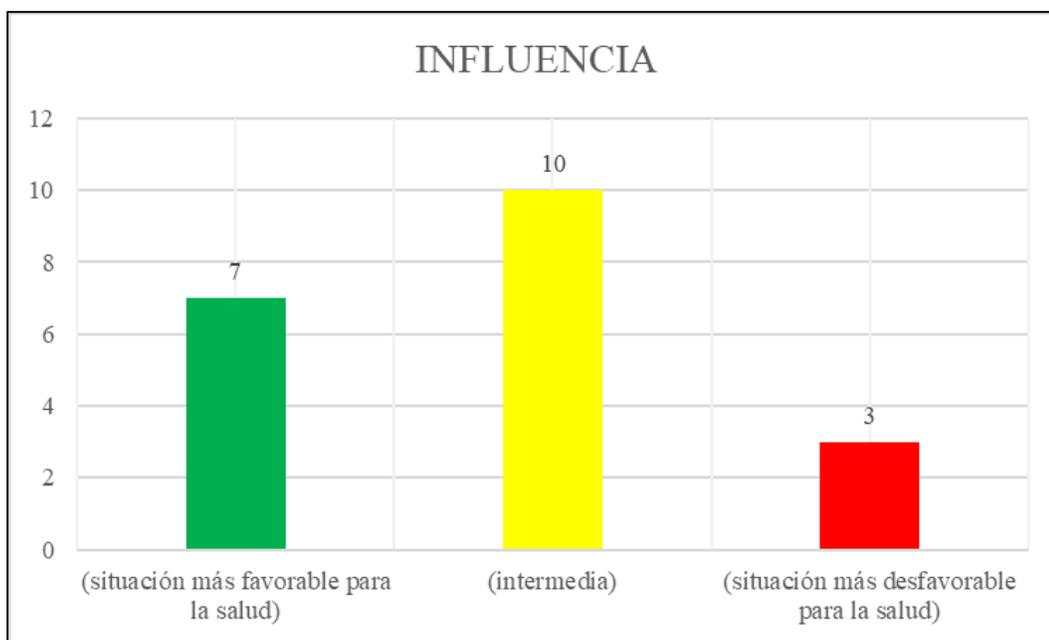
Con los resultados del gráfico, se puede observar que el ritmo de trabajo de los colaboradores encuestados es desfavorable. Generalmente, en los trabajos de Call Center las llamadas deben realizarse cumpliendo una métrica de 15 minutos por llamada y se continúa con la siguiente sin posibilidad de descanso, lo cual repercute en los agentes causando agotamiento, estrés y desgaste emocional. Así mismo, de acuerdo con los resultados obtenidos es necesario

proporcionar alternativas inmediatas que favorezcan el ritmo de trabajo durante la jornada laboral sin perder la efectividad de sus metas y objetivos.

Trabajar a un ritmo elevado, puede provocar consecuencias negativas a la salud principalmente el estrés, el cual se manifiesta emocionalmente a través de la irritabilidad, ansiedad y desgaste emocional, cognitivamente, en cuanto a la dificultad de aprender cosas, conductualmente, en el abuso de sustancias y finalmente de manera fisiológica con problemas de hipertensión, dolores de espalda y bajas defensas (INSST, 2021).

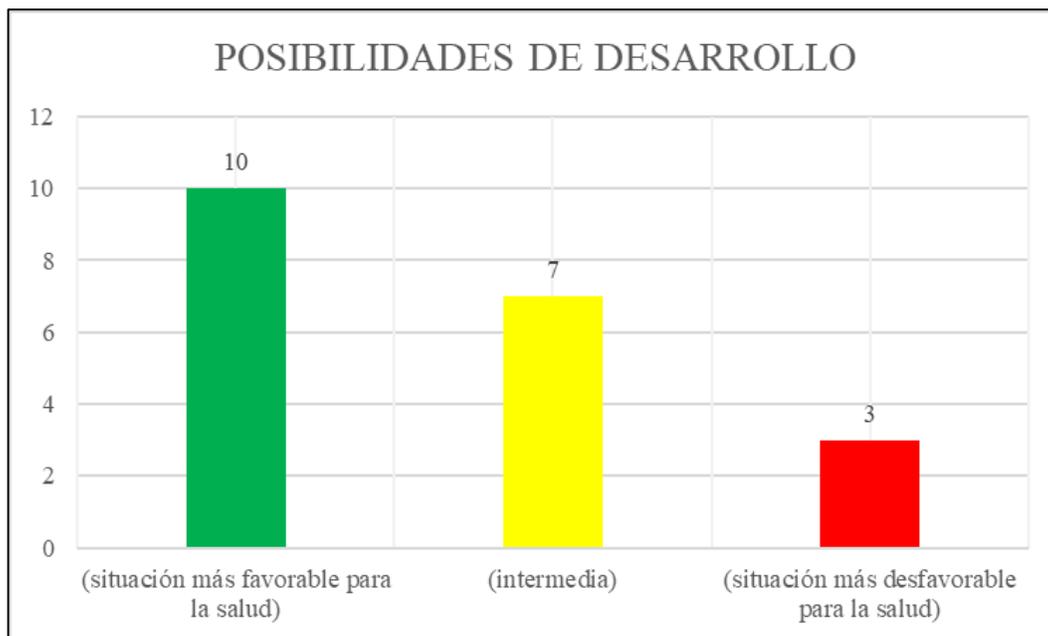
Figura 10

Influencia



En la dimensión de influencia se tiene presente la autonomía en el día a día del trabajo en general, particularmente en la cantidad de tareas que se realizan a como se realizan. De acuerdo con lo evidenciado, los trabajadores consideran la mayor parte del tiempo tienen influencia en las decisiones del trabajo y de cómo realizarlas día a día, sin embargo, algunos opinan que no tienen autonomía suficiente lo cual puede repercutir en la sensación de no sentirse suficiente y presentar estrés y ansiedad.

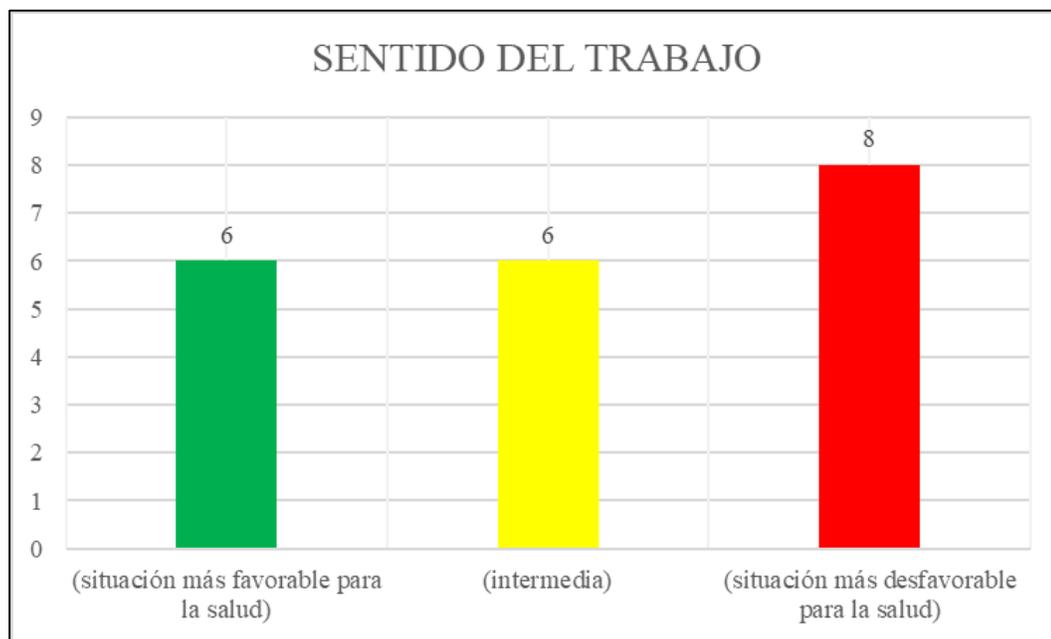
El exceso y/o la falta de autonomía es un factor que debe medirse, pues a largo plazo, puede causar afectaciones como la fatiga física y mental, alteraciones familiares, sentimiento de insatisfacción o aburrimiento insoportable (UGT, 2013).

Figura 11*Posibilidades de desarrollo*

Con el resultado anterior, se evidencia que los agentes de Call Center tienen posibilidades de desarrollo enfocados en dejar de tomar llamadas y convertirse en Coaches, Learning Specialist, agentes de soporte y cargos que permiten el crecimiento dentro de la empresa, los agentes pueden demostrar con sus métricas sus conocimientos sin necesidad contar con ningún título o años de experiencia, lo cual, indica que a los trabajadores se les destaca por sus habilidades y conocimientos.

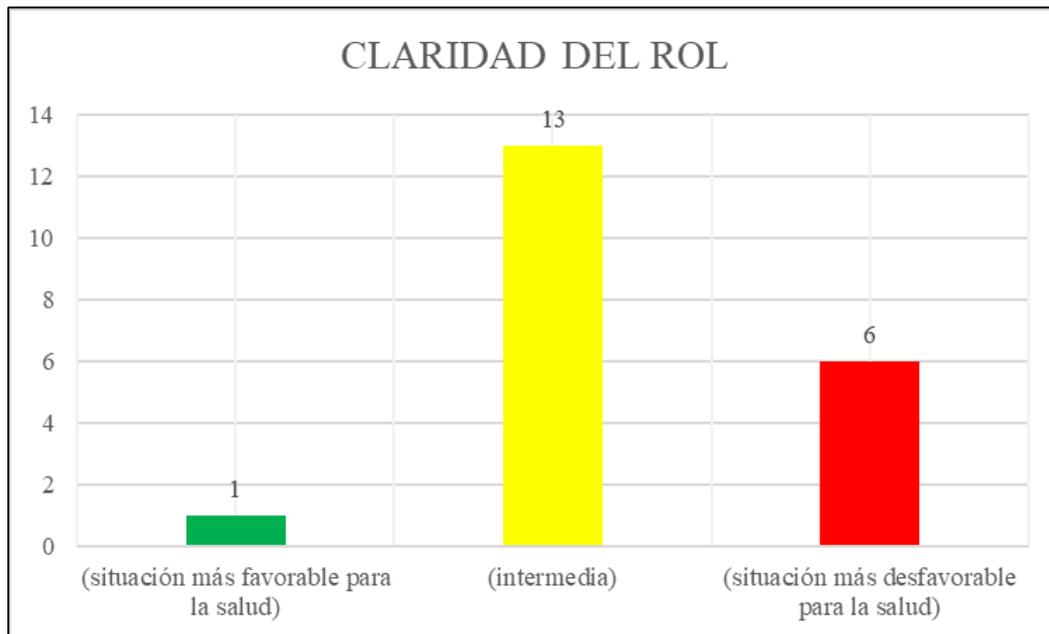
En cuanto a los trabajadores que se ven en situaciones desfavorables puede deberse a que comparten la actividad laboral con estudio y esto puede desencadenar que no se tenga el tiempo suficiente para crecer dentro de la empresa, por ende, se vean inconformes con el trabajo y se presenten sensaciones como desmotivación laboral y carga mental, así como ansiedad por el futuro.

La falta de desarrollo en este tipo de empresas puede deberse a la poca retroalimentación que reciben los trabajadores en cuanto a los procesos de selección pues en algunos casos no se realiza el feedback adecuado, lo cual, conlleva a la sensación de frustración, ya que no son informados de si continúan o no. El espacio de retroalimentación no es detallado frente al ejercicio presentado, lo cual genera malestar general y por consiguiente una insatisfacción colectiva (Sopo y Prada, 2019).

Figura 12*Sentido del trabajo*

Según los datos obtenidos en la encuesta, y como se puede apreciar en los gráficos, los trabajadores no tienen clara cuál es la relevancia del trabajo que ellos realizan, ni la importancia su trabajo en cierto periodo de tiempo asignado, esto puede deberse a que la actividad de Call Center, se vuelve un proceso monótono que en algunas ocasiones hace que los agentes consideren que no están aprendiendo cosas nuevas, no se sienten útiles y esto a algo plazo, puede verse reflejado en la insatisfacción con el empleo, así mismo, esto también conlleva a que las exigencias laborales sean difíciles de afrontar por la falta de motivación presente a través del tiempo.

La actividad repetitiva puede generar a largo plazo un estado de activación reducida conocida como monotonía, la cual se asocia directamente con síntomas adversos como la somnolencia, disminución y fluctuación de rendimiento y variabilidad de la frecuencia cardiaca. Este tipo de sentimiento se ve reflejado cuando el trabajo genera empobrecimiento psíquico, personal y de interacción social que afecta directamente la salud psicosocial de los trabajadores manifestándose como fatiga física y mental (Contreras, 2016).

Figura 13*Claridad del rol*

Según los datos obtenidos, al aplicar la encuesta para la dimensión del rol, se determinó que, los trabajadores no tienen claro el rol que desempeñan en sus trabajos. Esto se puede dar debido a que la empresa no les está suministrando las herramientas de trabajo adecuadas para desarrollar sus labores; de igual forma, puede haber errores en la manera que se transmite el mensaje por parte de los encargados. lo que deben hacer, el cómo lo debe hacer, por qué razón lo deben hacer y cómo contribuirá su trabajo a la sociedad, provocando que no tengan claras sus responsabilidades.

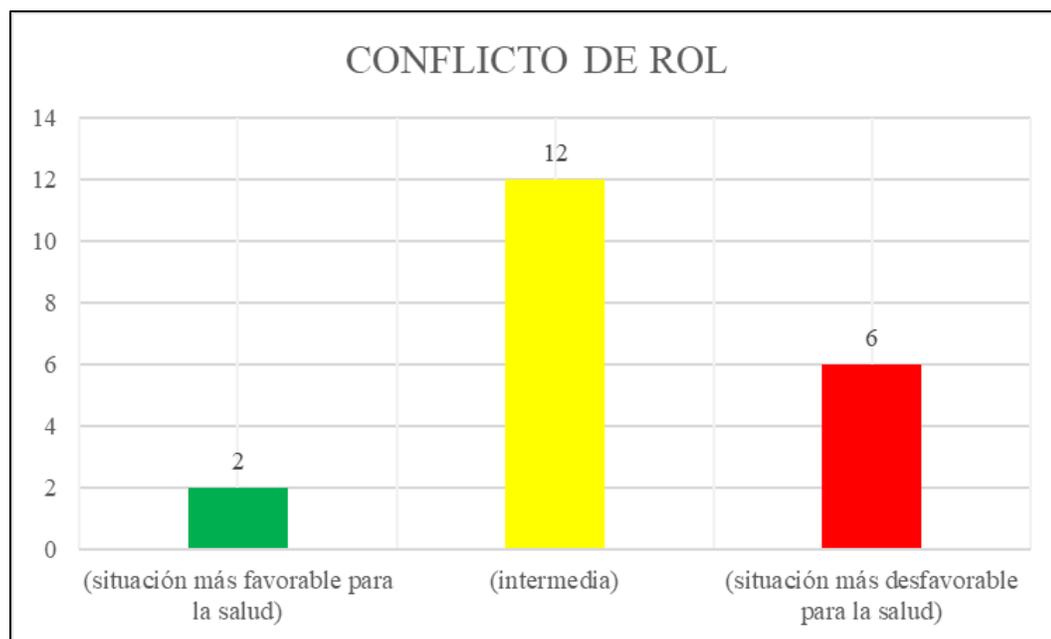
Por otra parte, la campaña es 100% virtual y la posibilidad de aclarar dudas o funciones se vuelve un proceso complicado pues no todos los agentes tienen el mismo rango horario y los jefes rotan, en algunas ocasiones, específicamente los fines de semana, los jefes que están pendientes de la operación no son suficientes, por ende, algunos agentes no pueden aclarar dudas sobre los procesos generando situaciones de estrés, ansiedad, cansancio mental y fatiga que repercute a su vez en dolores de cabeza, úlceras, palpitaciones que generan situaciones desfavorables en la salud.

La falta de claridad de las tareas y la asignación de las mismas puede causar conflictos en las competencias, que además de incidir sobre la productibilidad pueden ser causa de estrés (Eugenio,2018), continuamente, la falta de claridad en las demandas exigidas puede llegar a

producir el síndrome de Burnout que afecta directamente a los trabajadores en cuanto al agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo (Ponguillo et al,2017).

Figura 14

Conflicto del rol



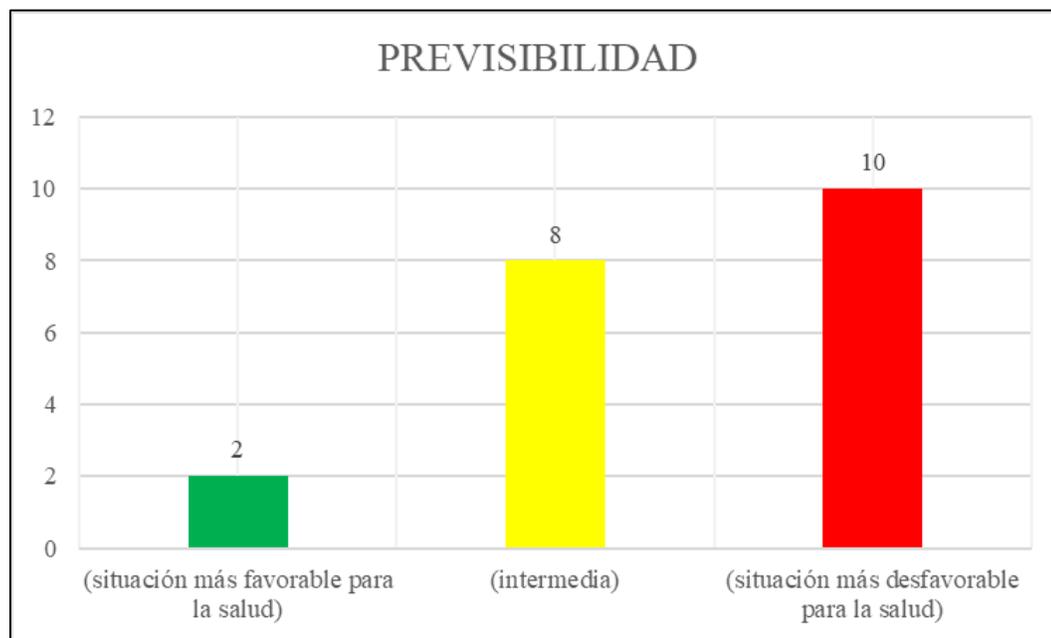
Dentro de la dimensión conflicto de rol, se destacan las tareas laborales y las exigencias contradictorias, en las cuales, se estableces métricas que en algunas ocasiones no es posible cumplirlas, como es el caso del tiempo de llamada, el cual debe ser en promedio 15 minutos, y el agente debe certificar que cumplió con una buena resolución asegurando que la persona no volverá a llamar de nuevo y pondrá una buena recomendación , sin embargo, no se tiene en cuenta que algunas personas no están satisfechas con el servicio, deciden extenderse o tienen problemas los cuales toman más del tiempo estipulado y somete al agente a presiones por cumplir objetivos que lo llevan a condiciones de estrés, fatiga, ansiedad, desmotivación entre otros factores que pueden generar situaciones desfavorables a futuro.

El conflicto de roles es un factor estresante importante, que refleja la contradicción entre ofertar un buen servicio al cliente, lo que a veces puede requerir dedicarles tiempo para identificar y tratar su problema específico, y atender un alto número de usuarios, que requiere llamadas cortas e intervalos mínimos entre ellas, adicionalmente, en las empresas de Call Center se presentan conflictos generados por la diferencia entre las instrucciones por parte de la empresa

y los principios éticos lo cual conlleva a la tensión, la falta de recompensas, la falta de libertad de decisión y la presión (INSST, 2022).

Figura 15

Previsibilidad



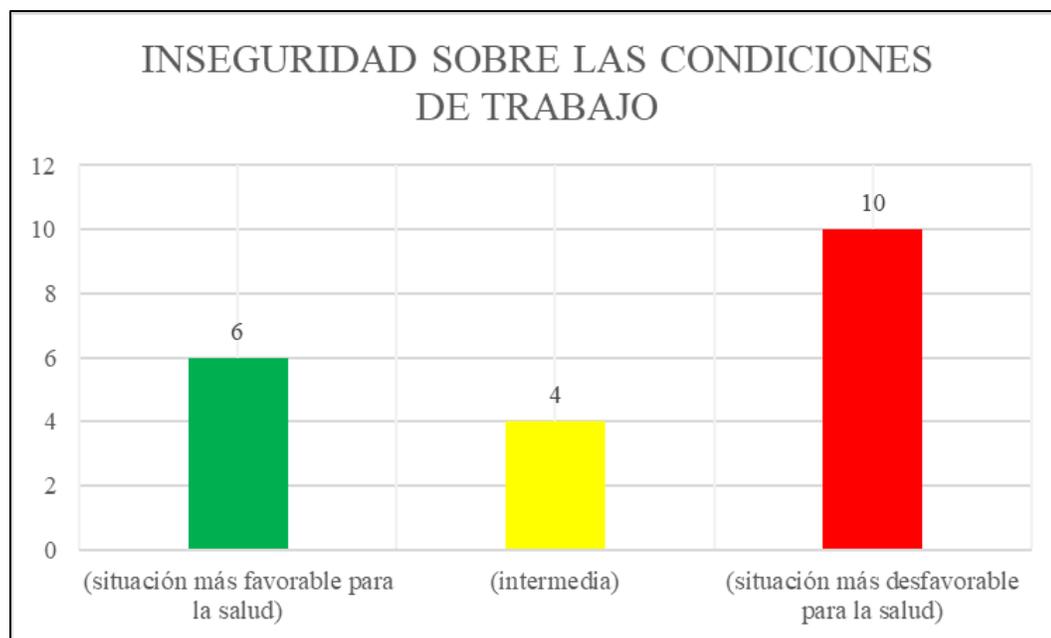
Teniendo presente que la dimensión de la previsibilidad está enfocada a la comunicación entre empleador y empleados, disponiendo de la información adecuada, suficiente y a tiempo, para poder lograr ejercer de manera correcta las metas laborales, de acuerdo con la percepción de los agentes, la información que se brinda para el desarrollo adecuado de las tareas no es suficiente, como se mencionó anteriormente este tipo de campaña opera de manera virtual y en caso de presentarse fallas en el sistema, complicaciones con los casos de las personas que llaman, comunicarse con el jefe en algunas ocasiones no es sencillo, pues ellos también tienen otro tipo de tareas que les impide brindar asistencia a todos los agentes, por ende, es necesario incrementar la ayuda del personal y el área de soporte con el fin de brindar seguridad a los agentes, especialmente, aquellos que están comenzando a trabajar y temen perder su trabajo y se sienten presionados todo el tiempo por las exigencias laborales pero a su vez por no tener las herramientas suficientes para poder llevar a cabo los objetivos.

La formación constituye un importante factor de satisfacción pues en este tipo de empresas los conocimientos son adquiridos y puede constituir una fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza, este tipo de

capacitación, dentro de las organizaciones es un aspecto clave para mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores, ya que, si existe un plan de capacitación que este de acorde con las necesidades de cada individuo, se necesitará de menos tiempo para cerrar las brechas existentes dentro de los procesos de la empresa (Eugenio, 2018).

Figura 16

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo



Dentro de esta dimensión que abarca la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, se basa en el puesto de trabajo, tareas dentro del rol del trabajador, horarios, salario, entre otros; De acuerdo con la percepción de los trabajadores se evidencia que más de la media considera esta dimensión una situación desfavorable, esto puede deberse, principalmente a que todos los agentes ganan comisiones y en algunos meses la campaña cambia las bonificaciones y cada vez se vuelve más complejo, generando que las personas no tengan un salario fijo y algunas ocasiones ganen un poco menos de lo esperado creando preocupación para algunos de ellos debido a la estabilidad económica, adicionalmente, algunos días a la semana el volumen de llamadas es muy bajo y los agentes reciben tiempo libre no pago que también ejerce una presión para aquellos que tienen que cubrir gastos y necesidades de ellos y de las personas que en algunos casos deben mantener.

Las aspiraciones condicionan la conducta y las necesidades constituyendo la motivación encaminada al logro de lo que se desea o se necesita, pues de no ser así puede ser origen de la

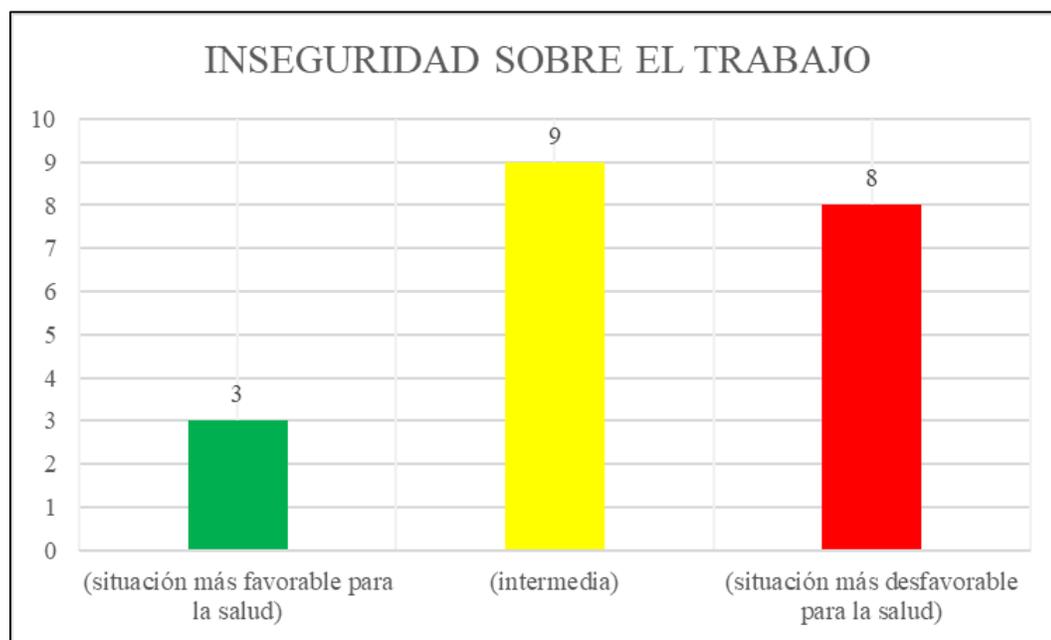
insatisfacción. Dentro de las fuentes de satisfacción se incluye el reconocimiento y el salario, el cual en algunas ocasiones no corresponde al esfuerzo realizado por los trabajadores ni con los resultados obtenidos, es por ello, que se hace necesaria la motivación de los colaboradores lo cual genera mejores niveles de clima laboral, se reducirá el ausentismo y por consiguiente una mejora en el desempeño laboral (Eugenio, 2018).

No obstante, es posible decir que la principal causa de tensión de los trabajadores se debe a las condiciones de trabajo, esto debido a que el salario se encuentra sujeto a las metas de productividad, pues la empresa evalúa su desempeño en forma cualitativa, implicando la principal condición para la continuidad de su trabajo, lo cual conduce en muchas ocasiones a la desmotivación y la insatisfacción (Petta, 2010).

Así mismo, de acuerdo con Petta (2010), difícilmente una persona logrará sentirse auto-realizada en su labor, si su salario no le es suficiente para cubrir las necesidades más elementales como el alimento o una vivienda segura, por ende, si esas necesidades se ven afectadas, se puede poner en riesgo la subsistencia del individuo y la posibilidad de avanzar hacia las necesidades de necesidad superior.

Figura 17

Inseguridad sobre el trabajo



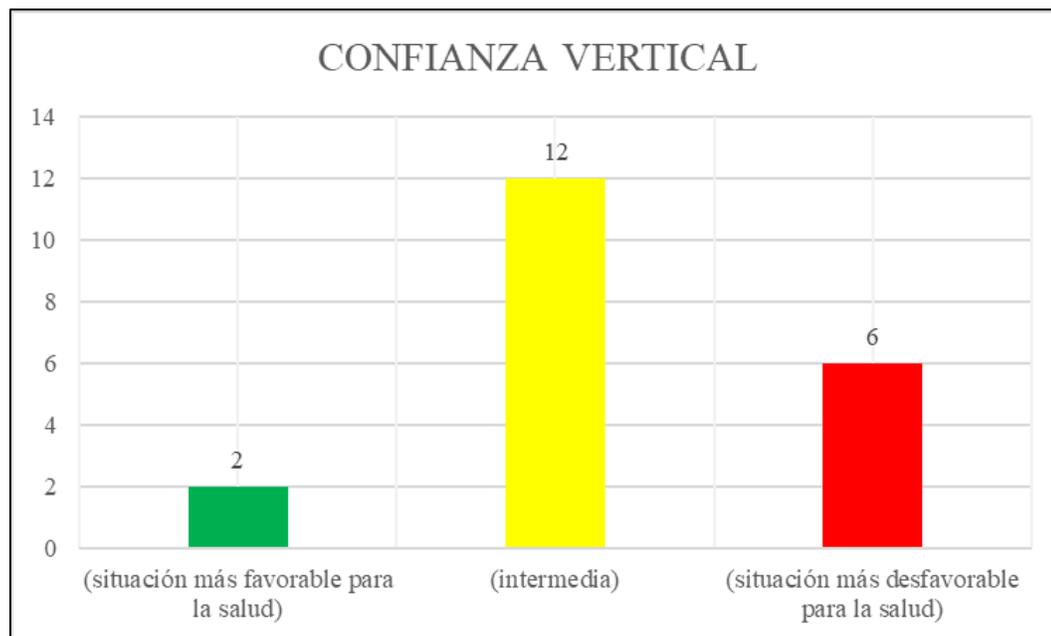
Dentro de esta dimensión sobre la inseguridad sobre el de trabajo, se tiene presente la estabilidad laboral a futuro, en relación a la ocupación, de acuerdo con los resultados

presentados, se evidencia que el 45% de la muestra considera esta dimensión intermedia, lo cual podría deberse a que la oferta de las personas bilingües en Colombia, es amplia, es decir, en caso de que la persona fuera despedida la oportunidad de encontrar otro trabajo sería elevada, sin embargo, los agentes sienten inseguridad debido a que las métricas que exigen son bastantes y se basan en la valoración del cliente el cual en algunas ocasiones se encuentra de mal humor y decide calificar de manera negativa el servicio prestado, adicionalmente, el seguimiento de estas metas es estricto y todo el tiempo los agentes se encuentran sometidos a altas presiones lo cual repercute en su estabilidad emocional y en la ansiedad por el futuro.

Por otra parte, si bien en Colombia la demanda de agentes que tengan experiencia y hablen un segundo idioma es elevada, el hecho de someterse a procesos de selección largos y tediosos que en algunas ocasiones no responden a las solicitudes también genera un ambiente de estrés a las personas, así mismo, en algunas ocasiones se tienen bastantes obligaciones que no pueden dejar de pagarse y en caso de un despido podría afectar el bienestar del trabajador e incluso generar conflictos en el entorno familiar por falta de productividad.

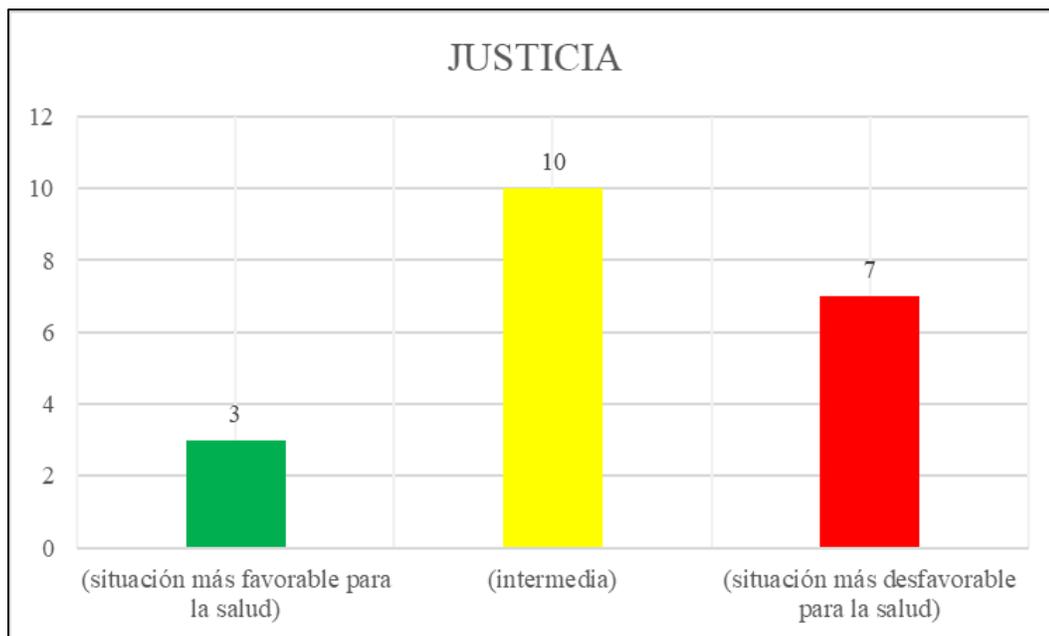
La inestabilidad laboral que experimentan los trabajadores por miedo a la pérdida del puesto de trabajo se ve relegado en la presión que reciben los agentes por la consecución de objetivos para asegurar la continuidad laboral del individuo puede llegar a producir condiciones de ansiedad que afectan negativamente su salud personal reduciendo su bienestar emocional y psíquico en el trabajo así como la proyección de sentimientos negativos hacia el resto de ámbitos de la vida personal (Martínez, 2019). En adición, esta inseguridad conlleva a que se reduzca el interés por los trabajos especialmente por los trabajos que fructifican a largo plazo (Mateus, 2017).

Por otra parte, en este tipo de empresas BPO con el paso del tiempo aumentan las exigencias en las metas, lo cual genera agotamiento físico y psicológico y conllevan a la disminución del rendimiento, traducido en la reducción de la productividad, lo cual genera presión en el agente y temor al despido ante la presencia de trabajadores nuevos que puedan cumplir con las metas en la forma y el ritmo requerido (Petta, 2010).

Figura 18*Confianza Vertical*

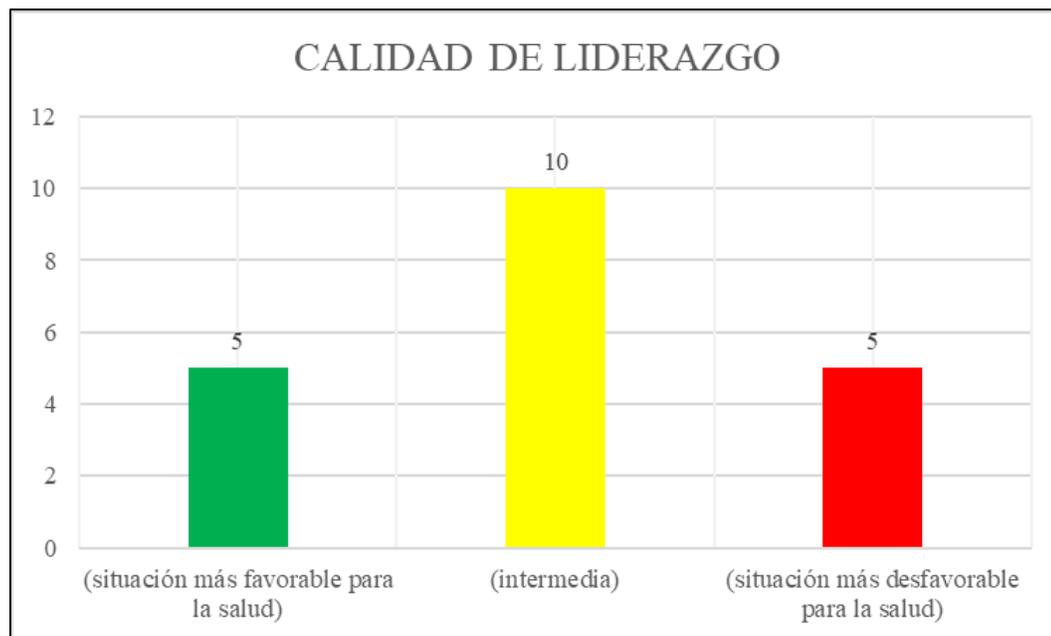
En el gráfico anterior, el cual es bastante favorable, se puede observar, la confianza que hay entre jefes y empleados es buena. Esto se puede deber a que, al obtener buenos resultados y efectividad en las labores, los agentes quedan satisfechos y confían plenamente en sus supervisores, sin embargo, algunos trabajadores no se encuentran satisfechos por la falta de confianza en la información que se brinda por parte de los jefes, pues en ocasiones, la rotación de los mismos, generar desconocimiento de la operación lo cual genera incertidumbre, sentimiento de inseguridad y estrés por sentir que los procesos pueden llevarse equívocamente por mala dirección de los líderes.

La confianza en la supervisión se refiere a la voluntad de un subordinado en aceptar y cumplir las indicaciones de su jefe referente a eventos que no se pueden controlar, así mismo, de acuerdo con Omar et al (2016), la confianza en el supervisor ha generado mejoras en cuanto a los comportamientos organizacionales, la satisfacción laboral, el bienestar del empleado y el rendimiento. Adicionalmente, los hallazgos indican que la confianza genera líderes transformadores que no solo contribuyen al logro de objetivos positivos para la organización, sino que aporta a la satisfacción en cuanto a la reducción de la incertidumbre y la autoestima, en este sentido, el miedo y el temor al fracaso pueden ser aliviados si se confía en que el líder facilitara el pasaje no traumático de lo familiar a lo desconocido (Omar et al, 2016).

Figura 19*Justicia*

En esta dimensión se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo, tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas, en esta dimensión, se evidencia que las personas consideran que en algunos casos la mayoría de las prácticas a nivel de toma de decisiones no es la adecuada y en algunos casos no se escucha al agente en cuanto a las necesidades que toma la empresa principalmente en cuanto al cambio de bonificación, el aumento de métricas y el aumento de funciones que en muchas ocasiones se realiza sin conocer la opinión de los trabajadores y conlleva a la insatisfacción de los mismos.

La distribución de tareas debe tender a la consecución del equilibrio físico, mental y social, por lo que se deberá tener en cuenta su rendimiento, su consumo y su posibilidad de recuperación, así como sus necesidades personales. La desigualdad a la hora de designar las labores pues ser la causa de fatiga en el trabajador, combinado con el tiempo insuficiente, ser causa de la disminución en el rendimiento y aumento de accidentes o enfermedades (Eugenio, 2018).

Figura 20*Calidad del liderazgo*

En esta dimensión evalúa como el jefe ejerce su labor, en cuanto a la planificación de trabajo y la resolución de conflictos, de acuerdo con los resultados es posible inferir que los trabajadores no se encuentran 100% conformes con la función de los jefes esto se debe a que en muchas ocasiones, por temas de cambio de horario principalmente, los agentes se les asigna a otro jefe que pueda estar dentro de la franja horaria del trabajador, sin embargo, eso genera insatisfacción por parte de los agentes, así mismo, condiciones de estrés y ansiedad pues consideran que no existe el respaldo por parte del jefe y en caso de desconocer algún procedimiento esto puede llevar a perder su trabajo.

Por otra parte, en algunas ocasiones el jefe no tiene conocimiento de la campaña pues es ascendido de otras campañas por sus logros y es difícil acoplarse, por ende, en ocasiones no es posible que brinde la información requerida por el grupo de trabajo. Adicionalmente, las sesiones de coaching con los jefes no son permanentes, es decir, se asignan de acuerdo a la disponibilidad de la línea por eso en algunas ocasiones no es posible la retroalimentación, la cual, es vital en este tipo de compañía.

De acuerdo con Contreras et al (2010) los comportamientos de un líder, la calidad de comunicación y la toma de decisiones constituyen factores de riesgo para la salud como resultado de escaso apoyo y hostilidad que afectan el bienestar de los individuos en las

organizaciones. Así mismo, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2004) la falta de apoyo de los jefes inmediatos y la presión ejercida por los mismos, así como el entorno laboral y las características del ambiente pueden generar condiciones asociadas al estrés, es por ello que Garcés (s.f) valida que el trabajador se encuentra expuesto a sufrir altas perturbaciones generadas por las demandas laborales expuestas por los supervisores los cuales en muchas ocasiones no se encuentran al tanto de las condiciones y la seguridad de los trabajadores, por lo cual, es necesario un buen liderazgo encaminado a promover acciones que motiven al trabajador a crear costumbres y hábitos para enfrentar este tipo de situaciones de riesgo.

Por otro lado, se procedió a la recolección y posterior procesamiento de la batería para la evaluación de estrés avalada por el Ministerio de ambiente con el fin de conocer los niveles de estrés presentes en los trabajadores pertenecientes a la campaña de United Health Care en un Call Center de Colombia. De acuerdo a los parámetros establecidos en la batería, el instrumento se aplicó teniendo en cuenta una escala de respuesta tipo Likert con única respuesta: siempre, casi siempre, a veces, nunca conformada por 31 ítems, los cuales tienen un nivel de calificación entre 0 y 9. Con el fin de parametrizar los resultados obtenidos, se obtuvo el puntaje transformado el cual se comparó con el baremo y se obtuvo el nivel de estrés al cual están sometidos los trabajadores.

Tabla 13

Nivel de estrés

Condiciones de estrés		
Categorías	Puntaje bruto	Puntaje transformado
Síntomas fisiológicos	9,3	15,24
Síntomas de comportamiento social	4,8	7,78
Síntomas intelectuales y laborales	4,0	6,48
Síntomas psicoemocionales	1,3	2,15
TOTAL		31,7
NIVEL DE SÍNTOMAS DE ESTRÉS		Muy alto

De acuerdo con los resultados presentados se indica que en la campaña UHC se presenta un nivel de estrés muy alto, esto debido a la cantidad de síntomas y su frecuencia, es indicativa de una respuesta perjudicial para la salud, lo cual hace necesaria la intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Según los resultados presentados, el nivel de estrés de la población de estudio es muy alto, esto puede deberse a que de acuerdo con Arias (2015) el estrés se debe a una experiencia subjetiva de una persona producida por la percepción que existe de las demandas excesivas o

amenazantes difíciles de controlar y que pueden llegar a tener consecuencias negativas que se denominan tensión y las fuentes de las experiencias de estrés, estresores, es decir, que de acuerdo con la percepción de los trabajadores, algunos estresores como los turnos de trabajo, la sobrecarga del rol, la relación con el jefe y los compañeros, la estructura organizacional y las condiciones de trabajo llevan a que el organismo responda por medio de una activación inicial, en la que las alteraciones que se producen son remitibles o una fase de tensión crónica o de estrés prolongado, en donde los síntomas se convierten en permanentes y pueden desencadenar una enfermedad (INSST, 1990).

En una situación de estrés se supone una gran cantidad de recursos fisiológicos los cuales si no es posible la respuesta de comportamiento y no pueden las respuestas cognitivas utilizar estos recursos, provocan desgaste en el organismo, así como la acumulación de productos no utilizados al incrementarse la energía movilizada, lo cual puede favorecer el desarrollo de trastornos psicológicos y fisiológicos, así mismo, dentro de las consecuencias de los síntomas fisiológicos se encuentra el desgaste de los órganos que son activados de forma muy intensa y pueden llevar a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición de ellas (INSHT, s.f).

De acuerdo con lo anterior y según los resultados presentados la población respondió que en su mayoría refiere síntomas fisiológicos principalmente el dolor de cabeza, el dolor de cuello, trastornos del sueño y problemas gastrointestinales, esto es preocupante para la empresa, pues este tipo de síntomas son el reflejo de un problema de salud profesional a largo plazo que puede generar consecuencias graves tanto para el trabajador como para la misma empresa, es por ello, que se hace necesario evaluar con el departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo si estos trabajadores han realizado sus exámenes periódicos y han seguido las recomendaciones de los profesionales de la salud, pues de no ser así, es necesario implementar medidas que eviten como última medida la generación de enfermedades laborales.

Consecuentemente, dentro de las dimensiones que más estrés producen en la muestra encuestada corresponde a los síntomas de comportamiento social relacionadas con las relaciones personales, la dificultad para iniciar o detener actividades y la sensación de aislamiento y desinterés, este tipo de síntomas surgen debido a que todas las personas que inician un trabajo llevan consigo experiencias, formas de ser y vivencias que deben integrar dentro de un ambiente laboral, adicionalmente, este tipo de campaña es 100% virtual, por ende, la relación interpersonal

con los compañeros de trabajo es difícilmente existente, así mismo, algunos agentes se encuentran forzados a trabajar en casa en donde se presentan relaciones complicadas con los familiares lo cual genera un deterioro de la calidad de vida del empleado y se ve reflejado en los resultados.

Tabla 14

Matriz de exposición y medidas preventivas

Matriz exposición y medidas preventivas			
Exposición	Concretar la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
<p><u>Exigencias Cuantitativas.</u> Exposición más favorable para la salud. = 5 Exposición Intermedia = 5 Exposición más desfavorable = 10</p>	<p>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? Siempre o muchas veces = 5 A veces = 8 Solo una vez = 7 ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo? Siempre o muchas veces = 13 A veces = 6 Solo una vez = 1</p>	<p>Los agentes que tienen contacto directo con la línea poseen altas cargas de trabajo. El volumen de trabajo es alto durante básicamente todo el año y exige dedicarle horas extras que en algunas ocasiones no son remuneradas. Las bajas laborales no se están cubriendo, eso implica que además ese trabajo se reparta entre los compañeros, aumentándoles aún más las cargas de trabajo. No hay descansos suficientes ni pausas activas dentro de la jornada laboral.</p>	<p>Implementación de indicadores que tomen en cuenta el N° de llamadas por N° de contactos con el fin de calcular el nivel de servicio a consideración de las llamadas recibidas, las llamadas atendidas y las llamadas pedidas o abandonadas por cada hora. Implementar pausas activas de 15 minutos por cada hora de trabajo, por otra parte se plantea ejercer controles de calidad con el fin de realizar un seguimiento exhaustivo de diferentes ratios (llamadas atendidas, duración media de la llamada, nivel de satisfacción del cliente, etc.)</p>
<p><u>Ritmo de trabajo</u> Exposición más favorable para la salud = 0 Exposición intermedia = 2 Exposición más desfavorable para la salud = 9</p>	<p>¿Tienes que trabajar muy rápido? Siempre o muchas veces = 11 A veces = 6 Solo una vez = 3 ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? Siempre o muchas veces = 13 A veces = 6 Solo una vez = 1</p>	<p>Debido a la cantidad de llamadas recibidas el agente debe ser ágil puesto que al terminar con un cliente ya tiene a otro en espera. Al ser un servicio que se presta para cubrir con la necesidad de los clientes, se trabaja en horarios no habituales.</p>	<p>Los empleados desarrollarán herramientas de planificación y productividad que serán distribuidas por semana, días, de acuerdo a los modelos y actividades laborales requeridas de conformidad a la complicación de la tarea desarrollada; además las</p>

			actividades se dividirán en una jornada laboral rotativa en turnos diurnos y nocturnos, en un horario de 8 horas dentro de la jornada laboral. Los turnos nocturnos no serán tomados por personal menor de 40 años.
<p><u>Influencia</u> Exposición más favorable para la salud = 7 Exposición intermedia = 10 Exposición más desfavorable para la salud = 3</p>	<p>¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? Siempre o muchas veces = 9 A veces = 7 Solo una vez = 4</p> <p>¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo? Siempre o muchas veces = 12 A veces = 5 Solo una vez = 3</p>	<p>Los trabajadores consideran que no pueden tomar partido de las decisiones que los afectan principalmente sobre el tema de la bonificación y del cambio de metas mensuales que afectan no solo su estabilidad sino la situación económica y por ende su rendimiento a largo plazo.</p>	<p>La empresa deberá comunicar cualquier tipo de decisión al personal operativo de la empresa, los cambios empresariales serán manifestados por medio de comunicación efectiva para las decisiones tomadas por la alta dirección así como el establecimiento de canales abiertos de comunicación entre todos los empleados directivos y administrativos de la empresa.</p>
<p><u>Conflicto de rol</u> Exposición más favorable para la salud = 2 Exposición intermedia = 4 Exposición más desfavorable para la salud = 14</p>	<p>¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? Siempre o muchas veces = 3 A veces = 10 Solo una vez = 7</p> <p>¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera? Siempre o muchas veces = 7 A veces = 6 Solo una vez = 7</p>	<p>Se produce cuando no se tiene una planificación adecuada y los jefes no tienen el conocimiento suficiente para brindar asistencia en caso de necesitar algún tipo de información.</p>	<p>Se deberán crear instructivos de ejecución y clasificación de todas las tareas y áreas, que ejecutarán de manera clara y objetiva. Se establecerá un programa equilibrado de las diferentes características de trabajo, en donde se determinará la importancia de los tiempos, la calidad de llamada la disposición del cliente. Se realizarán capacitaciones mensuales a los jefes con el fin de realizar énfasis en los procesos que realizan los agentes</p>

			con el fin de que no solo el personal que toma llamadas tenga conocimiento sino los jefes con el fin de generar un solo conocimiento en toda la operación.
<p><u>Previsibilidad</u> Exposición más favorable para la salud = 2 Exposición intermedia = 8 Exposición más desfavorable para la salud = 10</p>	<p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? Siempre o muchas veces = 7 A veces = 7 Solo una vez = 6</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? Siempre o muchas veces = 12 A veces = 4 Solo una vez = 4</p>	<p>En algunas ocasiones no existen herramientas que permitan a los trabajadores acceder a las decisiones tomadas y hacer parte de esa misma decisión. Adicionalmente, en algunas ocasiones no se reciben instructivos eficaces para la ejecución de las actividades a realizar de manera eficiente, no hay capacitaciones sobre los continuos cambios en los procesos y en las herramientas para llevarlas a cabo.</p>	<p>Se capacitará al personal constantemente sobre los nuevos procesos y herramientas y se les brindará instructivos que les permita estar a la vanguardia en calidad y operatividad. Estas campañas se realizarán por turnos con el fin de no colapsar la línea y a los trabajadores que se encuentran en horario laboral, así mismo, se destinaran cursos cortos por medio de plataformas internas los cuales evaluaran constantemente el conocimiento de los trabajadores y se abrirán foros que permitan la socialización y el espacio para preguntas.</p>
<p><u>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.</u> <u>En estos momentos, está preocupado o preocupada por...</u> Exposición más favorable para la salud = 6 Exposición intermedia = 4 Exposición más desfavorable para la salud = 10</p>	<p>¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? Siempre o muchas veces = 8 A veces = 2 Solo una vez = 10</p> <p>¿si te varían el salario (que no lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)? Siempre o muchas veces = 8 A veces = 3</p>	<p>La inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador, así como, la disminución laboral asociada con el cambio de bonificación mensual por condiciones de reestructuración de variables de evaluación del desempeño.</p>	<p>Socializar el cambio de bonificación con los trabajadores y socializar la manera cómo van a ser evaluados mes a mes los trabajadores brindando las herramientas adecuadas que les permitan seguir bonificando.</p>

	Solo una vez = 9		
<p><u>Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por...</u> Exposición más favorable para la salud = 3 Exposición intermedia = 9 Exposición más desfavorable para la salud = 8</p>	<p>¿si te despiden o no te renuevan el contrato? Siempre o muchas veces = 8 A veces = 3 Solo una vez = 9 ...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? Siempre o muchas veces = 10 A veces = 6 Solo una vez = 4</p>	<p>La inestabilidad surge principalmente por la preocupación de no cumplir con las métricas y/o las metas mensuales, así como la sensación de quedar cesante, así mismo, los trabajadores que deben mantener a familiares y/o aquellos cuyo salario no le permite cubrir con las necesidades básicas pueden mayores niveles de estrés y ansiedad.</p>	<p>Creación de un vaticinio el cual contenga el histórico de las negociaciones de posibles postulantes a las diferentes vacantes laborales de años anteriores con la finalidad de determinar el proceder de la demanda en la actualidad lo que ayudaría a planificar con mayor exactitud la producción. Preparar a los trabajadores en herramientas que les permitan enfrentar una cesión laboral. Ofrecer oportunidades de capacitación, educación en idiomas herramientas ofimáticas, capacitación en técnicas de manejo de estrés.</p>
<p><u>Justicia</u> Exposición más favorable para la salud = 3 Exposición intermedia = 10 Exposición más desfavorable para la salud = 7</p>	<p>¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? Siempre o muchas veces = 8 A veces = 11 Solo una vez = 1 ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa? Siempre o muchas veces = 11 A veces = 5 Solo una vez = 4</p>	<p>En algunas ocasiones las llamadas se encuentran distribuidas teniendo en cuenta el personal que mejor capacidad tiene para hablar cierto idioma o la capacidad de tener mejores promotores, por ende, algunos se encuentran todo el tiempo en llamada mientras otros agentes tiene más de 1 hora de tiempo disponible, así mismo, a los agentes que entran nuevos a la campaña toman la misma cantidad de llamadas que una persona con más experiencia lo que en muchas ocasiones genera que los clientes estén molestos por la carencia en</p>	<p>Se pretende la planificación de la producción con el fin de distribuir efectivamente la cantidad de llamadas, es decir, el agente recibirá la misma cantidad de llamadas de acuerdo a cada capacidad y los agentes que se encuentren en aprendizaje empezarán toman un N° de llamadas diarias hasta completar las 8 horas estipuladas o las horas elegidas de jornada laboral.</p>

		la resolución y vuelvan a comunicarse nuevamente,	
<p><u>Doble Presencia</u> Exposición más favorable para la salud = 9 Exposición intermedia = 2 Exposición más desfavorable para la salud = 9</p>	<p>¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? Siempre o muchas veces = 7 A veces = 3 Solo una vez = 10</p> <p>¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares? Siempre o muchas veces = 8 A veces = 5 Solo una vez = 7</p>	<p>Además de la fatiga física asociada y posibles problemas posturales por falta de adecuación del puesto de trabajo, los riesgos psicosociales más comunes son: Falta de desconexión digital. Aislamiento y soledad laboral. Tecnoestrés. Pérdida de adherencia e identidad con la empresa. Problemas de comunicación. La sobrecarga de trabajo o la falta de desconexión pueden derivar en ansiedad, irritabilidad, molestias e incluso depresión. No poseen en casa un entorno de trabajo adecuado, lo que además puede provocar problemas de concentración o bajo rendimiento, a la larga es una fuente de desmotivación importante, aumentar la sensación de soledad e incluso la falta de adherencia al puesto de trabajo</p>	<p>Planificar reuniones periódicas con los equipos de trabajo que permitirá generar cercanía entre compañeros. Compartir experiencias con compañeros de manera constante o tener una comunicación fluida, puede minimizar el riesgo de sentirse solo y desconectado del grupo. Se establecerá un canal directo de comunicación con los trabajadores, para que expongan circunstancias de riesgo, es importante tener en cuenta los factores de prevención que aportan una gran variedad de soluciones. El apoyo psicológico al empleado y los servicios de clima laboral también pueden identificar situaciones de riesgo, para evitar que desemboquen en un problema mayor, detectando a tiempo posibles incidencias.</p>
<p><u>Exigencias emocionales</u> Exposición más favorable para la salud = 9 Exposición intermedia = 7 Exposición más desfavorable para la salud = 4</p>	<p>¿En el Trabajo que tienes que ocuparte de los problemas emocionales de otras personas? Siempre o muchas veces = 5 A veces = 3 Solo una vez = 12</p> <p>¿Tu trabajo en general es desgastador? Siempre o muchas veces = 12 A veces = 4</p>	<p>Al estar expuesto a público en ocasiones los clientes tienen alteraciones en el estado de ánimo, presentan actitudes molestas y se comportan de manera despectiva con los empleados del Call center lo cual se ve reflejado en perturbaciones a salud mental como la depresión, ansiedad estrés; estos factores se consideran</p>	<p>Determinar, apoyar y mantener el bienestar emocional y la creación de condiciones que faciliten el desarrollo personal, tanto en el ámbito psicológico como en el emocional y el social de los trabajadores. Implementar herramientas evaluativas y el reconocimiento por</p>

	Solo una vez = 4	como características principales del estado emocional y afectivo del empleado, el cual interfiere constantemente en el estado de ánimo en individuo en el ambiente laboral.	parte Recursos humanos y medicina ocupacional sobre las principales afectaciones a las que se encuentran expuestos diariamente los trabajadores en su lugar de trabajo. Es de vital importancia el equilibrio mental en cada uno de los empleados en una empresa, para ello es necesario capacitar a los trabajadores constantemente con el fin de generar adecuados hábitos para la salud mental y de esta manera poder considerar las características principales del estado emocional y afectivo del empleado, el cual interfiere constantemente en el estado de ánimo en el individuo en el ambiente laboral.
<p><u>Posibilidad de Desarrollo</u> Exposición más favorable para la salud = 10 Exposición intermedia = 7 Exposición más desfavorable para la salud = 3</p>	<p>¿Tu Trabajo te permite que aprendas cosas nuevas? Siempre o muchas veces = 11 A veces = 7 Solo una vez = 2 ¿Tu trabajo te permite que apliques tus habilidades y conocimientos? Siempre o muchas veces = 11 A veces = 6 Solo una vez = 3</p>	<p>En algunas ocasiones el cargo de agente se ve reflejado en la falta de oportunidades para poder ascender, por otra parte, los conocimientos adquiridos no son valorados. En conformidad a las exigencias laborales en el puesto de trabajo y la falta de capacitación se genera la sensación de no aprender nada nuevo.</p>	<p>Implementar capacitaciones y programas de crecimiento en conformidad con la formación y las necesidades del puesto de trabajo, a su vez se valorará, de manera similar, los conocimientos específicos, requeridos para el puesto, como, por ejemplo: organización administrativa, conocimiento del mercado, dirección de equipos de trabajo,</p>

			capacidad de Innovación, gestión de proyectos, habilidad en el manejo de herramientas informáticas, entre otros. Estos conocimientos serán valorados y se generarán procesos de selección dando prioridad a los agentes y trabajadores que sean parte de la campaña.
<p><u>Sentido de Trabajo</u> Exposición más favorable para la salud = 6 Exposición intermedia = 6 Exposición más desfavorable para la salud = 8</p>	<p>¿Tus Tareas tienen Sentido? Siempre o muchas veces = 14 A veces = 5 Solo una vez = 1 ¿las tareas que haces te parecen importantes? Siempre o muchas veces = 14 A veces = 3 Solo una vez = 3</p>	<p>Las actividades realizadas tienen siempre un propósito y son importantes tanto para la empresa como para los potenciales clientes. Los Call Center a pesar de brindar varios servicios no son considerados una industria en el sentido aceptado comúnmente, los trabajadores consideran que sus actividades no son importantes pues las realizan diariamente, sin embargo, la campaña UHC brinda asistencia médica que en muchas ocasiones implica poder ayudar a alguien de situaciones como la vida o la muerte, sin embargo, la empresa en muchas ocasiones no motiva a los trabajadores a seguir adelante ni se genera ningún tipo de recompensa lo que lleva a que el trabajador baje su rendimiento y presente sentimientos de insatisfacción.</p>	<p>Generar correos y comunicaciones de felicitación así como pequeñas bonificaciones con el fin de motivar diariamente a los trabajadores en la labor.</p>
<p><u>Claridad de Rol</u> Exposición más favorable para la salud = 1 Exposición intermedia = 13</p>	<p>¿Tu trabajo tiene objetivos claros? Siempre o muchas veces = 16 A veces = 4</p>	<p>No se presenta la claridad del rol en los trabajadores, por ende, en algunos casos la calificación por parte de los clientes es negativa.</p>	<p>Capacitar al trabajador con el fin de conocer sus capacidades permitiendo que cada llamada pueda</p>

<p>Exposición más desfavorable para la salud = 6</p>	<p>Solo una vez = 0 ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo? Siempre o muchas veces = 1 A veces = 13 Solo una vez = 6</p>		<p>ser afrontada de manera exitosa. Revisar por parte de recursos humanos los roles de los trabajadores así como los cargos con el fin de evitar la contratación de personal incapaz de realizar sus funciones a largo plazo lo cual implica la rotación de personal.</p>
<p><u>Confianza vertical</u> Exposición más favorable para la salud = 2 Exposición intermedia = 12 Exposición más desfavorable para la salud = 6</p>	<p>¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo? Siempre o muchas veces = 11 A veces = 8 Solo una vez = 9 ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección Siempre o muchas veces = 13 A veces = 5 Solo una vez = 2</p>	<p>Las causales de riesgo se enfocan en la desigualdad laboral y la arbitrariedad por parte de las directivas, generando presiones y cargas injustificadas, así mismo, los agentes se encuentran desmotivados en su trabajo, ya que no ven compensado sus esfuerzos y no son reconocidos por las directivas. Por otro lado, no hay incentivos por escrito de los logros de los empleados, los memorandos y comunicados que reciben los trabajadores son para llamados de atención.</p>	<p>Generar compromiso por parte de sus directivos a brindar incentivos y reconocimientos a las labores desempeñadas en la empresa. Se deberá enviar a lo largo del año correos positivos que valoren el esfuerzo del equipo de trabajo motivándolo para que pueda sentir que sus funciones son tomadas en cuenta y que la carga de trabajo es elevada, sin embargo, su trabajo es valioso y apreciado por la empresa. También se podría motivar el esfuerzo directamente de forma verbal de jefes a empleados o premiándolos de alguna forma (dándoles algún día libre extra, aumento de salario, bonificaciones remunerativas. Ascensos laborales, etc.).</p>
<p><u>Calidad de Liderazgo</u> Exposición más favorable para la salud = 5 Exposición intermedia = 10</p>	<p>¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo? Siempre o muchas veces = 12</p>	<p>la economía global, y las demandas de la empresa suponen un flujo elevado de trabajo, esto hace que se generen múltiples tareas</p>	<p>Realizar evaluaciones mensuales sobre la calidad del liderazgo y evaluación de cada uno de los líderes con el fin</p>

<p>Exposición más desfavorable para la salud = 5</p>	<p>A veces = 5 Solo una vez =3 ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos? Siempre o muchas veces = 14 A veces = 4 Solo una vez =2</p>	<p>que deban realizarse sin previo aviso y con carácter inmediato para satisfacer a las necesidades de los usuarios. Estas actividades son ordenes impuestas desde la Dirección y crea descontento al trabajador.</p>	<p>de evidenciar las falencias de cada uno y evitar el descontento por parte de los trabajadores, así mismo, se realizarán sesiones de coaching en donde el trabajador pueda exponer las situaciones de mejora y generar buenas relaciones y una adecuada comunicación con la alta gerencia.</p>
--	--	---	--

Discusión

De acuerdo con los hallazgos encontrados se identificó que de las (15) dimensiones evaluadas, (6) dimensiones se encuentran en su mayoría como situaciones más desfavorables para la salud las cuales son: *Exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, sentido del trabajo, conflicto del rol, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo*. Estas dimensiones se ven fuertemente influenciadas por el tipo de horario que se maneja de domingo a domingo de 8:00 am a 11:00 pm y las métricas que exige la campaña las cuales incluyen la experiencia del cliente, el tiempo de llamada, la resolución en la primera llamada y la cantidad de llamadas que reciben diariamente los agentes teniendo en cuenta que solo es posible esperar un minuto para descansar y tomar la siguiente llamada.

Los siguientes resultados concuerdan con la investigación “*Factores de riesgo psicosociales presentes en el sector construcción, evaluados mediante el Método CoPsoQistas21, en una empresa constructora en el año 2021*” en la cual se establece que las dimensiones más desfavorables a la salud corresponden al *ritmo y sentido del trabajo e inseguridades sobre las condiciones del trabajo*, este tipo de dimensiones afectan las condiciones del trabajador teniendo en cuenta que el tipo y la naturaleza del trabajo exige que las actividades se realicen en ciertos periodos de tiempo, así mismo, en cuanto el sentido del trabajo, los trabajadores si bien tienen una relevancia importante en la empresa no sienten que su trabajo sea reconocido, así como sucede en la atención al cliente, en donde la evaluación cualitativa es la única manera de responder al desempeño. Finalmente, en cuanto a las inseguridades presentes en el trabajo ambos sectores reflejan inseguridad en cuanto a las condiciones del trabajo, pues no se tienen contratos a término fijo, por ende, los trabajadores presentan sentimientos de estrés e inseguridad. Por otra parte, contrario a la investigación de Vargas et al (2016) sobre el *Factor de Riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center de la Ciudad de Pereira*, la previsibilidad en los trabajadores de Pereira se califica como una situación favorable para la mayoría de los trabajadores considera que casi siempre recibe la información necesaria para

realizar el trabajo y consideran que la empresa presenta constantes capacitaciones enfocadas en motivar y resolver cualquier duda relacionada con las funciones, la cual puede verse reflejada negativamente en los trabajadores de la empresa de call center por la falta de capacitación y la variabilidad de los jefes que no delegan funciones claras a los trabajadores y en algunas ocasiones no respaldan al trabajador en situaciones en las cuales necesite ayuda para afrontar cualquier situación laboral. En concordancia con los resultados obtenidos investigación de Vargas et al (2006) valida que la carga laboral y la extensión de los horarios no le permite pasar mucho tiempo con la familia seres queridos por la cantidad de tiempo que le dedican a su trabajo. Por otro lado, en la investigación realizada sobre la “*Relación entre el exceso de exigencias psicológicas del trabajo en los factores de riesgo psicosocial en People Contact S.A.S*” presenta en sus resultados un riesgo significativo en cuanto a las exigencias cuantitativas y la claridad del rol, lo cual se fundamenta en la falta de liderazgo y de dirección por parte de los supervisores que no delegan tareas claras a los trabajadores y no hacen seguimiento a la evolución de los operadores sobre las evaluaciones cualitativas que se realizan continuamente para medir su progreso.

De acuerdo con la evaluación general la empresa de Call Center de estudio presenta un alto nivel de riesgo que es cercano a la realidad de otras empresas que se encuentran expuestas diariamente a responder las necesidades del cliente, estas deben responder ciertos estándares y evaluaciones cualitativas encaminadas a evaluar el proceso del trabajador constantemente lo cual lo hace vulnerable a sentirse ansioso, estresado y en algunas ocasiones con sentimientos de fatiga emocional, pues este tipo de empresas, delegan en ocasiones a jefes a los que se les exige presionar a sus grupos de trabajo los cuales en algunas ocasiones no tienen las herramientas suficientes y/o en algunas ocasiones no tienen la capacitación suficiente para enfrentar al cliente y la ayuda que reciben para afrontarla es precaria. Por otra parte, una vez se ha evaluado la empresa se hace necesaria la implementación de medidas correctivas y preventivas que permitan evitar afectaciones graves que pueden afectar directamente la empresa, así como el trabajador, pues el fin último de esta investigación es validar que el trabajador cuanta con condiciones emocionales, sociales e intelectuales para desarrollar diariamente las actividades solicitadas dentro de un ambiente que le brinde confianza y en el cual se le motive diariamente.

En cuanto a los niveles de estrés, la empresa se categoriza en nivel alto, lo cual se verifica teniendo en cuenta que el estrés laboral es uno de las principales consecuencias de la exposición a condiciones desfavorables a las cuales se ve afectada la población como se validó en capítulos anteriores (INSST, s.f). Los resultados presentados concuerdan con la investigación de Peñaranda (2020) sobre el *Diseño de un programa de manejo y prevención del estrés aplicado a una población de agentes de Call Center de Cobranzas*, en el cual se concluyó que en los cargos operativos los niveles de estrés son mayores, identificando la presencia de sintomatología de riesgo crítico, calificándolo como muy alto para el 17.99% de la muestra y alto para el 22.39% de la misma, así mismo, en la investigación *“Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de Call Center de la Ciudad de Medellín”* los agentes evidencian que los principales efectos del estrés son la manifestación de los síntomas físicos como el dolor de cabeza, dolor de cuello, problemas gastrointestinales y un desgaste connatural por las labores realizadas diariamente y psicológicos los cuales generan bajo rendimiento no solo a nivel laboral, sino el desempeño de otras actividades tales como la posibilidad de descansar, divertirse y estudiar (Arias,2015).

Contrariamente, en la *“Prevalencia del estrés laboral en trabajadores de un Contact Center de Bogotá en el 2015”* Vargas (2015), la prevalencia del estrés identificada correspondió al 83,8% muy bajo estrés, lo cual pudo deberse al método de evaluación que se utilizó el cual corresponde al Cuestionarios JCQ (Job Content Questionnaire) y la incertidumbre reflejada en el análisis de la muestra.

De acuerdo con las diferentes investigaciones y los resultados obtenidos es posible asociar el estrés a factores como las demandas psicológicas, repetitividad, cumplimiento continuo y estricto de metas e inestabilidad en la contratación, adicionalmente, dentro del contexto laboral es posible que existan factores como las relaciones interpersonales y factores personales que dentro del contexto laboral puedan llegar a ser detonadores de estrés, Por otra parte, de acuerdo con la revisión bibliográfica y el trabajo realizado es posible establecer que el estrés laboral es inherente al ser humano y es un problema que puede presentarse en todas las organizaciones y puede variar de acuerdo a cada persona de acuerdo con las funciones, la edad, el género entre otras condiciones. Así mismo, se evidencia la importancia de que el departamento de gestión humana se realice un plan de

acción encaminado a la mitigación del riesgo laboral y en la misma campaña se realicen campañas de concientización sobre el estrés y las consecuencias que este produce en el individuo.

Conclusiones

Es importante que la empresa de Call Center implemente la batería de riesgo psicosocial designada para la evaluación del riesgo por el Ministerio de Trabajo teniendo en cuenta que al aplicar la prueba CoPsoQ PSQCAT (versión corta) se pudo evidenciar que los trabajadores presentan afectaciones a la salud principalmente en cuanto a las *Exigencias cualitativas, ritmo de trabajo, sentido del trabajo, conflicto del rol, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo* influenciadas por la evaluación de desempeño de la empresa y la falta de planificación asociada con la demanda laboral excesiva, por ende, se recomienda la evaluación inmediata para generar medidas de prevención que eviten en un futuro la generación de enfermedades laborales en los agentes.

Se evidenció que la empresa de call center presenta un riesgo muy alto de estrés por ende se hace necesaria la valoración y el seguimiento a todos los agentes pertenecientes a la empresa, así como la generación de un Programa de Vigilancia Epidemiológica, así como el tratamiento psicológico necesario con el fin de controlar este tipo de riesgo que puede generar problemas no solo a nivel físico sino mental de los agentes.

La empresa de Call Center debe reforzar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el que se priorice la atención de este tipo de factores que afectan a la mayor parte de la población de estudio y son los principales causantes de el ausentismo, la rotación de personal, mal rendimiento de la campaña.

Este trabajo se suma como evidencia sobre la concientización de las responsabilidades empresariales sobre el trabajador al otorgar herramientas que permitan el óptimo manejo de los factores de riesgo laboral y estrés partir de las buenas prácticas, las capacitaciones ofrecidas a los empleados sobre el cuidado mental y la vida personal, la verificación de los puestos de trabajo y de la generación compromisos en cuanto el constante seguimiento a la salud de sus trabajadores para prevenir efectos negativos en los agentes.

Referencias

- Aranda, N, Suarez, D, Acela, A & Serrano, M. (2017). *Percepción sobre la relación de factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral* [Tesis de grado]. Politécnico Grancolombiano.
- Barragán, E. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center de Bogotá en el 2015* [Tesis de Maestría]. Universidad del Rosario.
- Bueno, B., Galido, A., Garzón, N., Ibáñez, M., & López, A. (2019). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial en una empresa del sector farmacéutico en Bogotá*. [Tesis de Especialización]. Corporación Universitaria Unitec.
- Castellanos, Y. (2021). *Gestión integral de los factores de riesgo psicosocial: Fundamentos prácticos para su implementación*. Editorial de la Universidad del Bosque.
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art.11.Julio 7 de 1991 (Colombia).
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art.25.Julio 7 de 1991 (Colombia).
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art.44.Julio 7 de 1991 (Colombia).
- Con la Financiación de. (s. f). Ugt.es. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de https://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galeria%20Publicaciones/FichasObservatorio%2004.pdf
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. Madrid: Ed. Tébar, S.L. 9ª. Edición
- Corrales, M, & Franco, S. (2020). *Factores de riesgo psicosocial en conductores de hidrocarburos en el Municipio de Puerto Boyacá*. [Tesis de Especialización]. Corporación Universitaria Unitec.
- Crespo, C. (2021). *Factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Pambaflor S.A.* [Tesis de Grado]. Universidad Técnica de Ambato.

- Dale, M. (2021), Predictors of Psychological Well-Being among Call Center Agents. *International Journal of Applied Psychology*, 2021(1), 1–11.
- Cristina, M., & Herrera, N. (s. f). RELACION ENTRE EL EXCESO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DEL TRABAJO EN LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN PEOPLE CONTACT S.A.S. Edu.co. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2373/Trabajo%20Especializacion%20GTH%20Maria%20Cristina%20Narvaez%20H.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chulvi, B. (s. f). Inseguridad frente al empleo: la situación no mejora. Porexperiencia.com. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <https://porexperiencia.com/dossier/inseguridad-frente-al-empleo-la-situacion-no-mejora>
- Decreto 1477 de 2014 [Departamento Administrativo de la Función Pública]. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Agosto 5 de 2014.
- Decreto 1295 de 1994 [Departamento Administrativo de la Función Pública]. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Junio 24 de 1994.
- Decreto 2566 de 2009 [Departamento Administrativo de la Función Pública]. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Julio 7 de 2009.
- Decreto 614 de 1984. [Departamento Administrativo de la Función Pública]. Por medio del cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. Marzo 14 de 1984.
- de La Exposición Y Su, R., Sobre, R. Q. O., & de La Exposición, E. L. O. (s. f). DIMENSIÓN: INSEGURIDAD EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO. Unex.es. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/servicio_preencion/archivos/ficheros/evaluacion-de-riesgos-psicosociales/Inseguridad%20en%20las%20condiciones%20de%20trabajo.pdf
- de las Causas que Generan Rotación, A. (s. f). Jairo Arturo Mateus. Edu.co. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/ca5e0d2c-0bd9-4972-bf87-425d0d4c3637/content>

- De riesgo psicosociales, ¿qué Son Los Factores. (s. f). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Ilo.org. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- de Riesgos Laborales Curso: A. G. S. E. T. J. C. S. M. D. E. P. (s. f). VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES CON EL MÉTODO CoPsoQ PSQCAT. Umh.es. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2197/1/TFM%20Santana%20Espino%2C%20Guacimara.pdf>
- Donde Identificar mis Posibilidades de Desarrollo Profesional: Tema 10.2. (s. f). Madrid.org. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de https://mcyt.educa.madrid.org/empleo/servicioestrategiaprofesional/manualorientacionprofesional/tema10_2.asp
- Diaz, K, Rueda, D & Sulbara, O. (2022). Estrategias para el manejo de estrés laboral en empleados de call center. [Tesis de especialización]. Universidad Católica de Colombia.
- du stress Physiological responses to stress, P. (s. f). NTP 355: Fisiología del estrés. Insst.es. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_355.pdf
- España, I & Molano, S. (2015). Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital san Andrés - e.s.e - de Tumaco, durante el primer semestre de 2015. [Tesis de especialización]. Universidad CES de Medellín.
- Forero, M., & Rivera, M. (2019). Análisis de los factores de riesgo asociados a salud mental, en empresas de servicios de BPO y Contact Center, caso Teleperformance. [Tesis de Maestría]. Universidad Externado de Colombia.
- García, V, Castañeda, L, & Ravelo, A. (2020). Psicorisk - programa de capacitación para la prevención de riesgos psicosociales en telemercadeo. [Tesis de especialización]. Universidad Católica de Colombia.
- García, R. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial Club Universitario.

- Garcés, J. N. M. (s. f). EXIGENCIAS EMOCIONALES COMO UN FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADO A LA SALUD MENTAL EN EL TRABAJO. Edu.co. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2125/EXIGENCIA_S_EMOCIONALES_COMO_FACTOR_RIESGO_PSICOSOCIAL_ASOCIADO_SALUD_MENTAL_TRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Generalitat de Catalunya (2015). Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) - Versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores/as. (Vol I). www.treball.gencat.cat/copsoq
- Gollac, M. (2013). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Buenos Aires: Seminario Internacional UNLP.
- Guía: P., Urrea, P. S., & Ergonomía, M. en. (s. f). LA MONOTONÍA LABORAL ASOCIADA A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE REMANUFACTURA. Udec.cl. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2346/3/Alfaro%20Contreras.pdf> <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
- [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf?sequence=1&is Allowed=y](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ICCS-Contact Center. (1630410040000). Medidas preventivas para los riesgos psicosociales en Contact Center. LinkedIn.com. <https://es.linkedin.com/pulse/medidas-preventivas-para-los-riesgos->
- Instituto Nacional de Defensa Civil. (2006). Compendio Estadístico de Prevención y Atención de Desastres 2006 Glosario de términos. https://www.indeci.gob.pe/compend_estad/2006/8_glosario/definiciones.pdf
- Jaime, A (2021). Evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Maestría]. Escuela Superior Politécnica de Litoral.
- KARASEK, R. (1979). Job Demands, Job decision latitudes, and mental atraen. Implicación foro Job recesión” en Administrativa Sáciense Quarterly.

- Lahera, M. & Góngora, J. (2002). “Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo”. Instituto Navarro de Salud Laboral. Gobierno de Navarra. España.
- León, j, Cantisano, G & García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Editorial Sanz y Torres.
- Ley 9 de 1979. por la cual se dictan Medidas Sanitarias. Julio 16 de 1979.DO. N°.35208.
- Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Enero 23 de 2006.DO. N°.46160.
- Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Julio 11 de 2012.DO. N°. 48488.
- Ley 1443 de 2014, Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Julio 31 de 2014.N° 49229.
- Manohar, P., Gurusamy, M., & Pasha, M. (2020). A study on psychological problems of employees in call centers at Bangalore City. *International Journal of Innovative Research in Management Studies (IJIRMS)*, 4(11),176-181.
- Montenegro, S. (2005). La sociología de la sociedad del riesgo: Ulrich Beck y sus críticos. Pampa: *Revista Interuniversitaria de Estudios Territoriales*, (1), 117-130.
- Monte, P. E. (2003). *Revista de psicología del trabajo y de las Organizaciones*.
<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Moreno-Jiménez, B. (2013). *Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias INSHT*. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma de Madrid.
- Moreno, M, López, S, Puesto, M, & Sierra, J. (2017). *Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá* [Tesis de especialización]. Universidad Distrital de Colombia.
- Motta, A., Ariza, M & Castilla, J. (2021). *Burnout en atención al cliente en call center burnout in call center’s customer service* [Tesis de Especialización]. Universidad Cooperativa de Colombia.
- NEFFA, J. C. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo Contribución a su Estudio*. Buenos Aires: Centro de Estudios e investigaciones Laborales CEIL-CONICET.

- Organización Internacional del Trabajo (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (1984). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37336/WHO_TRS_135_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS: Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo.
- Organización Mundial de la Salud. (1946). Constitución.
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution#:~:text=La%20salud%20es%20un%20estado,o%20condici%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20o%20social.>
- Orozco, D, Barrientos, V, Moreno, M, Ruiz, L, Lopera, & Yepes, L (2021). Estrés y afrontamiento del estrés de empleados en un call center en la ciudad de Medellín. [Tesis de grado]. Tecnológico de Antioquia.
- Peiró, D. (2006). Clienting para Pymes (6° Versión) Editorial Diom. Pérez, s.f),
- Peñaranda, G, Pulido, P, Rodríguez, A & Sánchez, L. (2017). Diseño de un programa de manejo y prevención del estrés aplicado a una población de agentes de call center de cobranzas [Tesis de especialización]. Corporación Universitaria Unitec.
- Pérez, J. (s.f). Factores psicosociales, clasificación, identificación y consecuencias en la salud laboral. imss.gob.mx
- Peiró, J.M. (2005). Desencadenantes del Estrés Laboral. Madrid: Pirámide
- Ramírez, Y & Castañeda, E. (2016). Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención [Tesis de especialización]. Universidad de Manizales.
- Resolución 2646 de 2008 [Ministerio de Protección Social]. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Julio 17 de 2008.

- Resolución 652 de 2012 [Ministerio de Trabajo]. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Mayo 11 de 2012.
- Resolución 1356 de 2012 [Ministerio de Trabajo]. Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. Julio 24 de 2012.
- Resolución 0312 de 2019 [Ministerio de Trabajo]. Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Febrero 13 de 2019.
- Rodríguez, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 75-88.
- Sáenz y Meseguer (s. f). Los métodos de investigación. <https://docplayer.es/96587176-Los-metodos-de-investigacion-escrito-por-mari-paz-garcia-sanz-y-manuel-garcia-meseguer.html>
- Salinas, K & Maldonado, C (2014). Programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, basado en los factores de riesgo laborales, de las actividades de belleza en el sector informal del barrio San Cristóbal Norte [Tesis de pregrado]. Universidad Militar Nueva Granada.
- Salud Ocupacional UNAD. (s. f). Seguridad y Salud en el Trabajo (Salud Ocupacional). Recuperado de <https://saludocupacionalunad.wordpress.com/glosario-a-m/>
- Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. (4ta Edición). McGraw-Hill.
- SIEGRIST, J. (2013). “Reconnaissance et santé au travail de l’évidence. Montrouge, Francia: Colloque International DIM GESTES:
- SURA. (s.f). Accidente de trabajo. <https://www.arlsura.com/index.php/component/kdglossary/#:~:text=Es%20todo%20sucedo%20repentino%20que,una%20invalidez%20o%20la%20muerte.>
- Suta, A & Díaz, G. (2021). Riesgo psicosocial y síntomas de estrés laboral en auxiliar del MinTrabajo Barranquilla [Tesis de especialización]. Corporación Universitaria Unitec.
- Técnicos, D. (s. f). Factores de riesgo psicosocial del personal trabajador en los call center. Insst.es. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de

<https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Factores+riesgo+psicosocial+en+call+centers+2022.pdf>

- Termenón, S. (2021, marzo). Aproximación a los factores psicosociales de los teleoperadores en call center. Centro Nacional de Verificación de Maquinas, 101, 27-37.
- Tocto, E. (2015). La influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de un Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020 [Tesis de Grado]. Universidad Peruana de Las Américas.
- Torres, M. (2021). Valoración de riesgos psicosociales, en la dirección salud, año 2020. [Tesis de Grado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- (S. f). Edu.co. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/7c0e4238-b21d-4a19-9353-174426405107/content>
- (S. f). Org.co. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052010000200002
- (S. f). Edu.ec. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>
- (S. f). Edu.ar. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/22/tesis-955-el.pdf
- (S. f). Org.co. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612016000200003
- (S. f). Sesst.org. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- (S. f). Sld.cu. Recuperado el 5 de marzo de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-193.pdf>
- Universitat de Barcelona (s.f). El modelo de Selye.
http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1

- Valenzuela, Z. (2021). Riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de un supermercado en la región de Urabá - Antioquia, durante el periodo 2020-2021 [Tesis de especialización]. Corporación Unitec.
- Vargas, J. (2021). Factores de riesgo psicosocial intralaboral en empresas de diferentes sectores económicos. [Tesis de Especialización]. Corporación Universitaria Unitec.
- Vassallo (2012). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60910943/NOM035_MV20191015-56151-u74nyl-with-cover-page-
- Villalobos, G (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Vol.I). Ministerio de Protección Social

Anexos

Anexo A

Cuestionario riesgo psicosocial

Nº Preguntas	Dimensión y preguntas	Número de casos que contestan:		
		“Siempre” o “Muchas veces” / “En gran medida” o “En buena medida”	“A veces” / “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca” / “En alguna medida” o “En ningún caso”
Exigencias cuantitativas				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?			
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?			
Doble presencia				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?”?			
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?			
Exigencias emocionales				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?			
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?			
Ritmo de trabajo				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?			
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?			
Influencia				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?			
8	¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?			
Posibilidades de desarrollo				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?			
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?			
Sentido del trabajo				
13	¿Tus tareas tienen sentido?			
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?			
Claridad de rol				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?			
16	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?			
Conflicto de rol				

17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?			
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?			
Previsibilidad				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?			
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?			
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
21	... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?			
22	...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?			
Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?			
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?			
Confianza vertical				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?			
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?			
Justicia				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?			
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?			
Calidad del liderazgo				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?			
30	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?			

Nota. Generalitat de Catalunya (2015)

Anexo B

Cuestionario estrés laboral

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Nota. Batería Instrumentos para la evaluación de riesgo psicosocial (2010)

Anexo C

Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
ACTIVIDADES		TIEMPO (MESES)															
N°		Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo						
1	Recopilación de la información, planteamiento del problema, objetivos y justificación del proyecto.		■	■													
2	Construcción del marco teórico y estado del arte			■	■												
3	Creación y aplicación de la metodología, cronograma, referencias y anexos.				■	■											
4	Aplicación de encuestas					■	■										
5	Organización y procesamiento de datos						■	■									
6	Análisis de datos							■	■								
7	Entrega del informe final								■	■							
8	Sustentación del proyecto									■	■						
9	Examen final											■	■				

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada “Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés de una empresa de Call Center de la ciudad de Bogotá”, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Noímbre MELISSA NATHALIA CADAVID MURIEL
CC. 1.085.261.125 de Pasto Nariño

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada “Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés de una empresa de Call Center de la ciudad de Bogotá” , autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

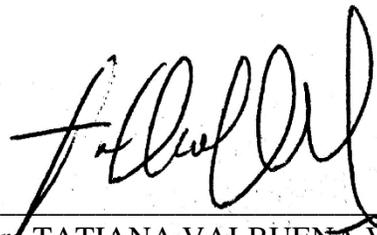
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre TATIANA VALBUENA VILLAMIL
CC. 1.019.138.986 de Bogotá

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada “Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés de una empresa de Call Center de la ciudad de Bogotá” , autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Isamar Montes', written over a horizontal line.

Nombre ISAMAR MONTES HERNANDEZ
CC. 1.067.291.392 de Pueblo Nuevo - Córdoba