



Factores relacionados al estrés laboral en los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021

DIANA ISABEL AGUILAR FORERO

LAURA JARAMILLO QUINTERO

MARIA FERNANDA MURILLO HIGUITA

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa: Administración en Salud Ocupacional

noviembre de 2021

Factores relacionados al estrés laboral en los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021

DIANA ISABEL AGUILAR FORERO

LAURA JARAMILLO QUINTERO

MARIA FERNANDA MURILLO HIGUITA

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administración en Salud
Ocupacional

Asesora

Stephanie García Mancilla

Ingeniera Industrial. Magister en Salud Ocupacional y Medio Ambiente

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Administración en Salud Ocupacional

noviembre de 2021

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios
por habernos dado vida para llegar hasta este momento,
por habernos premiado con salud, sabiduría, disciplina y amor por
lo que realizamos cada día.

También dedicamos este trabajo a nuestras familias, nuestras parejas, a los
docentes que nos colmaron de conocimientos en cada una de sus asignaturas, por el apoyo
constante, los valores inculcados y la confianza de saber que lo
lograríamos.

A nosotras mismas como estudiantes, por ser constructoras de nuestro propio
proyecto de vida, donde demostramos que podemos alcanzar lo que nos
proponemos.

DIANA ISABEL AGUILAR FORERO

LAURA JARAMILLO QUINTERO

MARIA FERNANDA MURILLO HIGUITA

Agradecimientos

Al finalizar nuestro proyecto de grado queremos primero que todo agradecerle a Dios por cuidarnos siempre y no permitir que perdiéramos la fe y la esperanza de culminarlo con éxito. También, les queremos agradecer a las personas que nos acompañaron durante toda esta trayectoria como lo fueron nuestras parejas, a nuestros padres de familia por el apoyo y la confianza constante, a nuestros profesores quienes con su conocimiento y sus enseñanzas nos encaminaron a sacar lo mejor de sí. No se alcanzan a imaginar lo importante que fueron sus aportes y apoyo durante este proceso. A la universidad, gracias por brindarnos educación de calidad, por hacer de nosotras profesionales de bien, con un gran sentido humano, social y ético, por forjarnos cada día con disciplina y exigencia hacia nuestras propias metas.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos.....	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
CAPÍTULO I	14
1. Planteamiento del problema	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Formulación del problema.....	17
CAPÍTULO II	18
2. Objetivos.....	18
2.1. Objetivo general.....	18
2.2. Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO III	19
3 Justificación.....	19
CAPÍTULO IV.....	21
4. Marco Referencial.....	21
4.1. Antecedentes de la Investigación	21
4.2 Marco legal	27
4.3 Marco Teórico.....	30
CAPÍTULO V.....	39
5. Metodología.....	39
5.1. Enfoque Metodológico	39
5.2. Alcance.....	40
5.3. Método inductivo.....	40
5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	41
5.5. Población.....	42
5.6. Muestra.....	42
5.7. Cronograma de actividades	43
CAPÍTULO VI.....	46

6.	Hallazgos	46
6.1.	Información sociodemográfica	46
6.2.	Análisis de resultados cuestionario	49
CAPÍTULO VII		62
7.	Recomendaciones	62
CAPÍTULO VIII		65
8.	Conclusiones	65
9.	Referencias.....	67
10.	Anexos.....	74

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades	43
Tabla 2 Apartado 1: Exigencias Psicológicas	50
Tabla 3 Apartado 2: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo.....	52
Tabla 4 Apartado 3: Inseguridad	53
Tabla 5 Apartado 4: Apoyo social y calidad de liderazgo	56
Tabla 6 Apartado 5: Doble presencia	58
Tabla 7 Apartado 6: Estima	60

Lista de figuras

Figura 1 Sexo de los encuestados.	46
Figura 2 Edad de los encuestados.	46
Figura 3 Lugar de residencia de los encuestados.	47
Figura 4 Nivel de escolaridad de los encuestados.	48
Figura 5 Cifras detrás del sector BPO y Contact Center	55

Lista de anexos

Anexo 1 Formato Consentimiento Informado	74
--	----

Resumen

El presente trabajo de grado, se desarrolló con asesores que trabajan o han trabajado en call centers de Antioquia, teniendo como objetivo principal determinar los factores relacionados al estrés laboral que presentan los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021. La metodología propuesta para este proyecto está fundamentada en un enfoque cualitativo. Para ello, se realizó un cuestionario autoadministrado en un formulario de google, el cual se basó en el método ISTAS21, permitiendo evaluar los factores intralaborales, individuales y extralaborales a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores de call centers, dando a conocer su situación actual por medio de las seis dimensiones evaluadas. De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que existe estrés laboral, puesto que el nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud fue: en exigencias psicológicas 47,06%, inseguridad 70,59%, doble presencia 75% y estima con un 58,82%.

Este trabajo de investigación, es un aporte para todas las empresas Call Centers, que trabajan en Colombia y otros países. También, sirve como una fuente de consulta para conocer cómo manejar el estrés laboral en las organizaciones en general y como mejorar el nivel de productividad de los trabajadores, de esta forma lograr que las mismas cumplan con sus objetivos.

Palabras clave: Estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, trabajadores de call centers.

Abstract

This degree project work, was developed with consultants who work or have worked in call centers in Antioquia, with the main objective of determining the factors related to work stress presented by call center workers in Antioquia in 2021. The proposed methodology for this project is based on a qualitative approach. For this, a self-administered questionnaire was carried out in a google form, which was based on the ISTAS21 method, allowing to evaluate the intra-work, individual and extra-work factors to which call center collaborators are exposed, making their current situation known through the six dimensions evaluated. According to the results obtained, it was evidenced that there is work stress, since the level of psychosocial exposure most unfavorable for health was: 47.06% in psychological demands, insecurity 70.59%, double presence 75% and esteem with a 58.82%.

This research work is a contribution to all Call Center companies that work in Colombia and other countries. It also, serves as a source of consultation to know how to manage work stress in organizations in general and how to improve the level of productivity of workers, in this way to ensure that they meet their objectives.

Keywords: Work stress, psychosocial risk factors, call center workers.

Introducción

Los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre los aspectos intralaborales como son las características de la organización del trabajo, la jornada laboral, el ambiente laboral; los factores individuales que corresponden a las capacidades del trabajador, sus necesidades y su cultura, y los factores extralaborales tienen que ver con la situación personal fuera del trabajo, hace referencia a las condiciones de la vivienda, acceso a servicios de salud, etc.; todos estos factores pueden influir de manera considerable en la productividad del trabajador, en este caso en call centers, ya que puede traer consigo daños y consecuencias que afectan la salud mental y física, como: Enfermedades, accidentes e incidentes laborales, trastornos músculo esqueléticos, estrés laboral, entre otros.

Los trabajadores de las empresas de call centers, están expuestos de forma considerable al riesgo psicosocial por la demanda de trabajo que genera el estar contestando llamadas, realizando cobros, ventas, entre otras funciones que producen una carga mental bastante elevada, los horarios extensos que se manejan, la rapidez con la que deben comer y tener los descansos, entre otros factores que ayudan a que puedan padecer fácilmente estrés laboral; es un tema bastante importante y que vale la pena indagar sobre él, para identificar cuáles son esos aspectos que más afectan el bienestar del trabajador.

El presente trabajo de grado, consta de 10 capítulos, los primeros 4, son una profundización y consulta de material bibliográfico referente al tema y problema encontrado, los cuales en su orden son, los riesgos psicosociales y los factores relacionados al estrés laboral en trabajadores de call centers, así mismo se delimitaron y marcaron los objetivos que condujeran al logro del problema definido.

En el capítulo 5, se detalló el diseño metodológico según las condiciones y características del contexto que se tenía, con el propósito de dar respuesta al problema planteado, se eligió el cuestionario

de evaluación de riesgos psicosociales versión corta adaptado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de Comisiones Obreras de España del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), porque es un formato realizado por profesionales en el tema, ha sido puesto a prueba y verificado científicamente; a partir de estas bases, en el capítulo 6, se procedió con la recopilación de los resultados de los encuestados y el análisis de los hallazgos encontrados, para finalmente en el capítulo 8 y 9 presentar las recomendaciones y conclusiones de la investigación, como consecuencia de las reflexiones e interpretaciones encontradas en torno a las necesidades halladas.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Los call center o centros de llamadas pertenecen al sector de tercerización, son empresas que reciben y realizan llamadas donde prestan servicios a empresas terceras en procesos como encuestas de satisfacción, soporte técnico, cobros, recobros, ventas, entre otros. Aunque, estas empresas han cambiado de estrategias para comunicarse con los clientes, como lo señala Termenón Cuadrado, Silvia (2021)

En la actualidad, dado que los usuarios evitan contestar llamadas de teléfono de números desconocidos o si las atienden las esquivan con rapidez, muchos Call Center han evolucionado a Contact Center, englobando así varias formas de comunicación como el correo electrónico, mensajes de texto, chat, redes sociales y llamadas telefónicas. (p. 27)

Esta evolución en el servicio ha mejorado las maneras de llegar al cliente, teniendo así, más oportunidades de crecer y destacarse en el mercado, y en Colombia este tipo de empresas son bastante rentables, como lo señalan la Asociación Colombiana de BPO (s.f.)

Colombia es uno de los destinos más atractivos del mundo para la localización de servicios globales, como lo señalan AT Kearney y Gartner, por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y clima de negocios favorable (...)

Colombia tiene una estabilidad jurídica muy importante para los inversionistas y para las empresas nacionales del sector BPO que están pensando en crecer y en buscar nuevos

mercados. Tiene una ubicación geográfica privilegiada y una importancia en temas de conectividad que genera confianza en términos de operaciones. (párr. 2-3)

Esta oportunidad trae consigo nuevos retos, entre ellos los de carácter laboral, comprendiendo que, este tipo de empresas pueden contratar a sus colaboradores de manera presencial y también en modalidad de teletrabajo, los riesgos laborales a los que se pueden enfrentar los trabajadores son varios, y los primeros antecedentes encontrados y gestionados en este sector sobre este tema, fueron, como lo explica, Termenón Cuadrado, Silvia (2021)

Las primeras aproximaciones desde la prevención de riesgos laborales hacia el sector de los CC se centraron en aspectos como: - Condiciones ergonómicas: uso de pantallas de visualización de datos (PVD), diseño del puesto de trabajo, disposición de los elementos, espacios de trabajo, elementos del puesto de trabajo (mesa, silla, paneles de separación, etc.). - Condiciones de iluminación: tipo y ubicación de las luminarias, cantidad y calidad de la iluminación, adecuación a las exigencias de la tarea. - Condiciones termohigrométricas: tasas de renovación del aire, concentración de CO₂, características de la ventilación, temperatura, humedad. (p. 31)

Pero los riesgos psicosociales, también hacen parte importante de las necesidades en materia de prevención en los contact center, como lo menciona, Termenón Cuadrado, Silvia (2021)

La atención constante a clientes a través de tecnologías de la información y la comunicación hacen que el trabajo de los teleoperadores y gestores sea, en muchas ocasiones, una tarea exigente. Se añade a ello, entre otras cuestiones, la presión de los ritmos de trabajo, los clientes, en muchos casos insatisfechos, la sujeción a modalidades de trabajo a turnos y nocturno y a condiciones de empleo y organizativas que se

manifiestan como factores de riesgo psicosocial con capacidad para provocar, entre otros, riesgos para la salud, estrés y situaciones de violencia. (p. 31)

Por otro lado, el estrés laboral, es un tipo de riesgo psicosocial y es el que más afecta a las personas en diferentes ámbitos, como lo señala la OMS (2008)

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. (p. 1)

En este sentido, se puede decir que el estrés laboral podría afectar el desempeño de las actividades laborales o presentar alteraciones en la salud física y mental de los colaboradores, teniendo presente igualmente que, lo que es estresante para un individuo puede que no lo sea para el otro. Además, en los call center hay una rotación de personal elevada lo que puede ocasionar mal ambiente laboral, mala reputación de la empresa, y altos costos económicos, como lo indica iProfesional (2007)

En la actualidad, los centros de contacto tienen un problema muy grande, el estrés que padecen quienes trabajan allí, desde un operador hasta un gerente. De hecho, un 30% del total de empleados padece síndrome crónico de estrés, aseguran especialistas (...) Según datos del Ministerio de Trabajo, un 52,4% de los motivos de desvinculación en esta industria es por decisión del trabajador y, en la gran mayoría de los casos, quienes se van no quieren volver, ni siquiera en un largo plazo. (párr. 2-3)

Por otra parte, la OMS (2008) manifiesta que

El estrés relacionado al trabajo puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador. No se debe cometer el error de pensar en los riesgos psicosociales y organizacionales como meros riesgos a la salud psicológica. Las ausencias por enfermedad debidas a problemas de salud mental, músculo esqueléticos o cardiovasculares pueden ser el resultado, y la incapacidad laboral o la muerte pueden ser eventualmente la consecuencia. (p. 6)

Es importante, identificar a tiempo cuando un trabajador padece de fatiga, agotamiento físico, dolor de cabeza, cambios constantes de humor, dolor en los músculos, bajo rendimiento, entre otros factores, puesto que todo esto es derivado del estrés laboral, un ejemplo de esto son los call center, donde se presentan muchos factores de tipo psicosocial como: La carga de trabajo, horarios extensos, ambiente, equipamiento, cultura organizacional, relaciones interpersonales y desarrollo profesional, si no se gestionan a tiempo y no se les pone la suficiente atención pueden ocasionar graves enfermedades y accidentes laborales.

Es por esto, que la realización de esta investigación es importante para identificar las oportunidades de mejora a las organizaciones que realizan esta labor de los call center, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados.

1.2 Formulación del problema

Por lo anterior surge la pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores relacionados al estrés laboral que presentan los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021?

CAPÍTULO II

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar los factores relacionados al estrés laboral que presentan los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las consecuencias que surgen del estrés laboral según lo analizado en el cuestionario realizado por los asesores de diferentes áreas en call centers de Antioquia.
- Evaluar los factores intralaborales, individuales y extralaborales de cada uno de los empleados que influyen en la prevalencia del estrés laboral.
- Proponer recomendaciones para minimizar el estrés laboral en los trabajadores de call centers de Antioquia.

CAPÍTULO III

3 Justificación

En los últimos años el estrés se ha convertido en una de las principales enfermedades del ser humano y es un factor de riesgo psicosocial que puede afectar a cualquier persona independiente de la labor que realizan en el día a día. Los trabajadores específicamente de los call centers de Antioquia no son ajenos a este riesgo, se podría decir que es el más latente en este tipo de labores, porque constantemente están en contacto a ciertas circunstancias que los llevan a sentirse y experimentar estrés laboral y cuya función requiere de una elevada exigencia mental, los turnos extensos de trabajo, la carga laboral, cambios en los procesos, falta de capacitaciones frente a los mismos, la realización de varias tareas al mismo tiempo, atender llamadas de clientes insatisfechos y muchas veces subidas de tono a causa de fallas en servicios y a esto se le suma que no es bien remunerado, son situaciones que llevan a estos colaboradores a sentirse afectados psicológicamente, muchas veces incluso llegan a experimentar manifestaciones sintomáticas y consecuencias importantes tanto en la salud como en el desarrollo normal del trabajo.

Por estas razones, ha sido importante realizar dicha investigación y profundizar en este tema, porque es un riesgo que se presenta frecuentemente y muchos trabajadores han experimentado todos estos factores realizando esta labor, todo lo anterior mencionado hace que sea una gran motivación para querer identificar y estudiar sobre los factores psicosociales más concretamente sobre el estrés laboral en los colaboradores de un call center y cómo puede llegar a afectar la salud física y mental de una persona, puesto que, pone en riesgo la calidad de vida y la de todos los que los rodean.

La presente propuesta de investigación permite describir los factores relacionados al estrés laboral que perciben los trabajadores de call centers de áreas como: Soporte técnico, servicio al cliente, facturación, fidelización y cobranzas de Antioquia. Al realizar esta propuesta se espera aportar en la

divulgación de la información suministrada por parte de las personas encuestadas, esto con el fin de que la empresa pueda analizar cuáles son los factores más desencadenantes del estrés en los colaboradores, que satisfacción tienen, si están motivados o no, entre otros, para que logren tomar medidas de prevención, buscando poder evitar o minimizar las posibles consecuencias que puedan influir en la calidad de atención al cliente, productividad y clima laboral, así como las causas y las enfermedades que pueden presentarse a mediano y largo plazo en los trabajadores.

CAPÍTULO IV

4. Marco Referencial

4.1. Antecedentes de la Investigación

De acuerdo a investigaciones e informaciones obtenidas, se establecen diferentes proyectos relacionados con el tema trabajado, de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

4.1.1. Antecedentes Internacionales

Tocto (2021) realizó un trabajo de investigación para optar el grado de bachiller en ciencias administrativas y gestión de empresas, en la Universidad Peruana de las Américas, titulado *La influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de un Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020*, el objetivo principal fue “determinar cómo influye el estrés laboral en la productividad de los trabajadores de una empresa Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020” (p. 8). El nivel de estudio fue descriptivo y “consistió en recopilar información de diversos autores importantes” (p. 2).

Flores et al. (2018) presentaron un artículo de investigación, titulado *Estrés Laboral Y Afectación Psico-Física En El Rendimiento Del Personal En Un Call Center Policial, Quito-Ecuador*. Los objetivos de la investigación fueron

Comprobar la presencia de estrés laboral, desde la fundamentación científica de la salud preventiva en los trabajadores de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito e identificar las afectaciones psico-físicas en el rendimiento laboral de los trabajadores del área del call center de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de Quito. (Flores et al., 2018, p. 4)

La metodología se dio por “la realización de diferentes tipos de test tipo encuestas, que fueron respondidas personalmente por los trabajadores del call center, luego se procedió a realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados” (Flores et al., 2018, p. 4). Las conclusiones de la investigación fueron mediante las encuestas aplicadas, donde

Se demostró la existencia de estrés laboral en el grupo investigado, pero no la presencia del síndrome de Burnout, sin embargo, existen evidencias de afectaciones por agotamiento emocional en un 10,5%, despersonalización 22,2% y baja realización personal 22,3%, sin contar el grupo que se encuentra en riesgo de padecerla. Las condiciones laborales ayudan a que no exista el síndrome porque es un grupo que realiza actividad física frecuente. Se identifican las afectaciones físicas-psicológicas asociadas al estrés, las más frecuentes provienen de problemas en la salud física, específicamente en el sistema nervioso (1 de cada 10) y en menor proporción en el digestivo 15,8%, no aparecen problemas en el sistema circulatorio, por lo tanto, existe afectación en el rendimiento laboral, aunque para el trabajador éste no los asocia a los problemas de salud física. Concluyendo que los resultados son mayoritarios y porcentualmente aislados debido a que el grupo de estudio realiza frecuente actividad física, lo que disminuye considerablemente los efectos secundarios y negativos en su salud física. (Flores et al., 2018, p. 23)

Así mismo, Cruz (2016) en su tesis titulada *Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores en un call center*, donde el objetivo general fue “evaluar las condiciones psicosociales de un call center en la ciudad de Guayaquil” (p. 16). En la metodología el tipo de investigación fue “descriptiva, de campo y Bibliográfica” (p. 46). Generaron las siguientes recomendaciones con el fin de reducir el estrés laboral:

Facilitar formación periódica sobre técnicas de comunicación y control de las emociones (el trabajo de los operadores implica responder continuamente a los clientes con una actitud agradable y educada) y sobre cómo manejar las llamadas difíciles. Igual de necesario es instruir a los operadores sobre métodos que les ayuden a afrontar los casos de violencia verbal y protegerse del desgaste psicológico que ocasionan. La exposición a situaciones agresivas e insultantes de los operadores es un riesgo que ha aumentado con el tiempo por razones que suelen ser ajenas a los operadores y están relacionadas con factores de la organización (Cruz, 2016, p. 56). Realizar pausas a intervalos regulares de tiempo que permitan aligerar la carga de trabajo. Es conveniente hacer pausas de diez minutos cada hora, facilitando que los operadores las efectúen a su conveniencia, según los requerimientos de la tarea. Esta ocupación presenta un elevado riesgo de fatiga mental y de estrés, dadas las numerosas llamadas que hay que responder durante la jornada de trabajo y la necesidad de evaluar situaciones distintas en periodos muy cortos de tiempo que suelen oscilar, según intereses de la empresa, entre los tres y cuatro minutos. (Cruz, 2016, p. 57)

4.1.2. Antecedentes Nacionales

Sánchez (2018) realizó un trabajo de grado para optar al título de Psicólogo, el cual tituló *Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una empresa de call center*, el objetivo general fue “identificar los factores de Riesgo Psicosocial extralaborales e intralaborales y los niveles de estrés percibidos actualmente por los trabajadores de una multinacional que presta servicios de call center en las ciudades de Bogotá y Medellín” (p. 26). Realizó una investigación de “tipo descriptiva de corte cuantitativo, ya que busca identificar los factores de riesgo psicosocial extralaborales e intralaborales y el nivel de estrés presente en una multinacional que presta servicios de call center en

Bogotá y Medellín” (p. 50). Para adquirir los resultados utilizó la batería de riesgo psicosocial, “para este estudio se encuestaron 7337 trabajadores con cargos administrativos y operativos y se destacaron los principales riesgos psicosociales por ciudad, género y cargo” (p. 5). El resultado principal fue

Que en los factores de riesgo intralaboral en el personal operativo se evidencia una prevalencia en riesgo muy alto y alto en mujeres de la ciudad de Medellín con el 41% y en los hombres el 15%, las mujeres con cargos operativos en la ciudad de Bogotá presentan un porcentaje del 39% en riesgo alto y muy alto y el 20% en hombres.

(Sánchez, 2018, p. 101)

Además, “los dominios que presentan un mayor porcentaje de trabajadores en riesgo alto y muy alto son las demandas del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas, los cuales requieren de intervención inmediata” (Sánchez, 2018, p. 102).

Esta investigación, ratifica, que el estrés laboral tiene una correlación negativa con la satisfacción de los trabajadores y puede llegar a afectar al clima laboral e incluso a la productividad. Por lo tanto, estas empresas de call center deben implementar programas, para mejorar los niveles de estrés y asimismo fomentar un buen ambiente laboral, como brindar oportunidad a los colaboradores de participar activamente en la organización para que se sientan bienvenidos y motivados, y así evitar problemas físicos, emocionales y psicológicos.

No obstante, también se encontró un artículo de reflexión nombrado *Burnout en atención al cliente en call center*", de Urrea et al. (2021), donde hablan que

Los efectos del Burnout se ven reflejados en la empresa por el ausentismo, rotación o fluctuación del personal y disminución del rendimiento, los altos niveles de estrés tienen repercusión a nivel fisiológico y cognitivo, donde se puede ver involucrada incluso su

motricidad, por los posibles temblores que pueden resultar de dicho estrés. (Posada, 2011, como se cita en Urrea et al., 2021, p .16)

Por otro lado, Insaurralde (2017) en su trabajo final de graduación para obtener su Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos, el cual nombró *Análisis de la relación entre el fenómeno burnout - absentismo laboral y Engagement- absentismo Laboral en empresas de Call Center de la provincia de Córdoba* , en el cual su objetivo principal fue "analizar la relación del absentismo laboral y el estrés laboral, como así también la relación del fenómeno Burnout y Engagement en trabajadores de las empresas de Call Center en la ciudad de Córdoba" (p. 2). La metodología que empleo en dicha investigación fue de "correlación causal con un muestreo de tipo accidental" (p.2). Para la recolección de los datos utilizó "un cuestionario compuesto de 34 preguntas, en el cual mostró la relación de los fenómenos antes mencionados" (p. 2). También habla sobre que las consecuencias producidas por el estrés laboral donde nos dice que

No solo afectan al trabajador sino también a la empresa. En lo que refiere a las consecuencias del individuo trae inconvenientes tanto en los aspectos físicos como en los psíquicos y pueden ser de corto, mediano y largo plazo. En cuanto a las consecuencias para la empresa afecta al rendimiento, productividad y competitividad de la misma. Algunas de ellas son: Se producen sinergia un porcentaje elevado del ausentismo, crea surgimiento de sinergias negativas, incrementan los accidentes, decrece la productividad, baja el rendimiento, incremento de quejas por partes de los consumidores, baja el nivel de satisfacción. (Insaurralde, 2017, p. 21)

Asimismo, Piñeres et al. (2020) un grupo de investigación de psicología, educación y cultura, en su proyecto de práctica II aplicaron su investigación a las *Variables que inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá* , su objetivo principal fue

“identificar de qué manera la carga laboral, la comunicación jefe-subalterno y la comunicación entre pares incide en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá” (p.6). La investigación tuvo una orientación de tipo cualitativo, los datos obtenidos en este estudio fueron realizados a través de una entrevista estructurada. En los resultados obtenidos

Los principales hallazgos se centraron en la incidencia que tiene la carga laboral y la comunicación con el jefe y con los compañeros en la percepción de estrés de los teleoperadores del call center de Claro analizando las tendencias de las variables previamente planteadas”. (Piñeres et al., 2020, p. 17)

Para finalizar, Sáenz & Ugalde (2019) en su artículo de investigación nombrado *Riesgo psicosocial en los operadores en un call center*, en el cual utilizaron “la metodología de ISTAS-21, método sencillo y de uso libre, que se basa en seis encuestas fáciles de responder” (p.1), en la investigación sólo se enfocaron en la primera encuesta referente a las exigencias psicológicas que demanda el trabajo al operador telefónico. Concluyeron que, con base a las respuestas obtenidas de cada uno de los 26 operadores encuestados

Un promedio de 12 operadores deben trabajar de manera rápida gran porcentaje del tiempo, pero gracias a esto, ellos no tienen acumulación de trabajo y tampoco creen que la distribución de trabajo es inequitativa, por estas razones los problemas del trabajo pueden ser olvidados de manera rápida por los operadores, generando que los trabajadores no piensen en su trabajo fuera de las instalaciones de call center, pero la cifra más alarmante se encuentra en cómo los operadores esconden sus emociones gran parte del tiempo, siendo 21 asesores que sienten reprimir sus emociones al trabajar en servicio al cliente. (Sáenz & Ugalde, 2019, p. 6-7)

4.2 Marco legal

4.2.1. 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” (Congreso de Colombia, 2006, p. 1).

¿Cómo se relaciona con la Investigación?

Esta ley se relaciona con el proyecto, porque habla de todas las formas de acoso laboral que se pueden presentar en una organización y que son desencadenantes de estrés laboral, como: Maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral, todo esto puede afectar de forma emocional, física y psicológica a la víctima.

4.2.2. Resolución 2646 de 2008:

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. (Ministerio de la protección social, 2008, p. 1)

¿Cómo se relaciona con la Investigación?

Esta resolución se relaciona con el proyecto, ya que trata sobre 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 laboral. Este es definido como la reacción del trabajador a nivel fisiológico, psicológico y conductual, en el intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, es decir lo más

personal, sus actitudes, percepciones etc.; también desde lo intralaboral que va relacionado con todo lo laboral como carga laboral, funciones, beneficios, salarios, responsabilidades, descansos etc., y por último, el extralaboral lo que no está dentro del trabajo, pero afecta, como la vivienda, la familia, la pareja, medios de transporte, etc., todo esto influye en la persona para el riesgo anteriormente mencionado.

4.2.3. GTC 45 de 2012: “Es la guía para la identificación de peligros y la valoración de riesgos en seguridad y salud de los trabajadores, que establece las directrices para identificar peligros y valorar los riesgos de seguridad y salud ocupacional” (ICONTEC, 2012, p. 1).

¿Cómo se relaciona con la Investigación?

La guía técnica colombiana 45, se relaciona con el proyecto, porque habla sobre qué es el peligro psicosocial, ejemplos de factores tanto intralaborales como extralaborales, para plasmarlo correctamente en la matriz de peligros y valoración de riesgos.

4.2.4. Resolución 0312 de 2019: “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)”. (Ministerio del Trabajo, 2019, p. 1)

¿Cómo se relaciona con la Investigación?

La presente resolución, se relaciona con el proyecto, ya que habla sobre la obligación que tienen las empresas de aplicar el perfil sociodemográfico a los trabajadores, puesto que con esta herramienta se pueden identificar las condiciones de trabajo, condiciones de vivienda, sociales, familiares, entre otros factores intralaborales y extralaborales. También, trata sobre la realización de exámenes médicos

ocupacionales para analizar si algún colaborador ha tenido alguna enfermedad asociada al estrés laboral.

4.2.5. Resolución 2404 de 2019:

Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. (Ministerio del Trabajo, 2019, p. 1)

¿Cómo se relaciona con la Investigación?

La presente resolución, se relaciona con el proyecto, puesto que habla sobre qué aspectos se deben tener en cuenta para la implementación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intra laborales y extra laborales), además, trata sobre las guías para el análisis psicosocial y también de protocolos específicos para la intervención, prevención y actuación de factores psicosociales en un ambiente laboral, como el estrés laboral.

4.2.6. Circular 0064 de 2020: “Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la Salud Mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores, durante la actual emergencia sanitaria por el SARS-CoV-2 (COVID-19) en Colombia”. (Ministerio del Trabajo, 2020, p. 1).

¿Cómo se relaciona con la Investigación?

La circular tiene relación con el proyecto, porque trata sobre las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores, durante la actual emergencia sanitaria por el

COVID-19 en Colombia, ya sea para trabajadores que estén en teletrabajo o presencial, además, da pautas de cómo se debe realizar el trabajo en casa, qué medidas se deben tomar para que haya una buena armonía entre la vida laboral, personal y familiar en el teletrabajo y así evitar situaciones de estrés.

4.3 Marco Teórico

Inicialmente, el concepto de salud tenía una definición muy básica y con poca profundización, estaba centrada en el cuerpo físico de las personas, en las respuestas fisiológicas del mismo ante una enfermedad, esta forma de ver la salud era puesta en práctica antes del Siglo XIX, “para el modelo médico la salud de los trabajadores no se explicará por los ritmos y tiempos de producción ni por las características y desarrollo de los procesos productivos, sino por la naturaleza biológica y ecológica de la enfermedad” (Menéndez E., 2005, p. 12).

Luego, varios informes mostraron que no eran sólo cuestiones biológicas las que definirían la salud y bienestar de una persona, como señala, Menéndez E. (2005),

No sólo los informes técnicos evidencian la distribución diferencial de la mortalidad y de esperanza de vida según clases sociales, sino que también las condiciones sociales y ambientales aparecen como determinantes en el abatimiento de varios de los principales problemas de salud (...) Pese a estos procesos, el saber médico tanto a nivel epidemiológico como clínico excluirá el papel de los procesos económicos y sociales e impulsará una medicina del trabajador enfermo reducida al mismo, pero no en cuanto trabajador sino en términos de un cuerpo reducido a lo biológico y separado de su calidad de trabajador. (p. 14)

Esto muestra cómo en estos tiempos, no eran relevantes los aspectos individuales, intralaborales y extralaborales, pero esta concepción fue cambiando, y se le empezaron a dar importancia a varios aspectos mentales, ambientales, culturales, psicológicos que también influyen en el bienestar de la persona y tienen relación directa con la salud de la misma. Luego la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el preámbulo de su constitución del 07 de abril de 1948, estableció como principio, el concepto de salud, así, “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, s.f., párr. 1).

Este nuevo concepto dio pie a que los países se comprometieron y concientizarán de garantizar un sistema de salud óptimo, pero también, se fue convirtiendo en un requisito necesario e importante para las empresas. A través de los años las empresas han evolucionado en su mayoría las medidas de intervención preventivas y correctivas con el fin de mitigar diferentes riesgos, en especial los que se pueden ver, percibir, pero los que no se pueden ver, los psicosociales, requieren de más profundización y no son percibidos de una forma tan directa.

Por ello en este marco teórico se hará una profundización sobre los riesgos psicosociales, sus factores, el estrés que es una consecuencia de estos riesgos, los cuales serán relacionados para una mejor comprensión de la presente investigación.

Los riesgos psicosociales fueron definidos a través de un informe mixto de la (OMS y OIT, 1984) como,

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, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo

cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p. 3)

Por eso las dimensiones y factores que llevan a que los riesgos psicosociales sean tan amplios y riesgosos, son las siguientes,

Exceso de exigencias psicológicas: “cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida” (ISTAS, s.f., párr. 6).

Falta de influencia y de desarrollo: hace referencia a cuando (ISTAS, s.f.),

No tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso. (párr. 7)

Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: “cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo” (ISTAS, s.f., párr. 8).

Escasas compensaciones: “cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo” (ISTAS, s.f., párr. 9).

La doble presencia: “el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado” (ISTAS, s.f., párr. 10).

Las consecuencias que se pueden presentar son múltiples y se ven reflejadas de maneras fisiológicas, emocionales, de comportamiento y psicológicas en el trabajador, como lo indica la, (Confederación Sindical de Comisiones Obreras, s.f.),

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de las personas trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. (p. 1)

Lo que causan los riesgos psicosociales hace referencia al estrés, el cual es “un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones” (Hurrell, et al., 2012, p. 4).

Otro concepto del estrés, pero relacionado con el trabajo, según la Comisión Europea (1999), es,

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (...) puede conducir a la enfermedad cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la

influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo (...) cuando todas estas situaciones son intensas, crónicas o se repiten a menudo. El resultado de ellas es una amplia gama de enfermedades corporales, mentales, e incluso la muerte. (p. 3-5)

En otras palabras, se puede presentar por requerimientos o exigencias que el trabajador no puede cumplir, esa presión junto con la suma de situaciones personales y del ambiente en el que se encuentre la persona, puede disparar de maneras leves o graves reacciones perjudiciales para su salud y bienestar, así mismo lo afirma, Hurrell, et al. (2012),

Lo que causa el estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es como un zapato que no sienta bien: las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo. (p. 5)

Los factores de estrés que pueden influir en el campo laboral son 3, los factores físicos como “el ruido excesivo, el calor, la humedad, la vibración o el trabajo con sustancias tóxicas o peligrosas” (Comisión Europea, 1999, p. 19).

Los factores psicológicos y sociales que hacen referencia según la Comisión Europea (1999) a,

los trabajos que conllevan contacto con padecimientos, enfermedades o lesiones de las personas (por ejemplo, la policía o los servicios médicos de urgencia) o en los que el propio personal hace frente a un peligro físico (buzos, trabajadores de la industria

pesquera) o a amenazas de violencia (guardas jurados) pueden constituir pesadas cargas emocionales para los empleados y producir estrés. (p. 20)

Los factores de gestión como lo menciona la Comisión Europea (1999),

Los patronos insisten con frecuencia en la importancia que tienen para la productividad algunos aspectos de la organización del trabajo y del contenido del puesto de trabajo – que la empresa tenga objetivos y valores claros, una buena comunicación, roles claramente definidos, prioridades establecidas, niveles adecuados de responsabilidad y autoridad, un marco establecido de relaciones con los superiores, tareas bien definidas y un entorno de trabajo seguro. Sin embargo, es igualmente fundamental evitar actitudes inflexibles frente a cuestiones como la consulta y participación de los trabajadores, las políticas de prevención de conflictos y del acoso, el diseño del puesto de trabajo o el control de la carga, del ritmo y de los horarios de trabajo. (p. 20)

Por consiguiente, el modelo Demanda-Control-Apoyo Social, el cual fue mejorado a través de los años, Karasek 76 y 79; Johnson 88; Karasek y Theorell 90, busca entender y evaluar la relación entre los riesgos psicosociales, los elementos, condiciones del trabajo y los efectos que estos tienen en los trabajadores; el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo en la NTP 603 (2001) explica,

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a

proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (p. 1)

Este modelo permite comprender a mayor escala este riesgo y propone las siguientes dimensiones:

Demandas psicológicas: “hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea” (INSHT, 2001, p. 2).

Control: hace referencia a INSHT (2001),

Tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. (p. 2)

Apoyo social: “hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental” (INSHT, 2001, p. 2).

Para la realización de investigaciones a través de este modelo de riesgo psicosocial, se han utilizado diversos instrumentos de evaluación, el más objetivo y fiable ha sido el Cuestionario del Contenido del Trabajo, según la (INSHT, s.f.) es,

Un instrumento objetivo de evaluación del riesgo psicosocial, con fiabilidad y validez confirmadas en diversos estudios, del que existen diferentes versiones. Incluye una serie de ítems, agrupados en escalas, para medir cada una de las dimensiones principales del modelo: las demandas psicológicas, el control, y el apoyo social. (p. 3)

Otro instrumento de evaluación que puede ser de utilidad para la gestión de los riesgos psicosociales, son los indicadores, en este ámbito, según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2010)

Roozeboom, Houtman y Van Den Bossche (2008) distinguen dos tipos de indicadores: indicadores de exposición e indicadores de consecuencias. Los indicadores de exposición corresponden a los elementos que activan las respuestas en los trabajadores, los indicadores de consecuencias son aquellos que indican los problemas de salud y las consecuencias presentes en los trabajadores. Indicadores de exposición son la sobrecarga, el ritmo de trabajo o la autonomía sobre el mismo. Indicadores de consecuencias son los trastornos musculo esqueléticos, el absentismo o la disminución de la productividad. (p. 82)

Como dato adicional, sobre los instrumentos de evaluación, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2010), menciona,

En la mayoría de los casos, las publicaciones e informes de las evaluaciones de riesgos, se centran en los resultados obtenidos mediante encuestas. Con frecuencias otro tipo de

resultados son inaccesibles, y cuando aparecen en la literatura gris científica las exposiciones son fragmentarias y parciales. (p. 84)

Aunque también menciona el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2010), como factor importante en la evaluación de los riesgos psicosociales no solo quedarse con las encuestas, otros métodos que serían complementarios a las encuestas son los métodos de observación, discusión de grupo y de entrevista.

CAPÍTULO V

5. Metodología

5.1. Enfoque Metodológico

De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri (2014)

La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. La investigación cualitativa se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. (p. 358)

Este enfoque aplica para aquellas investigaciones donde se tiene en cuenta la opinión de los participantes del proyecto, ya que se pretende identificar el punto de vista que se tiene frente a un fenómeno o acontecimiento que esté pasando a su alrededor y de esta forma darle una interpretación a la información obtenida, sea por medio de entrevistas, observaciones, grupos focales, entre otros mecanismos que se utilizan para la recolección de datos en el enfoque cualitativo.

Para la investigación en marcha sobre los factores relacionados al estrés laboral en los trabajadores de las áreas de soporte técnico, servicio al cliente, fidelización, facturación y cobranzas de call centers, la recolección de información se realizará por medio de un cuestionario autoadministrado basado en el método ISTAS21, en el que los participantes pueden responder las preguntas de acuerdo a las vivencias que hayan tenido en los sitios de trabajo, además se pretende establecer el número de personas que se ven afectadas por los factores psicosociales, en este caso el estrés laboral.

5.2. Alcance

Según Roberto Hernández Sampieri (2014) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

Este trabajo de investigación es de alcance descriptivo, porque busca determinar los factores relacionados al estrés laboral como lo son el intralaboral, individual y extralaboral de los trabajadores en call centers de Antioquia, por medio de un cuestionario sobre factores psicosociales realizado a las personas objeto de estudio, con el fin de identificar qué aspectos de tipo laboral, personal, familiar, etc., se presentan más en las personas encuestadas y así proponer estrategias que ayuden a minimizar el estrés.

5.3. Método inductivo

El modelo inductivo —que etimológicamente se deriva de la *conducción a o hacia*— es un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales” (Hurtado León & Toro Garrido, 2005, p. 84). Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría. (Bernal Torres, 2006).

Por lo expuesto anteriormente, se eligió el método inductivo, porque conduce de lo particular a lo general, por lo tanto, lo que se encontrará con la muestra que se realizará con 17 personas que han laborado en call centers, es probable que se halle igual con las 30 personas de la totalidad del objeto estudio.

5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

En esta investigación es utilizado como instrumento y técnica de recolección de información un cuestionario autoadministrado ya que se adapta a lo que se quiere lograr en esta propuesta.

Según, Sabino (1992), el cuestionario autoadministrado es un,

Instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de éstas. En tal caso se entrega al respondente un cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Por la similitud de los instrumentos empleados esta técnica puede considerarse como una derivación o forma muy particular de la entrevista, aunque es claro que no se trata de una entrevista, pues no existe allí el elemento de interacción personal que la define. La ventaja principal de tal procedimiento reside en la gran economía de tiempo y personal que implica, puesto que los cuestionarios pueden enviarse por correo, dejarse en algún lugar apropiado o administrarse directamente a grupos reunidos al efecto. (p. 100 - 101)

Las preguntas del cuestionario que se va a presentar a la muestra del presente trabajo de investigación consta de 38 preguntas más 4 preguntas de carácter sociodemográfico (no se encontraban en el test). Estas preguntas (38) se tomaron del manual para la evaluación de riesgos psicosociales en la versión corta llamado Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS 21) de Comisiones Obreras de España del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), según ISTAS (2002),

El CoPsoQ fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el Prof. Tage S. Kristensen. La adaptación para el Estado español ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (...) ISTAS21 de

Comisiones Obreras de España del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. ISTAS 21 (CoPsoQ) identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. (párr. 1)

Se define un cuestionario confiable realizado por investigadores expertos en el tema, con el fin de tener un acercamiento certero e imparcial que lleven al cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación, donde se evaluarán 6 dimensiones psicosociales: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima.

5.5. Población

Nuestra población comprende a 30 colaboradores de diferentes áreas de Call Centers de Antioquia que son la totalidad del objeto estudio.

5.6. Muestra

17 colaboradores que trabajan o han trabajado en call centers de Antioquia en diferentes áreas cómo: Servicio al cliente, soporte técnico, facturación, fidelización y cobranzas.

Para la selección de la muestra anteriormente mencionada, se eligió el método de muestreo no probabilístico, según Sampieri (2014), la muestra no probabilística “selecciona casos o unidades por uno o varios propósitos, no pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población” (p. 171), ya que por el tipo de la investigación que es descriptiva y por los tiempos establecidos tanto

para el desarrollo de la investigación y la disponibilidad de los colaboradores de la empresa, se eligen estos 17 trabajadores de diferentes áreas de call centers, puesto que clasifican para esta investigación.

5.7. Cronograma de actividades

Tabla 1

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
ACTIVIDADES	2021												
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Recopilación de información para el tema de investigación	X											
Construcción del planteamiento del problema, objetivos y justificación		X											
Revisión de bibliografía, construcción del marco referencial (marco teórico, antecedentes y marco legal), realización de la metodología (Tipo de investigación, enfoque metodológico, población, muestra, técnicas de recolección de información, cronograma).			X										
Aplicación de la metodología			X	X									
Hallazgos (análisis de resultados)			X	X									
Conclusiones y recomendaciones			X	X									
Realización de presentación para socializar el proyecto						X	X						
Realización del vídeo para socializar el proyecto							X	X					
Construcción de referencias, anexos, portada, lista de tablas, figuras y anexos, introducción, resumen y palabras claves, abstract y keywords										X			
Socialización del proyecto											X		

Tabla 1. Este es el cronograma de cada una de las actividades realizadas en el proyecto. Elaboración propia (2021).

CAPÍTULO VI

6. Hallazgos

6.1. Información sociodemográfica

Se realizaron unas preguntas relacionadas con el perfil sociodemográfico de los encuestados para conocer factores individuales del mismo y poder tener un mejor entendimiento al analizar el cuestionario de los factores psicosociales utilizado,

Figura 1

Sexo de los encuestados.



Figura 1. Representación gráfica del sexo de los encuestados. Elaboración propia (2021).

En la presente gráfica se puede evidenciar que más de la mitad de los encuestados son mujeres, o sea un 58.82% de los encuestados, esto tiene relación con el reporte del periódico La República (2021) sobre el sector de los BPO y Contact Center, donde informan que el 60% de los empleados son mujeres.

Figura 2

Edad de los encuestados.

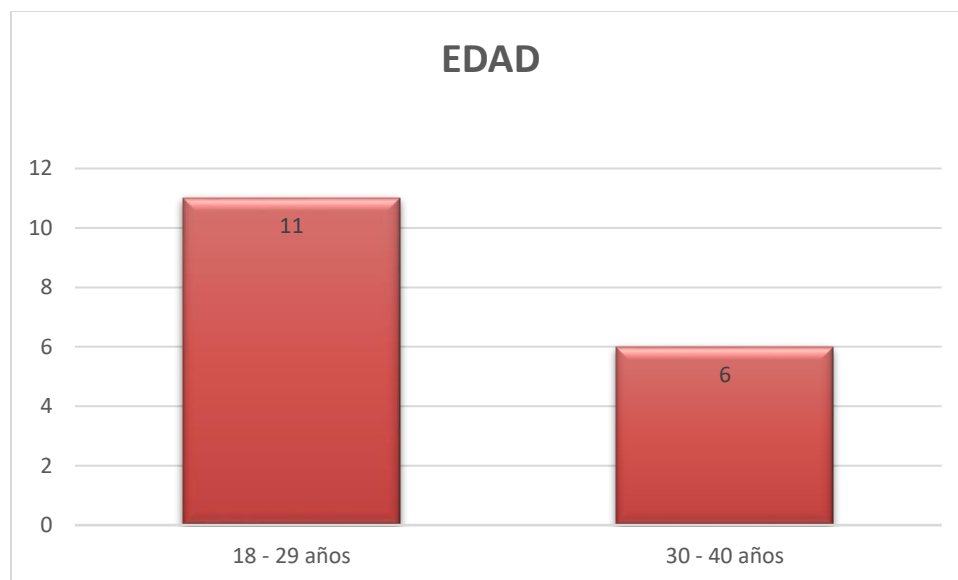


Figura 2. Representación gráfica de las edades promedio de los encuestados. Elaboración propia (2021).

En esta gráfica, 11 de los encuestados se encuentran en promedio de edad de 18 a 29 años, lo que representa un 64,70% de la muestra y 6 de ellos en promedio de 30 a 40 años, un 35,29%, el empleo (2018) expresa que los contact center “son un sector comprometido con los primeros empleos o empleo joven (más del 80% de las personas que emplean están entre los 18 y 30 años) “Además nos caracterizamos por ser incluyentes, pues trabajamos sin ningún tipo de discriminación” (párr. 11).

Figura 3

Lugar de residencia de los encuestados.

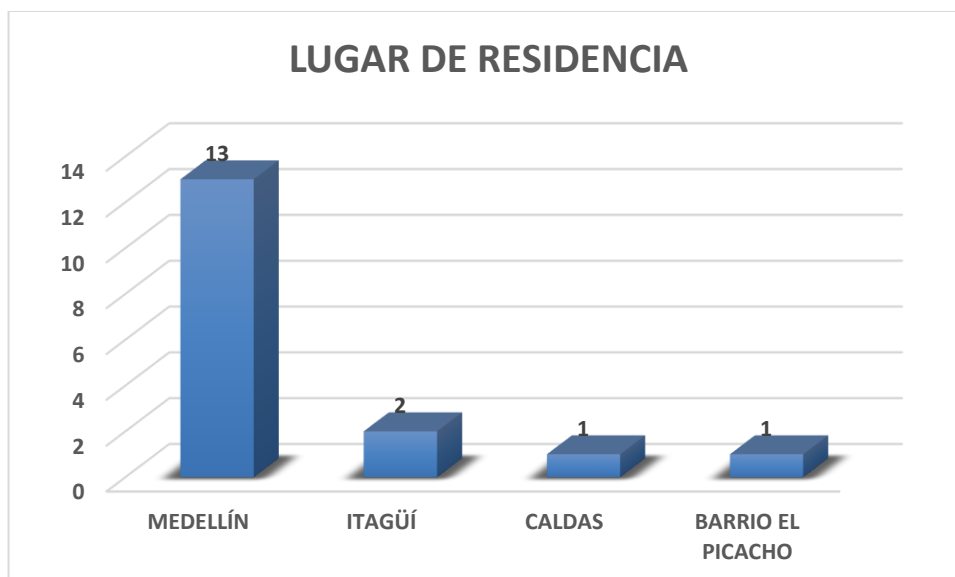


Figura 3. Representación gráfica del lugar de residencia de los encuestados. Elaboración propia (2021).

En la gráfica se evidencian los lugares de residencia de los encuestados, manejando el límite propuesto, el cual corresponde a Antioquia.

Figura 4

Nivel de escolaridad de los encuestados.

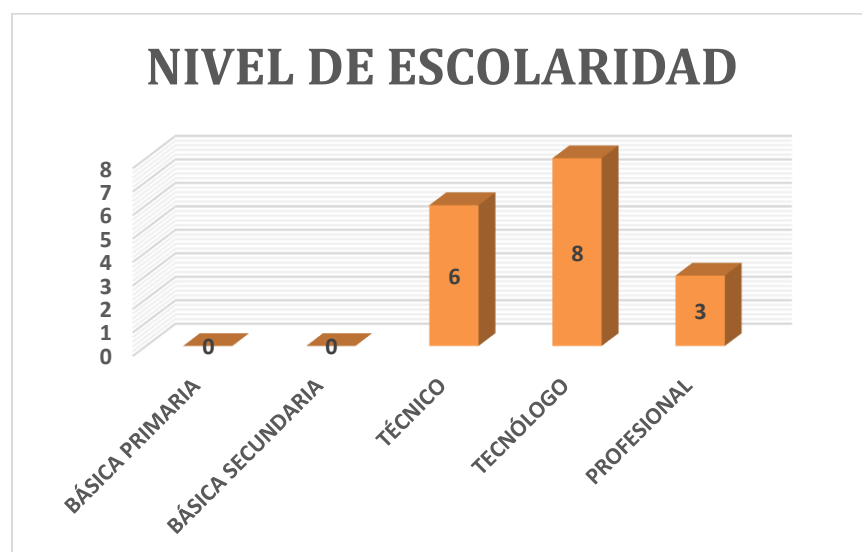


Figura 4. Representación gráfica de la escolaridad de los encuestados. Elaboración propia (2021).

En la gráfica se evidencia que el 47.05% de los encuestados son tecnólogos, el 35,29% son técnicos y el 17,64% son profesionales, según el empleo (2018),

El personal es bastante diverso. Los perfiles varían según el tipo de servicio, los cuales pueden ir desde bachilleres sin experiencia hasta profesionales bilingües en distintas áreas del conocimiento para servicios más especializados como mesas de ayuda, telemedicina o servicios legales. (párr. 7)

6.2. Análisis de resultados cuestionario

El cuestionario fue aplicado a 17 personas que trabajan o han trabajado en call centers de Antioquia, se utilizó la autoevaluación versión 1 corta del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de Comisiones Obreras de España del cuestionario psicosocial Copenhague (CopSoq), donde se hizo el análisis de cada una de las dimensiones psicosociales (Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia, y estima).

Las preguntas tienen 5 opciones de respuesta: Siempre, muchas veces, algunas veces, alguna vez y nunca, donde para recopilar los resultados cada respuesta debía ser calificada en un puntaje de 4 a 0, según las mismas indicaciones del cuestionario, al sumar los puntos de cada apartado por persona, se ubicaron en los siguientes niveles:

Verde: Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Amarillo: Nivel de exposición psicosocial intermedio.

Rojo: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Tabla 2

Apartado 1: Exigencias Psicológicas

N° preguntas	Dimensión y preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
APARTADO 1																			
Exigencias psicológicas																			
Variable	1	¿Tiene que trabajar muy rápido?	2	2	2	2	3	4	2	2	1	4	3	2	4	3	3	3	2
	2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule trabajo?	0	0	1	0	2	2	2	3	3	4	0	1	2	0	3	4	1
	3	¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	3	1	0
	4	¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	0	4	0	0	1	2	2	2	1	3	0	2	2	0	3	1	2
	5	¿Su trabajo, en general, es desgastante emocionalmente?	3	2	2	1	2	2	0	3	0	4	0	1	2	2	4	4	2
	6	¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	1	4	2	0	3	4	2	1	0	4	0	3	3	0	4	0	0
Puntuación total del apartado y colores de riesgo asociado		7	12	8	3	11	14	9	12	5	20	4	10	13	5	20	13	7	

PROMEDIO DEL APARTADO 1					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
6	35,29	3	17,65	8	47,06

Tabla 2. Resultados para cada variable del apartado 1: Exigencias Psicológicas. Elaboración propia (2021).

Análisis de resultados

El primer apartado corresponde a la evaluación de exigencias psicológicas en el trabajo, que es la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad del trabajo. El cuestionario realizado, arrojó que el 47,06% de los encuestados está en un nivel desfavorable, el 35,29% en un nivel favorable y el 17,65% en un nivel intermedio. De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el mayor porcentaje está en un

nivel desfavorable identificado con el color rojo, lo cual indica que existe un alto nivel de exigencia en sus labores; se pudo observar que el origen del riesgo al que está expuesto el personal, tiene que ver con la rapidez con la que deben realizar sus tareas, lo desgastador que resulta su trabajo emocionalmente y el tener que ocultar las emociones, puesto que el trabajo en call centers requiere de un ritmo muy acelerado para realizar las actividades, un ejemplo de esto, es en el área de cobranza, en la cual se debe tener la agilidad de escuchar al cliente y a la misma vez digitar, por lo que se genera una gran carga mental para los trabajadores, esto a su vez causa a corto, mediano y largo plazo situaciones de estrés laboral, el cual genera fatiga, dolores de cabeza frecuentes, ataques de ansiedad, insomnio, irritabilidad, etc., por lo que es importante implementar estrategias con el fin de tener un personal motivado, lleno de bienestar, aumentar la productividad y reducir los altos índices de ausentismo laboral.

Tabla 3

Apartado 2: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo

Variable	N° preguntas	Dimensión y preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
			APARTADO 2																
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo																			
	7	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	2	4	0	1	0	4	0	1	1	0	0	1	2	0	1	1	0
	8	¿Se tiene en cuenta su opinión para asignarle tareas?	3	4	0	2	0	4	2	0	4	0	4	2	3	0	2	2	2
	9	¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?	3	4	3	2	2	4	0	3	1	0	4	1	3	4	1	4	2
	10	¿Puede decidir cuándo hacer un descanso?	4	2	4	2	2	0	3	4	2	0	4	2	2	2	2	2	4
	11	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	0	4	1	0	1	0	2	1	0	3	3	0	2	3	3	0	0
	12	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	0	2
	13	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	2	3	2	4	1	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4
	14	¿Se siente comprometido con su profesión?	4	4	2	4	1	4	4	4	1	2	4	2	4	3	4	1	4
	15	¿Tienen sentido sus tareas?	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3
	16	¿Habla con entusiasmo de su empresa a otras personas	2	4	4	4	2	4	3	4	4	1	3	2	4	3	2	2	3
	Puntuación total del apartado y colores de riesgo asociado		25	37	24	26	15	32	23	26	23	14	34	17	32	26	24	18	24

PROMEDIO DEL APARTADO 2					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
7	41,18	6	35,29	4	23,53

Tabla 3. Resultados para cada variable del apartado 2: Trabajo activo y posibilidad de desarrollo.

Elaboración propia (2021).

Análisis de resultados

Los resultados arrojados en este apartado fueron que el 41,18% se ubican en el nivel favorable identificado con el color verde, es decir que, consideran que existe equidad en el trabajo y buena

distribución de las tareas, además que tienen posibilidades de desarrollo; por otro lado, el 35,29% está en un nivel intermedio identificado con el color amarillo y un 23,53% se encuentra en un nivel desfavorable identificado con el color rojo.

Es importante tener en cuenta, que, aunque en este apartado, la gran mayoría están en un nivel favorable, no se puede pasar por alto que 6 de los encuestados están en un nivel intermedio, por lo que los call center deben prestar mucha atención en la autonomía con la que los colaboradores realizan su trabajo, en las posibilidades de aplicar las habilidades y conocimientos, si hay la oportunidad de adaptar el horario a las necesidades familiares, ya que si se descuida alguno de estos aspectos, la balanza puede inclinarse más a un nivel desfavorable, que favorable y pueda causar altos índices de rotación de personal.

Tabla 4

Apartado 3: Inseguridad

N° preguntas	Dimensión y preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
		APARTADO 3																
	En estos momentos, ¿estás preocupado/a...																	
Variable	17 ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que quedara desempleado?	1	4	2	1	3	0	2	3	2	4	2	3	2	0	4	1	3
	18 ¿Por si le cambian de tareas contra su voluntad?	2	4	4	1	1	0	2	3	1	4	0	2	1	0	3	0	3
	19 ¿Por si le varían el salario (que no lo actualicen, que lo bajen, que introduzcan el salario variable, que paguen en especie, etc.)?	1	4	1	4	1	0	2	2	3	4	1	0	1	0	4	4	4
	20 ¿Por si le cambian el horario(turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?	1	4	0	1	1	0	2	2	1	4	0	1	0	2	2	4	3
Puntuación total del apartado y colores de riesgo asociado		5	16	7	7	6	0	8	10	7	16	3	6	4	2	13	9	13

Favorable		Intermediario		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	5,882	4	23,53	12	70,59

Tabla 4. Resultados para cada variable del apartado 3: Inseguridad. Elaboración propia (2021).

Análisis de resultados

En este apartado, a través de las preguntas se evaluaron aspectos relacionados con el futuro laboral y cómo les inquieta o preocupa a los encuestados, variables como el quedar desempleado, los cambios de tareas contra su voluntad, la variación de salario y el cambio de horario.

Los resultados arrojaron que solo el 5,882 que corresponde a 1 persona, no se encuentra preocupado sobre estos aspectos, el 23,53%, o sea 4 de los encuestados se encuentran en un nivel intermedio y el 70,59% de la muestra encuestada, o sea, 12 personas les inquieta. Lo anterior muestra que más de la mitad de la muestra se encuentra en un nivel desfavorable con respecto a esta dimensión.

Las preguntas en donde calificaron con alta puntuación fueron las relacionadas con el quedar desempleado y que se les varié el salario, aunque en el último punto, la ley respalda el hecho de que no se pueden desmejorar las condiciones laborales si no hay un acuerdo mutuo entre la empresa y el trabajador firmado por las partes, en el artículo 50 del código sustantivo del trabajo (1950), expresan,

Todo contrato de trabajo es revisable cuando quiera que sobrevengan imprevisibles y graves alteraciones de la normalidad económica. Cuando no haya acuerdo entre las partes acerca de la existencia de tales alteraciones, corresponde a la justicia del Trabajo decidir sobre ella y, mientras tanto, el contrato sigue en todo su vigor. (p. 11)

Aun así es comprensible que a pesar de que el código sustantivo respalde el hecho, con la pandemia muchas empresas para continuar con su funcionamiento han tenido que optar por diversas estrategias para continuar en el mercado, entre ellos, recorte de personal, licencias no remuneradas, entre otros, pero en el sector de las telecomunicaciones, esto no ha sido una preocupación, ya que creció en esta temporada, aunque tuvieron que utilizar la modalidad de teletrabajo en la mayoría de sus trabajadores.

Figura 5

Cifras detrás del sector BPO y Contact Center



Figura 5. Esta es la información sobre el crecimiento de los BPO y Contact Center en la pandemia. La República (2020).

A pesar de lo anterior, donde se reflejan el crecimiento del sector y que debiera generar confianza, en los resultados arrojados por el cuestionario realizado, se muestra una inseguridad en estos aspectos en los participantes, ya que es una situación que no puede controlar el trabajador, porque es externa a su labor diaria.

Así, es mencionado, “naturalmente que el empleador, al ser la parte dominante de la relación laboral, puede imponer sus condiciones, y el trabajador tiene dos opciones frente a este escenario: Aceptar la imposición. Renunciar” (Gerencia, 2020, párr. 18).

En consecuencia, este tipo de interrogantes que dan intranquilidad continua a un trabajador pueden llevar a afectar negativamente su trabajo y su bienestar.

Tabla 5

Apartado 4: Apoyo social y calidad de liderazgo

N° preguntas	Dimensión y preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
		APARTADO 4																
21	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	0	2	2	3	2	3	4	0	4	3	4	3	4	3	3	0	2
22	¿Sabe exactamente qué tarea son de su responsabilidad?	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
23	¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	1	3	3	1	3	3
24	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	4	2	1	4	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	2	2	2
25	¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros?	4	2	1	2	4	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	2	4
26	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	4	3	0	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4
27	¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as?	3	3	3	2	1	0	0	4	0	0	1	0	3	4	3	3	0
28	En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?	4	3	1	3	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4
29	¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	2	1	3	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3
30	¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4
Puntuación total del apartado y colores de riesgo asociado		34	25	16	29	30	35	26	26	32	30	33	22	36	34	28	25	29

Favorable		Intermediario		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
10	58,82	5	29,41	2	11,76

Tabla 5. Resultados para cada variable del apartado 4: Apoyo social y calidad de liderazgo. Elaboración propia (2021).

Análisis de resultados

En este apartado, a través de las preguntas se evaluaron aspectos relacionados con la calidad de apoyo de liderazgo de los superiores, el apoyo a los compañeros y aspectos internos dentro de la organización del encuestado.

En la recopilación de la información se pudo evidenciar que más de la mitad de los encuestados se encuentra en un nivel favorable en esta dimensión, correspondiente a un 58.82%, en el nivel intermedio se encuentran 5 de ellos o sea 29,41% de la muestra y solo 2 de los encuestados que representan el 11.76% de la muestra, se encuentran en un nivel desfavorable.

Aunque la mayoría de las encuestas fueron valoradas de manera favorable, es importante continuar con estrategias que ayuden a continuar con los buenos resultados y motivaciones de los trabajadores en su sitio de trabajo, así mismo, conseguir que los casos desfavorables mejoren.

Tabla 6

Apartado 5: Doble presencia

Apartado 5		Trabajadores																
Doble presencia		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Variable	31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4	N/A	3	4	3
	32. ¿Si falta algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer?	0	0	4	0	4	2	4	0	4	2	0	1	3	N/A	3	2	2
	33. Cuando está en la empresa, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?	0	0	2	1	3	2	2	0	1	4	2	3	2	N/A	2	1	3
	34. ¿Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?	1	2	2	1	3	0	2	0	1	4	2	3	2	N/A	4	3	4
	Puntuación total del apartado y colores de riesgo asociado	2	3	12	3	14	8	12	1	10	14	7	11	11	N/A	12	10	12

Nota: El trabajador número 14 no respondió el apartado 5 porque vive sol@.

Promedio del apartado					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
4	25	0	0	12	75

Tabla 6. Resultados para cada variable del apartado 5: Doble presencia. Elaboración propia (2021).

Análisis de resultados

Los resultados arrojados fueron que el 75% de los trabajadores encuestados se encuentran en un nivel desfavorable identificado con el color rojo, y un 25% en el nivel favorable con el color verde. De acuerdo con las apreciaciones de esta investigación, los resultados concuerdan que en el riesgo psicosocial denominado doble presencia se ve más afectada la población femenina, en el cual el 77.7% de esta población quedó en estado desfavorable frente a la población masculina, cabe resaltar que el total de encuestados fueron 10 mujeres y 7 hombres; de igual forma, ISTAS (s.f.) indica que

La mayoría de las mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste dificulta o facilita la compatibilización de ambos. (p. 9)

Según lo anterior, tal como lo indican los resultados expuestos, los trabajadores que tienen más responsabilidades en casa y están sometidos a más demandas emocionales son los más perjudicados, en este caso la población femenina, las consecuencias pueden ser: estrés, ansiedad, depresión, y lesiones osteomusculares. Si se refiere a los factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los trabajadores.

Tabla 7

Apartado 6: Estima

Apartado 6		Trabajadores																
Estima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
35. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	3	2	0	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	1	2	
36. ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?	3	2	1	1	2	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	
37. ¿En mi trabajo me tratan injustamente?	4	1	0	2	4	0	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	
38. ¿Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?	3	2	0	3	1	4	2	3	4	0	0	2	3	4	1	1	2	
Puntuación total del apartado y colores de riesgo asociado	13	7	1	8	10	12	10	12	16	7	11	10	12	14	10	7	11	

Promedio del apartado					
Favorable		Intermedio		Desfavorable	
Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
3	17.64	4	23.52	10	58.82

Tabla 7. Resultados para cada variable del apartado 6: Estima. Elaboración propia (2021).

Análisis de resultados

En el sexto apartado, los resultados arrojados fueron que el 58.82% de los trabajadores se encuentran en un nivel desfavorable identificado con el color rojo, un 23.52% en el nivel intermedio identificado con el color amarillo, y el 17.64% en un nivel favorable identificado con el color verde. Este apartado trata sobre el factor de riesgo psicosocial de Estima, el cual trata sobre las escasas

compensaciones del trabajo como: “falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto” (ISTAS, s.f, p. 8), según los resultados de la investigación se debe intervenir la población que se encuentra en un nivel desfavorable e intermedio, ya que la estima incide en el desempeño y la rotación del personal, lo que genera motivación o desmotivación. Es por esto que, los call centers deben tomar las medidas pertinentes en cuanto a los logros, reconocimiento, y valor de las tareas que son efectuadas por los trabajadores. En ese sentido,

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo-compensaciones». La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo. (Olana, 2018, como se cita en Istas 2004, p. 48)

CAPÍTULO VII

7. Recomendaciones

- Tomar en cuenta a los trabajadores en fechas especiales, como el cumpleaños, hacer actividades recreativas como un paseo, amor y amistad, Halloween, entre otras que los motiven y salgan de la rutina del trabajo.
- Crear espacios donde los trabajadores puedan expresar ideas, necesidades e inquietudes y así les permita desahogarse, esto con el fin de que el mismo mejore la comunicación en los compañeros y superiores.
- Realizar charlas y talleres, sobre manejo y resolución de conflictos, crecimiento personal, inteligencia emocional, entre otros temas, en los que motiven al trabajador a tener una mejor actitud sobre los acontecimientos dentro y fuera del ámbito laboral.
- Mantener y mejorar los canales de comunicación interna entre departamentos, puesto que esto es fundamental para que una empresa pueda funcionar en armonía y con un ambiente laboral más ameno, además, ayuda a que no existan errores en la prestación del servicio ni en los roles y responsabilidades de cada empleado, para que haya un mayor alcance de la información.
- Realizar manuales de políticas, normas y procedimientos, de modo que se facilite la ejecución del trabajo.
- Pedir la opinión del trabajador en cuanto a las tareas, así él mismo se siente más involucrado y con mejor actitud para hacerlas, de esta manera se promueve la participación efectiva y directa en la toma de decisiones relacionadas con las funciones, así puede tener más autonomía en cuanto a las labores que realiza.
- Crear perfiles de los puestos de trabajo con las respectivas funciones, informar a los empleados tanto nuevos como existentes sobre lo que les corresponde realizar dentro de la empresa. En

caso de haber un cambio de funciones informar al trabajador y tener en cuenta las habilidades y conocimientos del mismo, para las nuevas asignaciones.

- Dar inducciones y reinducciones sobre los puestos de trabajo y los riesgos laborales a los que se exponen, previo al aviso de cambio de labores con la supervisión y acompañamiento que el trabajador necesita.
- Hacer capacitaciones a los líderes y trabajadores de cada área o proceso donde manejen temas de comunicación asertiva, trabajo en equipo, manejo de presión, inteligencia emocional, entre otros temas.
- Crear espacios semanales donde se tenga conversatorios / reuniones con los trabajadores, según su área, en el que se puedan exponer libremente aspectos a mejorar, ideas creativas que innoven tareas, actividades o procesos, propuestas resolutivas, que sean evaluadas y corregidas de manera óptima. En estos espacios, hacer actividades lúdicas que mejoren el trabajo en equipo y la integración.
- Realizar evaluaciones y autoevaluaciones a los trabajadores, para conocer su desempeño y hacer seguimiento del mismo.
- Diseñar horarios de trabajo flexibles que permitan a los trabajadores, principalmente a las mujeres, equilibrar la responsabilidad del trabajo y la vida familiar con tareas de índole doméstico.
- Programar charlas de "Conciliación de vida familiar, personal y laboral" en donde se promueva la distribución equilibrada de las tareas domésticas entre todos los miembros de la familia.
- Para beneficio de los trabajadores, así como para los call centers, se considera apropiado brindar a cada colaborador el reconocimiento que se merece, en cuanto a su desempeño, ya sea monetario, verbal al reconocer las buenas ideas, a través de promociones internas, bonos, al escuchar sus opiniones. Esto hará que los trabajadores se sientan valorados y felices, afronten

mejor los retos, mejore la motivación, la productividad laboral y la rotación de personal, con esto también mejorará el ambiente laboral.

- De igual manera, se recomienda fomentar en todas las áreas de los call centers los niveles de liderazgo, y flexibilizar progresivamente todos aquellos estilos de mando que por el contexto del trabajo suelen ser autoritarios, ya que con esto se puede lograr mejorar la motivación laboral y los resultados de los colaboradores.

CAPÍTULO VIII

8. Conclusiones

Mediante el cuestionario aplicado se evaluaron los factores intralaborales, individuales y extralaborales, se identificaron las consecuencias que surgen del estrés laboral, y se determinó que, en ciertos momentos los 17 colaboradores de call centers encuestados pueden tener episodios de estrés de mayor o menor grado, ya que, es uno de los causantes de numerosas enfermedades, que puede generar efectos perjudiciales en la salud o el bienestar entre ellos, como: trastornos gastrointestinales, ansiedad, depresión, insomnio, etc. Por ello, con el trabajo investigativo se buscó brindar información acerca del motivo principal de esta situación y medidas preventivas que contribuyan en minimizar o prevenir, proporcionando así un antecedente para próximas investigaciones.

Las dimensiones que fueron identificadas en el cuestionario a la muestra de trabajadores, si no son controladas adecuadamente, pueden ocasionar a corto y largo plazo consecuencias negativas en la salud física y mental de un trabajador, entre ellas enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, musculo esqueléticas, etc., que conllevan al estrés laboral de manera leve, grave o crónica.

Los factores psicosociales no se ven ni se tocan como en el caso de los peligros físicos, químicos, mecánicos, etc., y a pesar de ello, son igualmente importantes a la hora de identificarlos y valorar los riesgos a través de la matriz, por eso se deben tener presentes los acuerdos, tareas, bonificaciones, relaciones personales, entre otros aspectos que tengan en cuenta las habilidades y conocimientos del trabajador, ya que esto afecta grandemente la productividad, permanencia y economía de una empresa. Así mismo la creación de espacios, técnicas y recolección de datos que permita mantener un seguimiento y poder corregir a tiempo situaciones que estén afectando a un empleado.

El segundo objetivo específico, se logró con la aplicación de un cuestionario sobre los factores de riesgo psicosocial, se pudo describir las condiciones laborales de los trabajadores pertenecientes a call centers de Antioquia de diferentes áreas, como: Cobranzas, servicio al cliente, soporte técnico, entre otras. A través de este instrumento se consiguió evaluar los factores intralaborales, extralaborales e individuales de la población objeto de estudio; concluyendo que, los factores intralaborales, que están relacionados con el trabajo, son los que presentaron mayor desfavorabilidad; en temas como: Exigencias psicológicas del trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo, de claridad de rol en el trabajo y las escasas compensaciones del trabajo; todos estos factores, tienen una gran influencia en la aparición del estrés laboral; aunque, el factor llamado doble presencia, que es de tipo extralaboral, en el que principalmente las mujeres son las encargadas de las labores domésticas y de la familia, donde se puede dificultar rendir en ambos ámbitos; por lo anteriormente mencionado, se hacen una serie de recomendaciones que puedan ayudar a los trabajadores de los call centers a mejorar la calidad del ambiente laboral, además, reducir la exposición a factores de estrés que causan agotamiento y desgaste tanto físico, mental y emocional.

Finalmente, se propusieron una serie de recomendaciones de acuerdo al análisis que se obtuvo de los 6 apartados del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.

9. Referencias

- Álzate, P. A. (20 de abril de 2018). Los 'call center', una relación directa con el empleo en Colombia. El Empleo. <https://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/los-call-center-una-relacion-directa-con-el-empleo-en-colombia-5580>
- Asociación Colombiana de BPO. (s.f.). ¿Qué es el sector BPO? Asociación Colombiana de BPO. <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>.
- Benítez, Y. y Villalovo, Y. (2016). *Factores psicosociales de riesgo: Aspectos que requieren mejoras*. [Trabajo de grado, Universidad de Carabobo]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3994/ben%C3%ADtezvillalovo.pdf?sequence=1>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Circular N° 0064 de 2020 [Ministerio del Trabajo]. Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID 19) en Colombia. 07 de octubre de 2020. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>
- Comisión Europea. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. *¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?* Comisión Europea. Universidad Complutense de Madrid. https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf

- Confederación Sindical de Comisiones Obreras. (s.f.). *Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral. 12 meses, 12 enfermedades laborales*. Edición 2, 1-3.
- Cruz Chóez, A. M. (2016). *“Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores en un call center”*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20915/1/Tesis-Ang%c3%a9licaMar%c3%adaCruzCh%c3%b3ez.pdf>
- Decreto 2663 de 1950 [Ministerio del Trabajo]. Código Sustantivo del Trabajo. Esta edición se trabajó sobre la publicación de la Edición Oficial del Código Sustantivo del Trabajo, con sus modificaciones, ordenada por el artículo 46 del Decreto Ley 3743 de 1950, la cual fue publicada en el Diario Oficial No 27.622, del 7 de junio de 1951, compilando los Decretos 2663 y 3743 de 1950 y 905 de 1951. Junio 7 de 1951.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104>
- Flores Brito, P., Rosero, S., & Renato Reinoso, D. (2018). *Estrés Laboral Y Afectación Psico-Física En El Rendimiento Del Personal En Un Call Center Policial, Quito-Ecuador*. Revista científica europea, 14 (24), 88. <https://core.ac.uk/download/pdf/236416537.pdf>
- Gerencie.com. (30 de abril de 2020). Desmejorar condiciones laborales al trabajador – Consecuencias. Gerencie.com. <https://www.gerencie.com/desmejorar-condicione-laborales-del-trabajador-consecuencias.html>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Educación.

- Hurtado León, I. & Toro Garrido, J. (2005). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Episteme Consultores Asociados C.A.
<https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf>
- ICONTEC. (2012). *Guía Técnica Colombiana 45*. Instituto Distrital de recreación y deporte.
<https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>
- Insaurrealde, A. (2017). *laboral y Engagement- absentismo laboral en empresas de Call Center de la provincia de Córdoba*. [Trabajo final de graduación, Universidad empresarial siglo 21].
Repositorio institucional UNIVERSIDAD SIGLO 21.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/16421/INSAURRALDE%20ALEXIS%20EMMANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)* (NTP 603).
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2001). *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)* (NTP 604).
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_604.pdf/e6e7f2a5-18dd-46f0-81ed-ed111074e8db
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2002). Método ISTAS21 (CoPsoQ). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales*. Paralelo Edición.
http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2005). Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. *Versión Corta para Autoevaluación*.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f.). ¿Qué son los riesgos psicosociales? Aproximación conceptual. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
<https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/que-son-los-riesgos-0>
- iProfesional. (10 de octubre de 2007). *El estrés laboral, una amenaza para los call centers*. iProfesional. <https://www.iprofesional.com/management/54900-el-estres-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers>
- 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. 23 de enero de 2006. DO. N° 46.160.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lorduy, J. (01 de marzo de 2021). Las empresas de BPO esperan que este año tengan más de 18.000 empleados nuevos. La República. <https://www.larepublica.co/empresas/las-empresas-de-bpo-esperan-hacer-mas-de-18000-contrataciones-3132395>
- Menéndez E. (2005). El Modelo Médico y la Salud de los Trabajadores. *Salud Colectiva*. 1(1), 9-32.
- Oficina Internacional del trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984 (56)*. Oficina Internacional del trabajo. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. En Sauter, E., Murphy, L., Hurrell, J., Levi, L. (Directores del capítulo). *Factores psicosociales y de organización*. (pp. 34.1 – 34.87). Chantal Dufresne, BA. <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Constitución. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>.
- Piñeres Rosales A., Montealegre González, C., Leyton Palta, M., Mendoza Olivera, T., & Vanegas Díaz, V. (2020). *Variables que inciden en el estrés laboral de los empleados de call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá*. [Proyecto de práctica II, Institución universitaria Politécnico Grancolombiano]. Repositorio institucional ALEJANDRÍA. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2607/Proyecto%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Resolución 2646 de 2008 [Ministerio de la 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. 23 de julio de 2008.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Resolución 0312 de 2019 [Ministerio del Trabajo]. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). 13 de febrero de 2019.
https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf
- Resolución 2404 de 2019 [Ministerio del Trabajo]. Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones. 22 de julio de 2019. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Panapo.
- Sánchez Romero, B. D. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una empresa de call center*. [Trabajo de grado, Fundación Universitaria los Libertadores]. Repositorio LIBERTADORES.
https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sáenz Yáñez, M., & Ugalde Vicuña, J. W. (2019). *Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center*. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Termenón S. (2021). Aproximación a los factores psicosociales de los teleoperadores en call center. *Seguridad y salud en el trabajo*. 1 (106), 26-38.
- Tocto Caqui, R. E. (2020). *La influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores de un Call Center ubicado en el Cercado de Lima, 2020*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1310/TOCTO%20CAQUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urrea Motta, A., Vega Ariza, M., & García Castilla, J. (2021-I). *Burnout en atención al cliente en call center*. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34644/1/2021_burnout_atencion_cliente_callcenter.pdf

10. Anexos

Anexo 1

Formato Consentimiento Informado

FECHA _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ con C.C.: _____ de _____ por voluntad propia doy mi consentimiento para la aplicación del cuestionario en relación con los factores relacionados al estrés laboral en los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021.

Manifiesto que recibí una información clara y completa en cuanto a la aplicación del cuestionario y el proceso de investigación académico, realizado por las estudiantes de Administración en Salud Ocupacional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

La información obtenida en el cuestionario será para el uso exclusivo de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, quien será responsable por su custodia y su conservación en razón de que contiene información de carácter confidencial.

Autorizo que esta información podrá ser reproducida solo con fines académicos e investigativos. Los participantes de esta investigación tienen derecho a retirar su consentimiento, si así lo desea, y sin que medie explicación alguna.

Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto participar de la investigación en calidad de informante.

Nombre y apellidos del informante

C.C.: _____

Anexo 1. Plantilla para el diligenciamiento del consentimiento informado por parte de los participantes de la investigación. Uniminuto (2021).