CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – UNIMINUTO

Identificación de factores de riesgo psicosocial y propuesta de estrategias de intervención en agentes de Contact Center de Manizales

María Nancy Mejía Posada

ID: 640520

Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales

Tutora: Olga Lucía Duque Carvajal

Chinchiná – Caldas

Mayo 23 de 2026

Contenido

Resumen ..... - 5 -

Planteamiento del problema ..... - 7 -

Identificación del problema ..... - 7 -

Contexto del problema ..... - 7 -

Descripción del problema ..... - 7 -

Pregunta de investigación ..... - 9 -

Preguntas secundarias ..... - 9 -

Objetivos ..... - 10 -

Objetivo general ..... - 10 -

Objetivos específicos ..... - 10 -

Justificación ..... - 10 -

Alcance y Limitaciones ..... - 11 -

Alcance del estudio ..... - 11 -

Limitaciones del estudio ..... - 12 -

Marco de referencia ..... - 12 -

Marco teórico ..... - 12 -

Marco conceptual ..... - 14 -

Marco legal ..... - 16 -

Antecedentes ..... - 19 -

Diseño metodológico ..... - 31 -

Enfoque de investigación ..... - 31 -

Tipo de investigación ..... - 31 -

Diseño de investigación ..... - 32 -

Herramientas de recolección de datos ..... **- 33 -**

Población, muestra y muestreo ..... **- 34 -**

Análisis de la información ..... **- 35 -**

Conclusiones y recomendaciones ..... **- 66 -**

Referencias Bibliográficas ..... **- 70 -**

Anexos ..... **- 73 -**

Anexo 1 Encuesta ..... **- 75 -**

Anexo 2 Consentimiento informado ..... **- 77 -**

Anexo 3 Inventario bibliográfico ..... **- 73 -**

Anexo 4 Ficha RAE ..... **- 74 -**

Figura 1 ..... - 38 -

Figura 2 ..... - 39 -

Figura 3 ..... - 40 -

Figura 4 ..... - 41 -

Figura 5 ..... - 42 -

Figura 6 ..... - 43 -

Figura 7 ..... - 44 -

Figura 8 ..... - 45 -

Figura 9 ..... - 46 -

Figura 10 ..... - 47 -

Figura 11 ..... - 48 -

Figura 12 ..... - 49 -

Figura 13 ..... - 50 -

Figura 14 ..... - 51 -

Figura 15 ..... - 52 -

Figura 16..... - 53 -
Figura 17..... - 54 -
Figura 18..... - 55 -
Figura 19..... - 56 -
Figura 20..... - 56 -
Figura 21..... - 58 -
Figura 22..... - 59 -
Figura 23..... - 60 -
Figura 24..... - 61 -
Figura 25..... - 62 -
Figura 26..... - 63 -
Figura 27..... - 64 -
Figura 28..... - 65 -

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en agentes de un Contact Center de la ciudad de Manizales, a partir del análisis de las condiciones organizacionales e individuales que inciden en el bienestar laboral de los colaboradores, con el fin de formular estrategias de intervención psicosocial orientadas a la reducción de dichos factores dentro del contexto organizacional. El estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo, orientado a caracterizar las condiciones laborales, emocionales y organizacionales asociadas al riesgo psicosocial en los colaboradores del Contact Center. Para ello, se empleó un instrumento estructurado de recolección de información con preguntas cerradas tipo Likert y preguntas abiertas, permitiendo explorar percepciones relacionadas con carga laboral, presión por cumplimiento de indicadores, demandas emocionales del servicio, comunicación interna, reconocimiento organizacional y bienestar laboral. Los hallazgos evidenciaron la presencia de factores de riesgo asociados principalmente a la carga laboral, la presión por el cumplimiento de metas e indicadores de desempeño, el agotamiento emocional derivado de la atención continua al cliente y oportunidades de mejora en los procesos organizacionales relacionados con comunicación, reconocimiento y estrategias institucionales de bienestar. Asimismo, se identificó relación entre estas condiciones y la percepción de bienestar laboral, satisfacción organizacional e intención de permanencia de los colaboradores. A partir de estos hallazgos, la investigación permite formular estrategias de intervención psicosocial orientadas a fortalecer prácticas preventivas, promover el bienestar organizacional y aportar elementos técnicos para la gestión del riesgo psicosocial dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en organizaciones del sector BPO.

Palabras clave: Bienestar Organizacional, Contact Center, Intervención Psicosocial, Riesgo psicosocial, Salud Mental Laboral.

Abstract

The purpose of this research was to identify the psychosocial risk factors present among agents of a Contact Center in the city of Manizales, through the analysis of organizational and individual conditions that affect employees' occupational well-being, in order to formulate psychosocial intervention strategies aimed at reducing these factors within the organizational context. The study was developed under a descriptive approach, focused on characterizing the labor, emotional, and organizational conditions associated with psychosocial risk among Contact Center employees. To achieve this, a structured data collection instrument was used, including closed-ended Likert-type questions and open-ended questions, allowing the exploration of perceptions related to workload, pressure to meet performance indicators, emotional demands of customer service, internal communication, organizational recognition, and occupational well-being. The findings revealed the presence of risk factors mainly associated with workload, pressure to achieve goals and performance indicators, emotional exhaustion derived from continuous customer service, and opportunities for improvement in organizational processes related to communication, recognition, and institutional well-being strategies. Likewise, a relationship was identified between these conditions and employees' perceptions of occupational well-being, organizational satisfaction, and intention to remain in the organization. Based on these findings, the research makes it possible to formulate psychosocial intervention strategies aimed at strengthening preventive practices, promoting organizational well-being, and providing technical elements for psychosocial risk management within the Occupational Health and Safety Management System in organizations belonging to the BPO sector.

Keywords: Organizational Wellbeing, Contact Center, Psychosocial Intervention, Psychosocial Risk, Workplace Mental Health.

Planteamiento del problema

Identificación del problema

El sector de BPO (Business Process Outsourcing) en Colombia se ha consolidado como uno de los principales generadores de empleo joven, flexible e inclusivo. Sin embargo, esta expansión ha traído consigo desafíos significativos en materia de salud mental y bienestar laboral. En Manizales, los contact center representan una fuente importante de empleo para la población joven y estudiantil, pero también un entorno donde los factores de riesgo psicosocial son altamente prevalentes debido a las exigencias del servicio, los horarios rotativos, los indicadores de gestión (KPI) y la presión constante por el cumplimiento de metas (Asociación Colombiana de BPO, 2023; Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2022).

Contexto del problema

De acuerdo con el informe BEPRO (2024), la rotación promedio mensual del sector es del 9,09%, y más del 57% de los agentes permanecen menos de un año en la empresa. Estos datos reflejan la dificultad de las organizaciones para retener talento humano y garantizar condiciones sostenibles de bienestar. En el caso de Manizales, esta situación se agrava por la creciente problemática de salud mental reconocida por la Política *Pública de Salud Mental* (Alcaldía de Manizales, 2021), donde se evidencian altos niveles de estrés, ansiedad y depresión entre la población joven económicamente activa.

Descripción del problema

El Contact Center de Manizales, objeto de este estudio, refleja las condiciones estructurales del sector: cargas laborales intensas, alta exposición a demandas emocionales, escasos programas estructurados de bienestar y limitada estabilidad laboral. Estas condiciones

incrementan el riesgo de agotamiento emocional y reducen la satisfacción y compromiso de los colaboradores, lo cual impacta directamente en su desempeño y en los indicadores de productividad organizacional (Cruz & Patiño, 2021; Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

El Efecto principal son los altos niveles de riesgo psicosocial en los agentes de un Contact Center de Manizales, Caldas**,** reflejados en estrés laboral, rotación de personal y deterioro del bienestar emocional**.** Las causas principales son los factores laborales y organizacionales por altas Exigencias elevadas de productividad y cumplimiento de KPI[1] (tiempo promedio de llamada, número de contactos por hora). Monotonía y falta de autonomía en las tareas. Horarios rotativos y nocturnos que afectan el descanso. Ausencia de programas estructurados de bienestar laboral. Deficiente liderazgo y comunicación interna.

Los factores personales y emocionales son otras de las causales de escasas estrategias individuales para el manejo del estrés. Baja tolerancia a la frustración y alta exigencia personal. Dificultades en el equilibrio trabajo Vs. vida personal. Estabilidad emocional derivada de la presión constante del cliente. Bajo sentido de pertenencia hacia la organización. Los factores del entorno social y laboral del sector BPO influyen significativamente en la estabilidad y bienestar de los colaboradores. La alta competencia entre empresas del sector fomenta una rotación constante del personal, lo que se ve empeorado por condiciones contractuales temporales o de poca estabilidad. A esto se suman las limitadas oportunidades de desarrollo profesional, que reducen la permanencia y el sentido de pertenencia de los colaboradores. En la ciudad de Manizales – Caldas también se evidencian problemas emergentes de salud mental, los cuales impactan directamente el desempeño y la calidad de vida laboral.

[1] KPI: Indicadores de desempeño

Asimismo, existe una escasa articulación entre las empresas del sector y los programas locales de promoción del bienestar psicológico, lo que dificulta la implementación de estrategias integrales de apoyo y prevención. Las Consecuencias o efectos derivados de esta situación se suma Alta rotación de personal (hasta 9.09% mensual)**.** Disminución del compromiso organizacional y la productividad. Cremento en los casos de estrés, ansiedad y fatiga emocional. Curvas de aprendizaje extensas y sobrecarga para los equipos de entrenamiento. Climas laborales tensos y bajo sentido de pertenencia. Perdida de talento humano joven capacitado.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial presentes en los agentes de un Contact Center de Manizales y qué estrategias de intervención organizacional pueden formularse para contribuir a su reducción y al fortalecimiento del bienestar laboral?

Preguntas secundarias

¿Qué factores de riesgo psicosocial asociados a las condiciones organizacionales e individuales afectan a los agentes de un Contact Center de Manizales?

¿Cómo perciben los agentes del Contact Center las condiciones laborales, el bienestar organizacional y las exigencias emocionales derivadas de su entorno de trabajo?

¿Qué estrategias de intervención organizacional pueden proponerse para contribuir a la reducción de los factores de riesgo psicosocial identificados y al fortalecimiento del bienestar laboral?

Objetivos

Objetivo general

Analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en los agentes de un Contact Center de Manizales con el fin de proponer estrategias de intervención psicosocial orientadas a su reducción por medio del estudio de las condiciones organizacionales y personales que inciden en su bienestar laboral.

Objetivos específicos

Reconocer las percepciones y experiencias de los agentes frente a las condiciones laborales, el bienestar organizacional y las estrategias individuales de afrontamiento del estrés.

Identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en los agentes del Contact Center de Manizales

Determinar estrategias de intervención psicosocial orientadas a la reducción de los factores de riesgo identificados y al fortalecimiento del bienestar organizacional.

Justificación

Frente a este panorama, se hace necesario identificar los factores psicosociales que inciden en el bienestar de los agentes y diseñar estrategias de intervención organizacional que fortalezcan la salud mental, reduzcan la rotación y mejoren el clima laboral en un Contact Center de Manizales (Cruz & Patiño, 2021; INSST, 2020). El trabajo en los Contact Center implica una alta carga cognitiva y emocional, donde los agentes deben mantener niveles constantes de atención, empatía y cumplimiento de indicadores de desempeño (KPI). Estas condiciones, unidas a los horarios rotativos y la presión por las metas, generan un contexto de vulnerabilidad frente a los riesgos psicosociales (Karasek, 1979; Siegrist, 1996).

En Manizales, la situación se ve acentuada por problemáticas sociales y de salud mental que afectan directamente la estabilidad emocional y laboral de los jóvenes

colaboradores. De acuerdo con la Política Pública de Salud Mental de Manizales 2021–2030, la ciudad enfrenta una creciente incidencia de casos asociados a ansiedad, depresión y dificultades de afrontamiento, lo que impacta directamente en el desempeño y bienestar en los entornos laborales (Alcaldía de Manizales, 2021; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021). Desde la perspectiva de la Gerencia en Riesgos Laborales, este proyecto busca aportar un diagnóstico que sirva de base para la creación de un modelo de intervención psicosocial adaptado al contexto local, fortaleciendo la cultura del autocuidado, la gestión emocional y la permanencia del talento humano. Además, pretende generar conocimiento aplicable a otras empresas del sector BPO que enfrentan retos similares (Moreno & Báez, 2020; Ministerio del Trabajo, 2019, 2008).

Alcance y Limitaciones

La presente investigación se desarrolla en un Contact Center de la ciudad de Manizales, con el propósito de identificar los factores de riesgo psicosocial y comprender las condiciones organizacionales e individuales que influyen en el bienestar laboral de sus colaboradores.El estudio se delimita al análisis del contexto organizacional relacionado con el riesgo psicosocial en los agentes del Contact Center. En este sentido, los resultados obtenidos corresponden exclusivamente al entorno evaluado y están sujetos a la participación y disponibilidad de los colaboradores durante el proceso de recolección de información.

Alcance del estudio

La presente investigación tiene un alcance descriptivo y propositivo, orientado a identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los agentes de un Contact Center de Manizales y formular estrategias de intervención organizacional que contribuyan a su reducción y al fortalecimiento del bienestar laboral dentro del SG-SST.

Limitaciones del estudio

La investigación se desarrolló en un único Contact Center de la ciudad de Manizales, por lo que sus hallazgos corresponden a un contexto organizacional específico. Asimismo, la información recolectada se basa en la percepción de los participantes, incorporando un componente subjetivo propio de los estudios descriptivos. Finalmente, las dinámicas activas del entorno laboral condicionaron el proceso de recolección de información.

Marco de referencia

Marco teórico

El fenómeno de los riesgos psicosociales en el trabajo se aborda desde modelos que explican la relación entre demandas laborales, recursos personales y organizacionales, y los efectos sobre la salud mental y el desempeño laboral. El modelo de demandas control propuesto por Karasek (1979) sostiene que el estrés laboral aumenta cuando las demandas del puesto son altas y el control o la autonomía del trabajador es bajo; esta dinámica es característica en los Contact Center, donde los agentes enfrentan metas estrictas y supervisión de indicadores (Karasek, 1979). Complementariamente, el modelo esfuerzo–recompensa de Siegrist (1996) enfatiza que el desequilibrio entre el esfuerzo exigido y las recompensas (económicas, simbólicas o de reconocimiento) incrementa la probabilidad de desgaste emocional, desmotivación y rotación laboral (Siegrist, 1996).

Los enfoques contemporáneos amplían la explicación incorporando la interacción entre contenido del trabajo, organización, gestión y contexto social. Cox y Griffiths (2005) proponen que los riesgos psicosociales emergen precisamente de la interacción entre estas dimensiones: cuando la demanda excede los recursos disponibles (personales y organizacionales) aparecen reacciones adversas como ansiedad, agotamiento y disminución del rendimiento (Cox & Griffiths, 2005). A nivel institucional, organismos internacionales como la OIT y la OMS aportan marcos de referencia para la prevención y la promoción de la salud mental laboral, destacando

la necesidad de una gestión integrada que combine cambios organizacionales con acciones de apoyo individual (OIT, 2022; OMS, 2021).

En el contexto del sector BPO y los Contact Center, la práctica muestra una alta prevalencia de factores de riesgo psicosocial: jornadas extensas, turnos rotativos, demandas emocionales por la atención al cliente, monitoreo constante y presión por indicadores (tiempo promedio de atención, nivel de servicio, ventas por hora) (Asociación Colombiana de BPO, 2023; Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2022). Estudios nacionales han documentado asociación entre estas condiciones y mayores tasas de estrés, burnout y rotación entre agentes jóvenes (Cruz & Patiño, 2021). En este sentido, los marcos teóricos ya mencionados ayudan a comprender los mecanismos causales: demandas elevadas + escasos recursos laborales/autonomía → desequilibrio esfuerzo–recompensa → agotamiento y salida de la organización (Karasek, 1979; Siegrist, 1996; Cox & Griffiths, 2005).

Desde la prevención y la intervención, las guías y buenas prácticas recomiendan integrar acciones a distintos niveles: modificaciones del puesto y del proceso de trabajo (prevención primaria), programas de fortalecimiento de competencias y resiliencia (intervención secundaria) y protocolos de atención clínica y acompañamiento (intervención terciaria) (Moreno & Báez, 2020; INSST, 2020). Esta estrategia escalonada es coherente con la normativa colombiana que exige la evaluación y gestión de factores psicosociales mediante instrumentos estandarizados (Resolución 2404 de 2019; Ministerio del Trabajo, 2019).

En el caso de Manizales, Caldas las políticas locales enfatizan la importancia de promover la salud mental como componente de desarrollo urbano y social (Alcaldía de Manizales, 2021). Integrar estos lineamientos con prácticas organizacionales del SG-SST permite diseñar intervenciones contextualizadas que no se limiten a acciones reactivas, sino que transformen condiciones de trabajo (rediseño de cargas, flexibilidad de turnos, comunicación y liderazgo) y promuevan sistemas permanentes de apoyo psicosocial que mejoren la permanencia y el bienestar del talento humano (OMS, 2021; OIT, 2022).

Finalmente, la evidencia sugiere que las intervenciones más efectivas combinan cambios organizacionales con formación y acompañamiento continuo, así como mecanismos de evaluación y retroalimentación que permitan ajustar la intervención a la dinámica real del centro (Moreno & Báez, 2020; INSST, 2020). Esto respalda la pertinencia de diseñar una Guía de Intervención Psicosocial que articule medidas de prevención, promoción y atención, adaptadas a las particularidades operativas y poblacionales de un Contact Center en la ciudad de Manizales Caldas.

Marco conceptual

Riesgos Psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a las condiciones presentes en el entorno laboral relacionadas con la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las relaciones interpersonales y las características individuales del trabajador, que pueden afectar su salud física, mental y social. Según el Ministerio de la Protección Social (Resolución 2646 de 2008), estos factores pueden generar consecuencias negativas como estrés laboral, agotamiento emocional, disminución del desempeño y afectaciones en la calidad de vida del trabajador. En el contexto de los Contact Center, los riesgos psicosociales suelen estar asociados a la presión por el cumplimiento de indicadores de desempeño, la atención constante al cliente, la monotonía de las tareas y los horarios rotativo.

Bienestar de los Agentes de Contact Center

El bienestar de los agentes de Contact Center hace referencia al estado de equilibrio físico, emocional y social que experimentan los colaboradores en relación con las condiciones de su entorno laboral. En este sector, caracterizado por altas exigencias operativas, cumplimiento de indicadores de desempeño (KPI), interacción constante con usuarios y jornadas rotativas, el bienestar depende en gran medida del apoyo organizacional, la comunicación interna y las estrategias institucionales de acompañamiento emocional. Según la

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), los entornos laborales saludables promueven la estabilidad emocional, la productividad y la permanencia del talento humano, aspectos fundamentales en organizaciones con alta rotación como los Contact Center.

Bienestar Laboral

El bienestar laboral se entiende como el conjunto de condiciones organizacionales que favorecen la satisfacción, la motivación y la salud mental de los colaboradores dentro de su entorno de trabajo. Este concepto incluye factores como el liderazgo positivo, el reconocimiento, un clima organizacional adecuado y el equilibrio entre la vida personal y laboral, elementos fundamentales para el desarrollo integral del trabajador. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el bienestar laboral constituye un elemento estratégico en la prevención de riesgos psicosociales y en la promoción de entornos de trabajo saludables y sostenibles.

Estrés Laboral

El estrés laboral es una respuesta física y emocional que aparece cuando las demandas del trabajo superan los recursos personales del trabajador para afrontarlas. Este fenómeno puede generar consecuencias como fatiga emocional, disminución del rendimiento, desmotivación y aumento de la rotación laboral. De acuerdo con Karasek (1979), el estrés laboral se presenta con mayor frecuencia cuando existen altas demandas laborales combinadas con bajos niveles de control sobre las tareas, situación común en los agentes de Contact Center debido a la presión por el cumplimiento de indicadores y la supervisión constante del desempeño.

Guía de Intervención Psicosocial

Una guía de intervención psicosocial es un instrumento técnico que orienta la implementación de estrategias organizacionales destinadas a prevenir y reducir los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Este tipo de herramienta permite estructurar acciones orientadas a la promoción del bienestar, el fortalecimiento del clima organizacional y el acompañamiento emocional de los colaboradores, articulándose con los lineamientos

establecidos en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019 en Colombia. Su aplicación facilita la toma de decisiones en materia de salud mental laboral dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), especialmente en contextos organizacionales con alta exposición a demandas emocionales como los Contact Center.

Marco legal

La gestión del riesgo psicosocial en los Contact Center en Colombia se sustenta en un marco normativo robusto que regula las condiciones de trabajo, la prevención de riesgos laborales y la protección de la salud mental, especialmente, en sectores con alta carga emocional y cognitiva como los BPO el marco legal aplicable comprende:

Constitución Política de Colombia (1991) Artículo 25

Este artículo garantiza el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, esto significa que el trabajador debe contar con un espacio de trabajo con ambientes adecuados y a acordes a sus labores. De esta manera, este artículo permite que los agentes de un Contac Center tengan las condiciones necesarias para brindar un buen servicio, y reducir la exposición a factores de riesgo psicosocial como el estrés laboral, la sobrecarga de tareas y las deficiencias en la comunicación organizacional. establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y a la promoción de entornos laborales saludables en el sector Contact Center.

Artículo 49 y 53: Reconoce la salud como un servicio público esencial y establece principios mínimos del trabajo como la igualdad de oportunidades, la estabilidad laboral y la protección especial a los colaboradores. Estos lineamientos fundamentan la responsabilidad de los empleadores de garantizar condiciones que protejan la salud física y mental de sus colaboradores. En el caso de los agentes de un Contact Center, donde las exigencias operativas y la carga emocional son elevadas, resulta necesario implementar estrategias orientadas a la prevención del riesgo psicosocial. En este sentido, el presente trabajo de

investigación se articula con estos principios al recomendar el diseño de una guía de intervención psicosocial orientada al fortalecimiento del bienestar laboral. De esta manera, se contribuye a la promoción de entornos laborales saludables y al cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional

Establece disposiciones generales en materia de salud ocupacional, higiene y seguridad en el trabajo, obligando a los empleadores a implementar medidas preventivas frente a enfermedades laborales. Dentro de estas se incluyen aquellas derivadas de factores psicosociales asociados a las condiciones organizacionales del trabajo. En el caso de los agentes de Contact Center, esta norma respalda la necesidad de adoptar estrategias orientadas a prevenir el estrés laboral y la sobrecarga emocional. En este sentido, el presente estudio se articula con esta ley al recomendar el diseño de una guía de intervención psicosocial como herramienta preventiva dentro del entorno laboral.

Ley 1562 de 2012 – Sistema General de Riesgos Laborales

Reformó el Sistema General de Riesgos Laborales e incorporó los factores psicosociales como parte de los riesgos que deben ser identificados, evaluados e intervenidos dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Además, reconoce la salud como un estado de bienestar físico, mental y social. En el contexto de los Contact Center, donde existen altas exigencias emocionales y operativas, esta ley fundamenta la necesidad de implementar acciones preventivas orientadas al cuidado de la salud mental de los colaboradores, lo cual se relaciona directamente con el objetivo del presente estudio.

Decreto 1072 de 2015

Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo reglamenta la implementación obligatoria del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y establece la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial como parte de la gestión organizacional. En el sector Contact Center, este

decreto cobra especial relevancia debido a la presencia de altas cargas operativas, presión por cumplimiento de indicadores y exposición constante a demandas emocionales. Por ello, el diseño de una guía de intervención psicosocial puede contribuir al cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta normativa.

Resolución 2404 de 2019 Batería de Evaluación de Riesgo Psicosocial (obligatoria)

La Resolución 2404 de 2019 establece la aplicación obligatoria de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en los niveles intralaboral, extralaboral e individual. Asimismo, define lineamientos técnicos para su análisis e intervención periódica según el nivel de riesgo identificado. En el caso de los Contact Center, esta resolución es especialmente relevante debido a factores como la carga mental, la supervisión constante, el control del tiempo operativo y la interacción con usuarios difíciles. En este sentido, el presente estudio se fundamenta en esta normativa para orientar el diagnóstico del riesgo psicosocial.

Resolución 0312 de 2019 – Estándares mínimos del SG-SST

Establece los estándares mínimos que deben cumplir las organizaciones en la implementación del SG-SST, incluyendo acciones de promoción y prevención en salud mental, seguimiento al ausentismo laboral y desarrollo de intervenciones psicosociales. Esta normativa respalda la necesidad de implementar estrategias organizacionales orientadas al bienestar laboral de los colaboradores. En el contexto del Contact Center, su aplicación fortalece la importancia de diseñar herramientas como la guía de intervención psicosocial.

Circular 047 de 2021 – Ministerio del Trabajo

Refuerza la importancia de la promoción de la salud mental en los entornos laborales, especialmente en sectores con altos niveles de estrés y carga emocional. Esta disposición resulta particularmente pertinente para el sector BPO–Contact Center, caracterizado por altas tasas de rotación y exigencias operativas permanentes. En este sentido, la presente investigación se articula con esta circular al proponer estrategias orientadas al fortalecimiento del bienestar psicológico de los colaboradores.

Circular 071 de 2020 – Lineamientos para la gestión del riesgo psicosocial

Establece orientaciones para la gestión del riesgo psicosocial en contextos laborales derivados de situaciones de alta exigencia emocional, incluyendo el trabajo remoto e híbrido. Aunque surgió en el contexto de la pandemia, continúa siendo un referente para la implementación de estrategias de acompañamiento emocional y manejo del estrés laboral. Su aplicación es relevante en Contact Center debido a las dinámicas operativas propias del sector.

Convenios internacionales de la OIT

Los Convenios 155 y 187 de la OIT, junto con la Recomendación 194, establecen lineamientos internacionales para la protección de la seguridad y salud de los colaboradores, incluyendo la prevención de trastornos asociados a factores psicosociales. Estos instrumentos comprometen a los países miembros, incluido Colombia, a garantizar condiciones laborales seguras que contemplen la salud mental como parte integral del bienestar laboral. En el sector Contact Center, su aplicación respalda la necesidad de implementar estrategias estructuradas de intervención psicosocial como la propuesta en esta investigación.

Antecedentes

Los riesgos psicosociales laborales se han posicionado como uno de los desafíos más relevantes en la gestión actual de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), especialmente, en sectores señalados por demandas emocionales y cognitivas intensas, como los Contact Center. La literatura internacional y nacional reciente (2020-2025) muestra que las presiones operativas, los controles estrictos, la despersonalización del trabajo y la exposición constante a usuarios conflictivos incrementan la prevalencia del estrés ocupacional, el agotamiento emocional, la fatiga mental y la rotación del personal. La perspectiva global del riesgo psicosocial de los organismos internacionales como la OIT (2022) y la OMS (2021) han advertido que factores como la carga mental elevada, la falta de autonomía, la inseguridad

laboral y el bajo apoyo organizacional elevan significativamente los riesgos de ansiedad, depresión y síndrome de burnout.

Estas condiciones coinciden ampliamente con el trabajo de los Contact Center, donde los indicadores de operación y la supervisión permanente amplifican la vulnerabilidad emocional de los colaboradores, el cual parte de la búsqueda de antecedentes en bases de datos como JSTOR, Scopus, SUIN-Juriscol, Web of Science, así como el repositorio de normas colombianas, función pública, consolidadas en un inventario en Excel como se puede ver en el anexo 1 y de donde se tomaron 20 antecedentes teniendo en cuenta criterios teóricos, metodológicos y empíricos más relevantes en torno al riesgo psicosocial, la salud mental laboral y las condiciones de trabajo, consolidando la información de cada antecedente en la ficha de Resumen Analítico Especializado-RAE (anexo 2). A continuación, se hace relación de cada uno de ellos.

Mental health at work: Policy bri f (2022)

El presente documento tuvo como objetivo promover la adopción de políticas organizacionales y públicas orientadas a la protección de la salud mental en el trabajo mediante la prevención de factores de riesgo psicosocial y la mejora de las condiciones laborales. Presenta evidencia internacional sobre el impacto de las demandas laborales, el liderazgo organizacional, la carga de trabajo y el acoso laboral en el bienestar psicológico de los colaboradores, destacando la necesidad de implementar programas institucionales de apoyo psicosocial. Asimismo, identifica una alta prevalencia de trastornos mentales asociados al trabajo y la limitada aplicación de estrategias preventivas en los entornos laborales. En este sentido, plantea que la salud mental debe integrarse como componente estratégico del sistema de gestión organizacional mediante intervenciones sobre el clima laboral, la organización del trabajo y la reducción de demandas excesivas. Finalmente, la relación con la propuesta de investigación está en que sus lineamientos sustentan el diseño de la guía de intervención psicosocial para agentes de Contact Center en Manizales, al aportar criterios técnicos

internacionales para la prevención del burnout y el fortalecimiento del bienestar laboral en contextos de alta exigencia operativa.

Ministerio de Salud y Protección Social (2024)

Esta propuesta presenta como objetivo analizar la situación actual de la salud mental en Colombia a partir de los determinantes sociales, con el propósito de orientar estrategias institucionales de promoción, prevención e intervención en la población trabajadora. Presenta un diagnóstico nacional que evidencia la relación entre condiciones sociales, laborales y económicas con el bienestar psicológico, así como brechas en la implementación de políticas públicas dirigidas a la prevención del riesgo psicosocial en entornos laborales. Asimismo, identifica la persistencia de factores como la precariedad laboral, la carga emocional y la desigualdad social como elementos asociados al incremento del riesgo psicosocial. Desde un enfoque intersectorial, el informe plantea la necesidad de fortalecer la articulación entre políticas públicas, condiciones laborales saludables y estrategias organizacionales preventivas. En este sentido, la relación que tiene con la propuesta de investigación es el aporte al sustento contextual para el análisis del riesgo psicosocial en agentes de Contact Center en Manizales, orientando la formulación de estrategias de intervención dentro del SG-SST en entornos laborales de alta demanda operativa.

WHO guidelines on mental health at work (2022)

Este escrito facilita recomendaciones basadas en evidencia para prevenir riesgos psicosociales y promover la salud mental en los entornos laborales mediante intervenciones organizacionales, individuales y estructurales. Establece lineamientos técnicos internacionales orientados a intervenir factores como la carga laboral, el liderazgo, la participación de los colaboradores y la prevención del acoso laboral, con el propósito de reducir trastornos asociados al estrés ocupacional y fortalecer el bienestar organizacional. A partir de una revisión sistemática de evidencia científica y del análisis comparado de políticas de salud mental laboral, identifica que las acciones centradas en la organización del trabajo, el apoyo

psicosocial y la mejora del clima laboral disminuyen significativamente síntomas de estrés, ansiedad y burnout. En este sentido, la relación que tiene con el proyecto de investigación es que el documento sustenta el diseño de una guía de intervención psicosocial dirigida a agentes de Contact Center en Manizales, al aportar criterios técnicos internacionales para la gestión preventiva del riesgo psicosocial en contextos laborales de alta exigencia operativa.

Ministerio de Salud y Protección Social (2024)

El presente documento analiza la salud mental desde el enfoque de los determinantes sociales, con el propósito de orientar políticas públicas y estrategias institucionales de promoción, prevención e intervención en la población trabajadora. Evidencia la relación entre condiciones sociales, económicas y laborales y el bienestar psicológico, destacando la persistencia de factores como la precariedad laboral, la carga emocional y la desigualdad social como elementos asociados al incremento del riesgo psicosocial. Asimismo, identifica avances y brechas en la implementación de estrategias preventivas en salud mental laboral, señalando la necesidad de fortalecer acciones intersectoriales que articulen políticas públicas y condiciones organizacionales saludables. En este sentido la relación que presenta el documento mencionado con la propuesta de investigación es que, aporta sustento contextual al análisis del riesgo psicosocial en agentes de Contact Center en Manizales, orientando la formulación de estrategias de intervención dentro del SG-SST en entornos laborales de alta exigencia operativa.

Quiñones-Torres, D. Y., Beltrán López, K. D., & Matabanchoy, S. M. (2022)

El presente estudio identifica factores de riesgo psicosocial presentes en colaboradores y analiza su relación con las condiciones organizacionales del trabajo. Aporta evidencia empírica nacional sobre la influencia de variables intralaborales como la carga laboral, el liderazgo, el control sobre las tareas y la organización del trabajo en el bienestar psicológico de los colaboradores. Mediante un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal con instrumentos estandarizados de evaluación psicosocial, se evidencian niveles relevantes de

exposición a demandas laborales y relaciones organizacionales que afectan la salud mental y la estabilidad laboral. En este sentido la relación que se presenta en el documento con la investigación propuesta sustenta la identificación de factores intralaborales de riesgo psicosocial en agentes de Contact Center en Manizales, aportando soporte empírico nacional para el diseño de una guía de intervención psicosocial dentro del SG-SST.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2022), mediante el método FPSICO 4.1

El presente documento proporciona un instrumento estandarizado para identificar, medir y analizar factores de riesgo psicosocial asociados a la organización del trabajo y su impacto en la salud mental laboral. Este método permite evaluar de manera estructurada dimensiones como carga mental, demandas psicológicas, autonomía, participación, supervisión y relaciones laborales, facilitando la clasificación de niveles de exposición al riesgo psicosocial y la formulación de estrategias de intervención preventiva en seguridad y salud en el trabajo. Basado en la aplicación de cuestionarios estandarizados y análisis estadístico de variables organizacionales, constituye un referente técnico para la evaluación sistemática del riesgo psicosocial en contextos laborales. En este sentido, el aporte del sustento metodológico se orienta a la identificación de factores intralaborales en agentes de Contact Center en Manizales, con especial énfasis en variables asociadas a la carga mental y la organización del trabajo. Esto permite fortalecer la estructura diagnóstica de una guía de intervención psicosocial en el marco del SG-SST.

Calderón Vélez (2023)

El presente documento analiza las experiencias de adultos jóvenes frente al acceso y la calidad de la atención en salud mental dentro del sistema de salud colombiano, identificando barreras institucionales y necesidades de intervención preventiva en población laboralmente activa. A partir de un enfoque cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas, evidencia limitaciones en la oportunidad, continuidad y calidad de los servicios de atención en salud mental,

lo que afecta la prevención temprana de factores de riesgo psicosocial en contextos sociales y laborales. Asimismo, resalta la persistencia de obstáculos estructurales que dificultan el acceso oportuno a estrategias de apoyo psicológico en población joven trabajadora. En este sentido, el documento propuesto sustenta y aporta a la investigación, el análisis del riesgo psicosocial en agentes jóvenes de Contact Center en Manizales, al destacar la importancia de fortalecer acciones organizacionales preventivas orientadas al bienestar psicológico laboral.

La OMS y la OIT (2022)

El presente documento proporciona lineamientos estratégicos para fortalecer la salud mental en el trabajo mediante la implementación de políticas organizacionales orientadas a la prevención de riesgos psicosociales. A partir de una revisión sistemática de evidencia internacional, presenta recomendaciones técnicas dirigidas a promover entornos laborales saludables, reducir factores asociados al estrés laboral, el burnout y la exclusión derivada de trastornos mentales, y fortalecer estrategias institucionales de apoyo psicológico en el trabajo. Asimismo, identifica que la mejora de las condiciones organizacionales, el liderazgo saludable y la gestión adecuada de la carga laboral contribuyen significativamente a disminuir la exposición a riesgos psicosociales y a favorecer la permanencia laboral. En este sentido, el documento propuesto aporta a la investigación realizada, sustento técnico internacional para el diseño de una guía de intervención psicosocial dirigida a agentes de Contact Center en Manizales, especialmente en contextos laborales caracterizados por altas exigencias operativas.

Cevallos (2023)

Este articulo analiza la influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre los niveles de estrés laboral en colaboradores, identificando variables organizacionales como la carga de trabajo, el control laboral, el liderazgo y las relaciones jerárquicas como elementos determinantes en el deterioro del bienestar psicológico. Mediante un enfoque cuantitativo correlacional basado en instrumentos estandarizados de evaluación psicosocial, el artículo evidencia que las demandas laborales elevadas y los estilos de liderazgo inadecuados incrementan

significativamente el estrés ocupacional, especialmente en contextos de alta exigencia operativa. Asimismo, resalta la necesidad de fortalecer estrategias preventivas en salud laboral orientadas a la organización del trabajo En este sentido, el estudio sustenta el análisis del estrés laboral como componente del riesgo psicosocial, lo cual aporta de manera significativa a la investigación realizada.

La Organización Internacional del Trabajo (2021)

El presente documento analiza las condiciones del trabajo remoto a nivel mundial y formula recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del empleo, la protección laboral y la gestión de riesgos psicosociales en modalidades de teletrabajo. A partir del análisis comparativo de datos laborales globales y la revisión de políticas relacionadas con nuevas formas de organización del trabajo, evidencia cómo la intensificación de tareas, la ampliación de la jornada laboral y la dificultad para delimitar los tiempos entre vida personal y laboral inciden en la salud mental y el bienestar de los colaboradores. Asimismo, identifica que factores como la presión por resultados y el aislamiento laboral incrementan la exposición a riesgos psicosociales, especialmente en sectores de servicios intensivos en atención al usuario En este sentido, el presente documento aporta sustento teórico para el análisis de la organización del trabajo, la presión operativa y la carga laboral en agentes de Contact Center en Manizales, variables y combinación para la formulación de estrategias de intervención dentro del SG-SST.

Política Pública Salud Mental (2021–2030)

El presente documento establece los lineamientos territoriales para la promoción de la salud mental y la prevención de factores de riesgo psicosocial mediante estrategias intersectoriales dirigidas a la población del municipio. A partir de un diagnóstico situacional basado en indicadores epidemiológicos locales y determinantes sociales del bienestar psicológico, el documento identifica condiciones laborales exigentes, desigualdades sociales y barreras en el acceso a servicios de salud mental como factores asociados al incremento del riesgo psicosocial. Asimismo, propone acciones articuladas entre sectores institucionales,

sociales y laborales para fortalecer entornos saludables y estrategias preventivas en población trabajadora. En este sentido, la política pública aporta un marco territorial de referencia para el análisis del riesgo psicosocial, el cual es de gran importancia para el trabajo de investigación realizado en agentes de Contact Center en Manizales, orientando la formulación de estrategias de intervención dentro del SG-SST en el sector servicios.

WHO guidelines on mental health at work (2022)

El presente documento proporciona recomendaciones técnicas basadas en evidencia científica para prevenir riesgos psicosociales y fortalecer la salud mental en los entornos laborales mediante intervenciones organizacionales, políticas institucionales y estrategias de apoyo a los colaboradores. Establece lineamientos internacionales orientados a intervenir factores como la carga laboral, el liderazgo, la participación, el acoso laboral y las condiciones de trabajo, elementos directamente relacionados con el bienestar psicológico. A partir de una revisión sistemática de evidencia y del análisis comparativo de intervenciones organizacionales, identifica que la mejora de la organización del trabajo, el fortalecimiento del apoyo psicosocial y la promoción de entornos laborales saludables contribuyen significativamente a reducir síntomas de estrés, ansiedad y burnout. En este sentido, el presente documento aporta sustento técnico internacional para la investigación realizada y el diseño de una guía de intervención psicosocial dirigida a agentes de Contact Center en Manizales, especialmente en contextos laborales caracterizados por alta presión operativa.

EU strategic framework on health and safety at wok (2021)

Este documento proporciona lineamientos estratégicos para fortalecer la prevención de riesgos laborales, incluidos los psicosociales, mediante políticas organizacionales sostenibles orientadas a entornos de trabajo seguros, saludables y adaptados a los cambios tecnológicos y sociales del trabajo. El documento reconoce los riesgos psicosociales como una prioridad emergente en los sistemas de seguridad y salud laboral, destacando la necesidad de intervenciones organizacionales frente al estrés laboral, la digitalización, la intensificación del

trabajo y las nuevas modalidades de empleo. A partir del análisis comparativo de políticas laborales europeas y la revisión de evidencia técnica en seguridad y salud en el trabajo, propone estrategias institucionales orientadas a la protección de la salud mental y la promoción del bienestar organizacional. Asimismo, identifica la salud mental laboral como eje prioritario de intervención preventiva, resaltando factores como la carga laboral, la organización del trabajo y las condiciones contractuales. En este sentido, el documento sustenta el enfoque organizacional de la prevención del riesgo psicosocial, el cual resulta fundamental para la investigación en agentes de Contact Center en Manizales. Asimismo, aporta un marco estratégico de referencia internacional para la formulación de una guía de intervención dentro del SG-SST.

World Employment and Social Outlook: Trends OIT (2024)

Este documento analiza las tendencias globales del empleo y su relación con las condiciones laborales, el bienestar de los colaboradores y los riesgos emergentes en el mercado laboral contemporáneo. Evidencia cómo la inestabilidad laboral, la informalidad y las nuevas formas de empleo inciden en la salud mental y en la aparición de riesgos psicosociales, destacando los efectos de la transformación del mercado laboral sobre la estabilidad ocupacional y la calidad del empleo. A partir de un análisis estadístico comparativo de indicadores laborales globales y de la revisión de tendencias estructurales del empleo, identifica un incremento de la precarización laboral, desigualdad en el acceso al trabajo y reducción de la estabilidad contractual, factores asociados al deterioro del bienestar psicológico. En este sentido, el presente documento aporta un referente internacional relevante para comprender la influencia de la presión operativa y las condiciones contractuales en la exposición a riesgos psicosociales en agentes de Contact Center en Manizales. Esto contribuye de manera significativa a la investigación realizada y orienta el diseño de estrategias de intervención dentro del SG-SST, enfocadas en el fortalecimiento del bienestar organizacional.

World mental health report (2022)

Este documento analiza los determinantes sociales y laborales de la salud mental y plantea estrategias institucionales orientadas a la promoción, prevención e intervención en salud mental a nivel global. El informe presenta un diagnóstico internacional que evidencia la relación entre condiciones laborales exigentes, desigualdades sociales y afectaciones en el bienestar psicológico, resaltando la necesidad de fortalecer acciones organizacionales preventivas frente a factores de riesgo psicosocial. A partir de una revisión sistemática de evidencia científica, análisis epidemiológico comparativo y evaluación de políticas públicas en salud mental, identifica una alta prevalencia de trastornos asociados a contextos laborales adversos y limitada implementación de estrategias preventivas institucionales. En este sentido, el presente documento sustenta la importancia de intervenir los factores de riesgo psicosocial en entornos laborales de alta exigencia como los Contact Center, aportando de manera significativa bases técnicas para el diseño de una guía de intervención orientada al fortalecimiento de la salud mental y el bienestar organizacional de los agentes en Manizales.

Depression and anxiety in call centers (2025)

Este estudio analiza la incidencia de síntomas de depresión y ansiedad en colaboradores de call centers y su relación con las condiciones laborales y exigencias organizacionales del sector. Evidencia el impacto de factores como la presión por indicadores, la carga emocional y las demandas operativas en la salud mental de los agentes, identificando una alta prevalencia de afectaciones psicológicas asociadas a jornadas exigentes, supervisión constante y contacto continuo con usuarios. A partir de un estudio cuantitativo de corte transversal basado en instrumentos estandarizados de evaluación psicológica, el documento examina cómo estas condiciones influyen en el deterioro del bienestar laboral en entornos de atención telefónica intensiva. En este sentido, el presente documento aporta de manera significativa, evidencia empírica relevante para la identificación del riesgo psicosocial en agentes de Contact Center en

Manizales, especialmente en variables relacionadas con la carga emocional y la presión operativa, contribuyendo al diseño de una guía de intervención psicosocial dentro del SG-SST.

World Employment and Social Outlook Update (2024)

Este documento analiza las tendencias recientes del empleo a nivel mundial, con énfasis en la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y su impacto en el bienestar de los colaboradores. Evidencia cómo la inestabilidad laboral, la precarización del empleo y las desigualdades en el acceso al trabajo incrementan la exposición a riesgos psicosociales y afectan la salud mental en contextos organizacionales exigentes. Basado en análisis estadístico comparativo de indicadores laborales internacionales, el documento identifica transformaciones en la calidad del empleo que aumentan la vulnerabilidad de los colaboradores, especialmente en sectores de servicios con alta presión operativa. En este sentido, el presente documento aporta de manera significativa un marco contextual relevante para el análisis de la inestabilidad laboral y la presión organizacional como factores asociados al riesgo psicosocial en agentes de Contact Center en Manizales, respaldando la formulación de estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral.

Call-center staff scheduling under emotional stress (2025)

Este estudio analiza cómo el estrés emocional influye en el desempeño laboral de los agentes de call center y propone modelos de programación del personal que optimizan la productividad considerando variables psicosociales. Evidencia la relación entre la carga emocional del trabajo, la organización de turnos y el rendimiento laboral, destacando la importancia de integrar factores psicosociales en la gestión operativa. Mediante un enfoque cuantitativo basado en modelación matemática y simulación de escenarios operativos, el artículo demuestra que la adecuada organización del trabajo contribuye a mejorar el desempeño y reducir los efectos negativos de la sobrecarga laboral. Asimismo, identifica que el estrés emocional afecta la estabilidad del rendimiento y aumenta la fatiga laboral en entornos de atención telefónica intensiva. En este sentido, el estudio aporta evidencia relevante para la presente

investigación y permite comprender la relación entre la organización del trabajo, la carga mental y el riesgo psicosocial en agentes de Contact Center en Manizales. Asimismo, respalda el diseño de estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral.

Salud mental en Colombia: seguimiento y control (2025)

Este informe analiza el estado de implementación de las políticas públicas de salud mental en Colombia y su impacto en la prevención de factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora. Evidencia avances en el desarrollo normativo e institucional orientado a la promoción del bienestar psicológico, pero también identifica limitaciones en su aplicación efectiva en los entornos laborales. Basado en el análisis documental de políticas públicas, revisión normativa y evaluación institucional, el documento resalta la necesidad de fortalecer la articulación entre entidades para mejorar las estrategias preventivas frente a los riesgos psicosociales. En este sentido, el presente documento aporta un marco nacional relevante para sustentar la pertinencia de diseñar intervenciones organizacionales en agentes de Contact Center en Manizales, alineadas con los lineamientos de promoción de la salud mental laboral y prevención del riesgo psicosocial en el trabajo.

Directrices sobre salud mental en el trabajo (2022)

El presente documento establece lineamientos técnicos orientados a la promoción de la salud mental mediante la prevención, identificación e intervención de factores de riesgo psicosocial en los entornos laborales. A partir de recomendaciones basadas en evidencia científica y análisis de políticas laborales, orienta a las organizaciones en la implementación de estrategias institucionales para prevenir el estrés laboral, el burnout y otras afectaciones asociadas a condiciones de trabajo inadecuadas. Asimismo, destaca la importancia de integrar la promoción de la salud mental dentro de las políticas organizacionales mediante intervenciones preventivas, liderazgo positivo y adecuada gestión de la carga laboral, como estrategias para reducir la exposición a riesgos psicosociales. En este sentido, el documento realiza un aporte a la investigación realizada y propuesta fundamentos técnicos de carácter internacional que

respaldan la formulación de una guía de intervención psicosocial dirigida a agentes de Contact Center en Manizales, especialmente en contextos laborales de alta exigencia operativa.

Diseño metodológico

Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque descriptivo, orientado a identificar y caracterizar los factores de riesgo psicosocial presentes en los agentes de un Contact Center de la ciudad de Manizales, así como comprender las condiciones organizacionales e individuales que inciden en su bienestar laboral. De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o fenómenos sometidos a análisis, permitiendo describir de manera detallada situaciones y comportamientos dentro de un contexto determinado. En este sentido, el presente estudio permite reconocer y describir factores asociados al riesgo psicosocial en el entorno organizacional, incluyendo variables relacionadas con carga laboral, exigencias emocionales, liderazgo, comunicación, reconocimiento, bienestar laboral y condiciones de afrontamiento individual, facilitando una comprensión contextual del fenómeno dentro del sector Contact Center.Desde la perspectiva de la Gerencia de Riesgos Laborales y Seguridad y Salud en el Trabajo, este enfoque resulta pertinente al aportar insumos técnicos para el reconocimiento de factores organizacionales que pueden impactar la salud mental laboral y orientar la formulación de estrategias preventivas de intervención dentro del entorno evaluado.

Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca en una investigación aplicada de enfoque descriptivo–propositivo, orientada a la comprensión y mejora de un problema organizacional real dentro del campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). De acuerdo con Hernández-Sampieri y

Mendoza (2018), la investigación aplicada se caracteriza por emplear conocimientos científicos para resolver necesidades concretas dentro de un entorno específico. En este caso, formular estrategias de intervención psicosocial adaptadas a las condiciones particulares del sector BPO en la ciudad de Manizales, Caldas.

El componente descriptivo se fundamenta en el análisis detallado de las condiciones actuales del riesgo psicosocial en el Contact Center objeto de estudio. Siguiendo a Tamayo y Tamayo (2019), los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles de fenómenos que ocurren en un contexto dado. Ello se evidencia en la identificación de factores de riesgo como la carga mental, la presión por indicadores, la supervisión estricta, la rotación y el ausentismo, los cuales permiten caracterizar el estado actual del clima laboral y la salud mental de la población trabajadora.

Asimismo, el estudio posee un carácter propositivo, en la medida en que no se limita a describir la realidad, sino que plantea acciones estructuradas para mejorarla. Este enfoque se alinea con lo señalado por Pérez (2020), quien sostiene que las investigaciones propositivas buscan formular soluciones, modelos o estrategias fundamentadas en evidencia empírica y teórica. En coherencia con ello, esta investigación culmina con la formulación de estrategias de intervención psicosocial orientadas a la reducción de factores de riesgo psicosocial y al fortalecimiento del bienestar laboral, sustentadas en la literatura científica, la normativa colombiana vigente y las necesidades identificadas en el diagnóstico organizacional.

Diseño de investigación

El diseño adoptado es no experimental y transversal, dado que no se manipulan variables, sino que los fenómenos se observan tal como ocurren en el contexto laboral. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los diseños no experimentales estudian hechos ya existentes en su ambiente natural, permitiendo analizar relaciones y comportamientos sin intervenir en ellos. El carácter transversal se justifica porque los datos se

recolectan en un periodo delimitado (años 2024–2025), lo que permite obtener una fotografía diagnóstica del estado del riesgo psicosocial durante ese lapso.

Complementariamente, la investigación incorpora un componente cualitativo e interpretativo, cuyo propósito es comprender los significados que los colaboradores atribuyen a su experiencia laboral, especialmente en lo relacionado con la carga de trabajo, el bienestar y el apoyo organizacional. Este enfoque se fundamenta en el paradigma interpretativo descrito por Taylor y Bogdan (1996), que busca entender la realidad desde la perspectiva de los actores involucrados, lo cual resulta crucial para el análisis del riesgo psicosocial.

Este proceso investigativo se estructura en tres fases secuenciales, alineadas con metodologías aplicadas en SST y con modelos de intervención psicosocial basados en evidencia: Primera, diagnóstico descriptivo, en esta fase se analiza los indicadores de ausentismo, rotación, incapacidades y clima laboral, junto con la revisión de los programas psicosociales existentes. Esta fase permite identificar patrones y problemáticas estructurales. Segunda, contraste con la normativa y literatura científica, en esta etapa se revisan los requisitos legales (Resolución 2404 de 2019, Decreto 1072 de 2015) y los hallazgos más recientes de la investigación en riesgos psicosociales, con el fin de detectar vacíos, brechas y oportunidades de mejora.

Herramientas de recolección de datos

Para el levantamiento de información se empleó la encuesta de clima y bienestar laboral, construida con base en la literatura y adaptada al contexto, evaluó ambiente laboral, carga de trabajo, apoyo organizacional, liderazgo, equilibrio vida–trabajo y percepción del riesgo psicosocial; dirigida a líderes y profesionales de SST para profundizar en prácticas, tensiones, demandas y estrategias implementadas o ausentes. La encuesta se aplicó a través de un cuestionario en Google Forms (ver anexo 3) a los colaboradores a un Contact Center de la ciudad de Manizales, Caldas donde cada respuesta quedó registrada en forma de datos numérico y otras respuestas bajo el modelo cualitativo, puesto que fueron las percepciones

dadas por los participantes. Igualmente, el formato del cuestionario llevaba implícito el consentimiento informado donde autorizaba de manera voluntaria su participación en la investigación (ver anexo 4).

Población, muestra y muestreo

Población

La población objetivo está constituida por los colaboradores de un Contact Center en la ciudad de Manizales, Caldas, perteneciente al sector BPO. Estas organizaciones se caracterizan por gestionar la comunicación entre empresas y usuarios mediante diversos canales, bajo esquemas de alta exigencia, supervisión permanente y cumplimiento intensivo de indicadores de rendimiento (ACDECC, 2023). La literatura destaca que los Contact Center presentan una elevada exposición a riesgos psicosociales como la carga mental, la multitarea, la presión por tiempos de respuesta y la interacción constante con usuarios de diversas categorías (García-Morales & Herrera, 2020; López & Ramos, 2021). En este caso, la población total está compuesta por aproximadamente 2.000 colaboradores, distribuidos así: Personal operativo (1.600 colaboradores): asesores de servicio, ventas y soporte técnico. Personal líder/soporte (400 colaboradores): supervisores, coordinadores, formadores y personal de SST y gestión humana.

Muestra

Dado el tamaño total de la población, se seleccionó una muestra representativa de 92 colaboradores, equivalente al 4.6%, lo que corresponde a aproximadamente 2.000 colaboradores. Esta proporción permite alcanzar un equilibrio entre rigor metodológico y viabilidad operativa, garantizando una representación adecuada de los diferentes niveles y áreas del Contact Center.

Muestreo

El muestreo se realizó de manera intencional y estratificado, técnica que permite seleccionar participantes con características relevantes para el análisis del riesgo psicosocial. Según Otzen y Manterola (2017), este tipo de muestreo asegura la inclusión de sujetos pertenecientes a distintos subgrupos, preservando la heterogeneidad del fenómeno estudiado. Los estratos se fundamenton en tipo de campaña (servicio, ventas, soporte). Modalidad de atención (onshore y offshore). Turnos (mañana, tarde, noche). Rol (operativo o líder).

Análisis de la información recolectada

El análisis cuantitativo de la información se orientó al análisis de los datos numéricos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los agentes del Contact Center, con el fin de identificar la frecuencia con la que se presentan percepciones relacionadas con la carga laboral, el estrés, el bienestar laboral y otras variables asociadas al riesgo psicosocial. Para ello, se utilizó el análisis de frecuencias, que permitió identificar la distribución porcentual de las respuestas dentro de la población evaluada dentro del grupo evaluado. Asimismo, se realizó un análisis descriptico de patrones de respuesta para identificar patrones en la distribución de los datos y reconocer comportamientos predominantes en la población estudiada.

Caracterización de la Población

Tabla 1

Información demográfica

Genero	Edad	Nivel de educación	Rol
Mujer 43	18 - 23: 27	Escuela secundaria	24 agentes Coll
Hombre 47	24 – 29: 28	Técnico	34 agentes Coll
No binario 1	30 – 35: 18	Tecnólogo	19 agentes Coll
Prefiero no decir 1	Mayor a 35: 19	Profesional	3 coordinadores
			8 agentes Coll
		Prefiero no decir	4 agentes Coll

Tabla 1. Información de generó, edad, nivel educativo y rol de 92 colaboradores de un Contac center de Manizales Caldas.

La muestra estuvo conformada por 92 colaboradores de un Contac Center de la ciudad de Manizales, correspondiente al 4.6% de la población total (2000 colaboradores). La caracterización sociodemográfica permitió identificar variables relevantes para la interpretación de la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Respecto al género, el 51% (47 participantes) corresponde a hombres, el 47% (43) a mujeres, el 1% (1) se identifica como no binario y el 1% (1) prefirió no responder. Esta distribución evidencia una participación equilibrada entre hombres y mujeres, lo cual favorece la comparabilidad en la percepción de factores psicosociales asociados a exigencias emocionales, carga laboral y condiciones organizacionales propias del sector.

En relación con la edad, se identificó que el 29% (27 participantes**)** se encuentra entre 18 y 23 años**,** el 30% (28) entre 24 y 29 años**,** el 20% (18) entre 30 y 35 años**,** y el 21% (19) corresponde a colaboradores mayores de 35 años. Estos resultados muestran una población predominantemente joven (59% menor de 30 años), característica frecuente en el sector de Contac Center, de la ciudad de Manizales Caldas, donde suelen presentarse dinámicas

laborales de alta rotación, exigencias operativas intensivas y adaptación constante a indicadores de desempeño.

Con respecto a la variable edad, se observa que el mayor porcentaje de participantes corresponde al 30% (28) en el rango de 24 a 29 años, seguido del 29% (27) entre 18 y 23 años, lo que indica que el 59% de la muestra es menor de 30 años, evidenciando una población predominantemente joven. Esta característica es consistente con el perfil ocupacional del sector Contac Center, de la ciudad de Manizales Caldas, donde suelen presentarse altas exigencias cognitivas, adaptación a indicadores de desempeño y dinámicas laborales de rotación.

Por otra parte, el 20% (18) de los participantes se encuentra entre los 30 y 35 años y el 21% (19) es mayor de 35 años, lo que muestra la presencia de un grupo significativo con mayor trayectoria laboral, que puede aportar percepciones diferenciadas frente a la estabilidad laboral, carga mental y estrategias de afrontamiento del riesgo psicosocial en el entorno organizacional

En referencia al nivel educativo, se observa que el mayor porcentaje de participantes corresponde al 37% (34) con formación técnica, seguido del 26% (24) con nivel de secundaria, lo cual evidencia que la población encuestada se concentra principalmente en niveles de formación acordes con las competencias operativas requeridas en el sector Contac Center, de la ciudad de Manizales Caldas, como habilidades comunicativas, tecnológicas y de atención al usuario. Por otra parte, el 21% (19) cuenta con formación tecnológica y el 12% (11) con nivel profesional, lo que indica la presencia de colaboradores con mayor cualificación académica que pueden tener expectativas de crecimiento laboral y desarrollo organizacional; mientras que el 4% (4) prefirió no informar su nivel educativo, sin afectar de manera significativa la representatividad general de la muestra. Frente al rol que cumplen en la empresa, se observa que el 97% (89) de los participantes desempeñan funciones como agentes del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas, lo que evidencia que la muestra está concentrada principalmente en el nivel operativo, caracterizado por mayor exposición a exigencias

emocionales, carga mental, supervisión constante y cumplimiento de indicadores de desempeño.

Por su parte, el 3% (3) corresponde a coordinadores, lo que refleja una menor representación del nivel administrativo o de supervisión en la muestra; sin embargo, su participación permite complementar la percepción de las condiciones organizacionales relacionadas con el riesgo psicosocial dentro de la estructura jerárquica de la empresa.

En conclusión, la caracterización sociodemográfica evidencia que la población evaluada está compuesta principalmente por colaboradores jóvenes, con formación técnica y tecnológica, y con predominio de cargos operativos como agentes del Contac Center de la ciudad de Manizales, Caldas, manteniendo además una participación equilibrada entre hombres y mujeres. Estas características son coherentes con el perfil del sector y resultan relevantes para la interpretación de los factores de riesgo psicosocial asociados a las exigencias propias del entorno laboral.

Carga laboral

Figura 1

Carga de trabajo

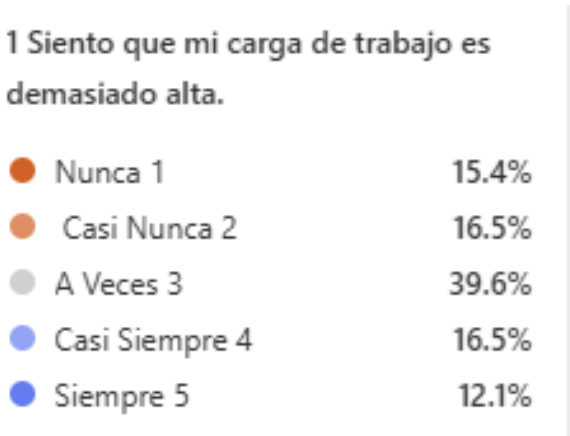


Figura 1. Nivel de carga laboral para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 39,6% de los participantes respondió “A veces”, seguido por un 28,6% que manifiesta percibir la carga laboral como alta de forma frecuente

(16,5% “Casi siempre” y 12,1% “Siempre”). Esto indica que más de dos tercios de la muestra perciben en algún nivel una sobrecarga laboral, lo cual sugiere presencia moderada de riesgo psicosocial asociado a demandas cuantitativas del trabajo. Por otra parte, el 31,9% (Nunca 15,4% y Casi nunca 16,5%) no percibe su carga laboral como excesiva, lo que evidencia variabilidad en la experiencia del riesgo dentro del grupo evaluado. En el contexto del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas, estos resultados pueden estar relacionados con exigencias por cumplimiento de indicadores, volumen de llamadas y presión operativa, factores típicamente asociados a carga mental y desgaste laboral.

Figura 2

Ritmo de trabajo

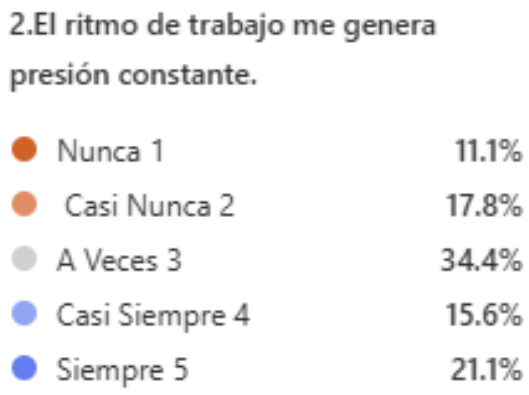


Figura 2. Nivel ritmo de trabajo para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 34,4%de los participantes respondió “A veces”, mientras que un 36,7% manifiesta percibir presión constante con alta frecuencia (15,6% “Casi siempre” y 21,1% “Siempre”), lo que indica que más de la mitad de los colaboradores experimenta presión derivada del ritmo de trabajo en niveles moderados a altos. Esto sugiere la presencia de un factor de riesgo psicosocial relevante asociado a las demandas del tiempo y la intensidad laboral. Por otra parte, el 28,9% (11,1% “Nunca” y 17,8% “Casi nunca”) señala que no percibe presión constante por el ritmo de trabajo, lo que evidencia diferencias en la

percepción individual de las exigencias operativas. En el contexto del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas, este resultado puede relacionarse con la carga de llamadas, cumplimiento de metas e indicadores de productividad, elementos característicos de este tipo de labor.

Los resultados muestran que el 55% de los participantes considera que no cuenta con suficientes pausas durante la jornada laboral (22% “Nunca” y 33% “Casi nunca”), lo que evidencia una percepción significativa de insuficiencia en los tiempos de recuperación durante la jornada. Esta situación constituye un indicador relevante de riesgo psicosocial, asociado a fatiga mental, estrés y disminución del bienestar laboral. Por otra parte, el 28,6% respondió “A veces”, mientras que solo el 16,5% considera que casi siempre o siempre dispone de pausas suficientes, lo que confirma que la mayoría de los colaboradores percibe limitaciones en los espacios de descanso. En el contexto del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas, este resultado puede relacionarse con la alta demanda operativa y la continuidad en la atención de llamadas durante la jornada laboral.

Figura 3

Estrés y agotamiento emocional

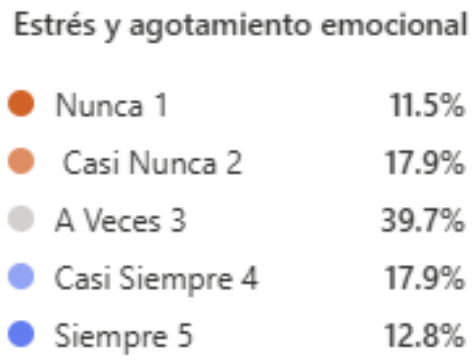


Figura 3. Nivel estrés y agotamiento emocional para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 39,7% de los participantes respondió “A veces”, mientras que un 30,7% manifiesta experimentar estrés y agotamiento emocional con alta

frecuencia (17,9% “Casi siempre” y 12,8% “Siempre”), lo que indica que más del 70% de los colaboradores presenta algún nivel de afectación emocional asociado a su labor. Este resultado representa un indicador importante de riesgo psicosocial, especialmente en entornos de atención continua al usuario como los Conta

Center de la ciudad de Manizales Caldas. Por otra parte, el 29,4% (11,5% “Nunca” y 17,9% “Casi nunca”) refiere no experimentar estrés o agotamiento emocional de forma frecuente, lo que sugiere variabilidad en la percepción del impacto emocional del trabajo. Sin embargo, la proporción mayoritaria con presencia del factor evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de prevención del desgaste emocional dentro del SG-SST.

Figura 4

Carga emocional

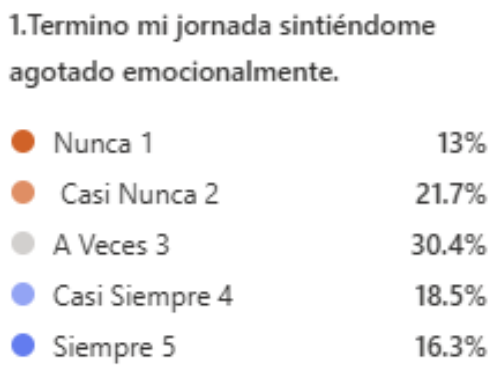


Figura 4. Nivel carga emocional para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 30,4% de los participantes respondió “A veces”, mientras que un 34,8% manifiesta sentirse agotado emocionalmente con alta frecuencia al finalizar su jornada laboral (18,5% “Casi siempre” y 16,3% “Siempre”), lo que indica que más del 65% de los colaboradores experimenta desgaste emocional en algún nivel asociado a las exigencias del trabajo. Por otra parte, el 34,7% (13% “Nunca” y 21,7% “Casi nunca”) refiere no presentar agotamiento emocional al finalizar la jornada, lo que evidencia diferencias en la percepción del impacto emocional del trabajo. No obstante, la proporción mayoritaria que

reporta este síntoma sugiere la presencia de un factor de riesgo psicosocial relevante, especialmente en contextos de atención continua al usuario como el Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 5

Exigencia de trabajo

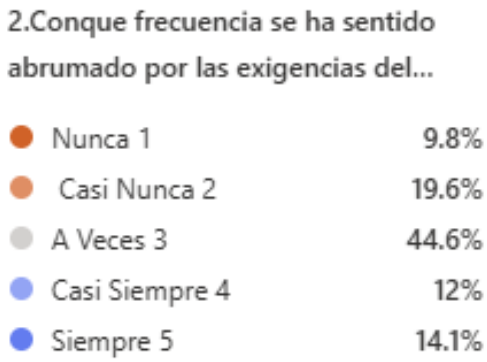


Figura 5. Nivel exigencia de trabajo para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 44,6% de los participantes respondió “A veces”, mientras que un 26,1% manifiesta sentirse abrumado por las exigencias del cliente con alta frecuencia (12% “Casi siempre” y 14,1% “Siempre”), lo que indica que más del 70% de los colaboradores experimenta en algún nivel presión emocional derivada de la interacción con usuarios. Este resultado representa un indicador relevante de riesgo psicosocial en el contexto del trabajo en el Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas. Por otra parte, el 29,4% (9,8% “Nunca” y 19,6% “Casi nunca”) refiere no sentirse abrumado con frecuencia por las exigencias del cliente, lo que evidencia variabilidad en la percepción de la carga emocional del servicio. Sin embargo, la proporción mayoritaria que reporta afectación sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de regulación emocional y apoyo organizacional dentro del SG-SST.

Figura 6

Bienestar emocional

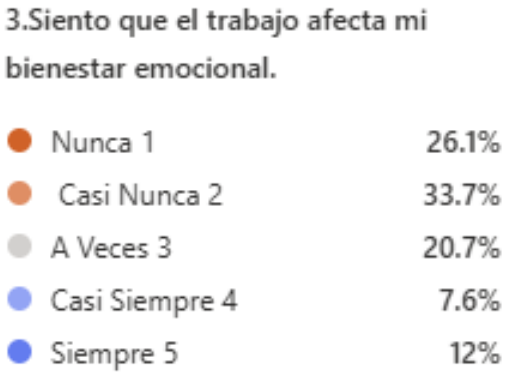


Figura 6. Nivel bienestar emocional para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 59,8% de los participantes considera que el trabajo nunca o casi nunca afecta su bienestar emocional (26,1% “Nunca” y 33,7% “Casi nunca”), lo que indica una percepción mayoritariamente favorable frente al impacto emocional del trabajo en su bienestar general. Sin embargo, el 20,7% respondió “A veces” y el 19,6% manifestó que casi siempre o siempre percibe afectación emocional, lo que representa un 40,3% de colaboradores con algún nivel de impacto emocional asociado al trabajo. Este resultado sugiere la presencia de un grupo significativo expuesto a factores de riesgo psicosocial que requieren atención preventiva dentro del entorno organizacional del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 7

Liderazgo

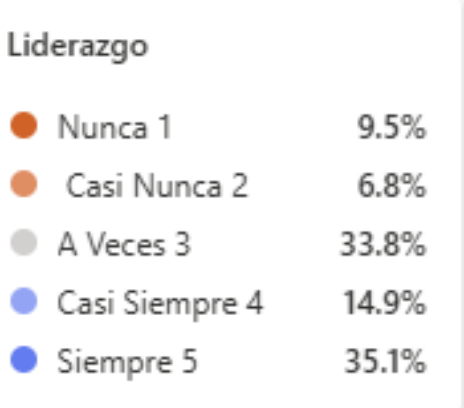


Figura 7. Nivel liderazgo para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 50% de los participantes percibe favorablemente el liderazgo en la organización (14,9% “Casi siempre” y 35,1% “Siempre”), lo que sugiere una valoración positiva frente al acompañamiento, orientación y apoyo por parte de los superiores inmediatos, aspecto protector frente a factores de riesgo psicosocial. Por otra parte, el 33,8% respondió “A veces”, mientras que el 16,3% (9,5% “Nunca” y 6,8% “Casi nunca”) manifiesta una percepción menos favorable del liderazgo, lo que indica la presencia de oportunidades de mejora en los procesos de comunicación, retroalimentación y apoyo organizacional dentro del entorno laboral de un Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 8

Apoyo del supervisor

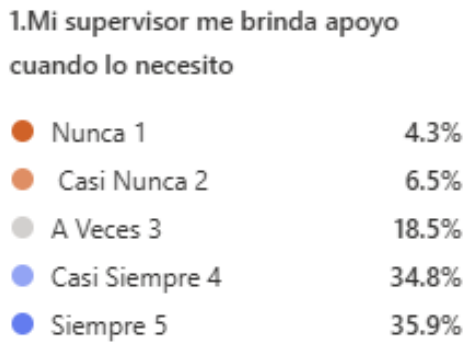


Figura 8. Nivel apoyo supervisor para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 70,7% de los participantes percibe que su supervisor casi siempre o siempre brinda apoyo cuando lo necesita (34,8% y 35,9% respectivamente), lo que refleja una percepción positiva del acompañamiento por parte del liderazgo inmediato, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Por otra parte, el 18,5% respondió “A veces”, mientras que el 10,8% (4,3% “Nunca” y 6,5% “Casi nunca”) manifiesta una percepción menos favorable del apoyo recibido, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en la disponibilidad y respaldo del supervisor en algunas áreas del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 9

Retroalimentación del supervisor

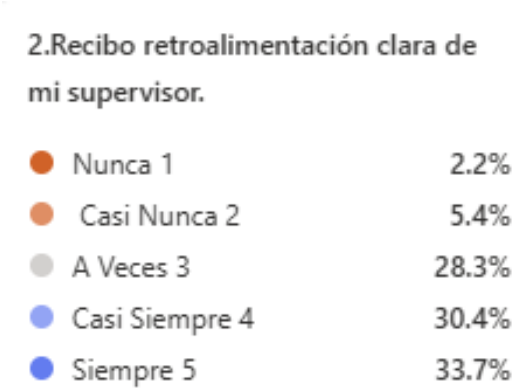


Figura 9. Nivel retroalimentación del supervisor para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 64,1% de los participantes percibe que casi siempre o siempre recibe retroalimentación clara por parte de su supervisor (30,4% y 33,7% respectivamente), lo que refleja una valoración positiva de los procesos de comunicación y orientación en el entorno laboral, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales. Por otra parte, el 28,3% respondió “A veces”, mientras que el 7,6% (2,2% “Nunca” y 5,4% “Casi nunca”) manifiesta no recibir retroalimentación clara de manera frecuente, lo que sugiere oportunidades de mejora en los mecanismos de comunicación y seguimiento del desempeño dentro del equipo de trabajo.

Figura 10

Bienestar

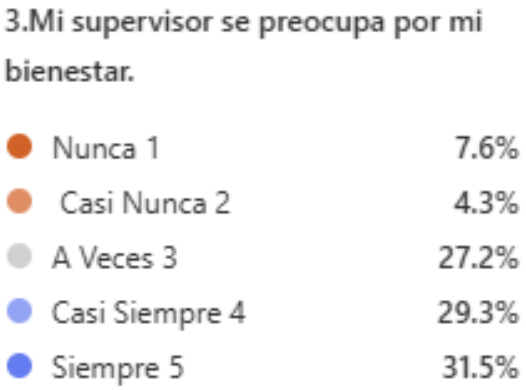


Figura 10. Nivel bienestar para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 60,8% de los participantes percibe que su supervisor casi siempre o siempre se preocupa por su bienestar (29,3% y 31,5% respectivamente), lo que refleja una valoración positiva del acompañamiento y apoyo por parte del liderazgo inmediato, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Por otra parte, el 27,2% respondió “A veces”, mientras que el 11,9% (7,6% “Nunca” y 4,3% “Casi nunca”) manifiesta una percepción menos favorable frente a la preocupación del supervisor por su bienestar, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en las prácticas de liderazgo orientadas al apoyo psicosocial dentro del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 11

Comunicación interna

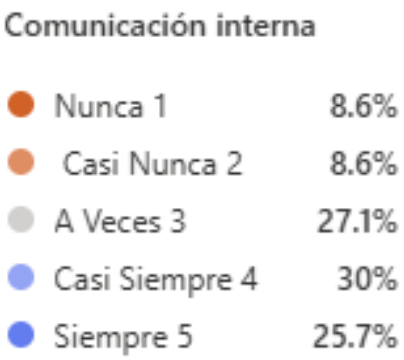


Figura 11. Nivel comunicación interna para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 55,7% de los participantes percibe que casi siempre o siempre existe una adecuada comunicación interna en la organización (30% y 25,7% respectivamente), lo que indica una valoración positiva de los canales de información y coordinación laboral, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales. Por otra parte, el 27,1% respondió “A veces”, mientras que el 17,2% (8,6% “Nunca” y 8,6% “Casi nunca”) manifiesta una percepción menos favorable de la comunicación interna, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de difusión de información y claridad organizacional dentro del entorno laboral del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas

Figura 12

Comunicación

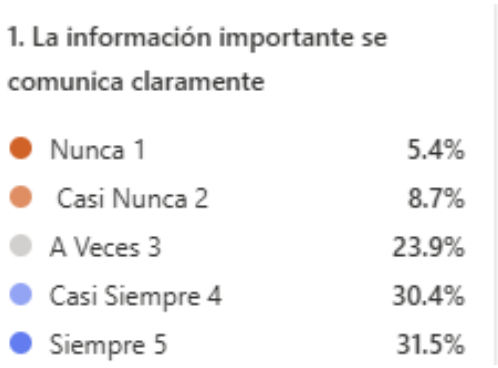


Figura 12. Nivel comunicación para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 61,9% de los participantes percibe que casi siempre o siempre la información importante se comunica claramente (30,4% y 31,5% respectivamente), lo que refleja una valoración positiva de los procesos de transmisión de información dentro de la organización, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales asociados a la ambigüedad laboral. Por otra parte, el 23,9% respondió “A veces”, mientras que el 14,1% (5,4% “Nunca” y 8,7% “Casi nunca”) manifiesta que la información no se comunica con suficiente claridad, lo que sugiere oportunidades de mejora en los canales de comunicación organizacional dentro del entorno laboral del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 13

Cambios laborales

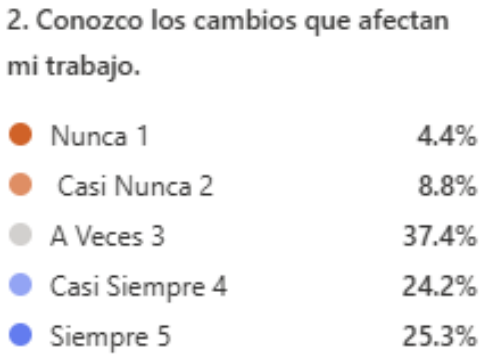


Figura 13. Nivel cambios laborales para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 49,5% de los participantes percibe que casi siempre o siempre conoce los cambios que afectan su trabajo (24,2% y 25,3% respectivamente), lo que indica una valoración moderadamente positiva frente a la comunicación organizacional relacionada con ajustes en procesos, funciones o lineamientos laborales. Por otra parte, el 37,4% respondió “A veces”, mientras que el 13,2% (4,4% “Nunca” y 8,8% “Casi nunca”) manifiesta desconocer con frecuencia los cambios que impactan su labor, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en la socialización oportuna de información estratégica dentro del entorno laboral del Contac Center de la ciudad de Manizales.

Figura 14

Clima laboral

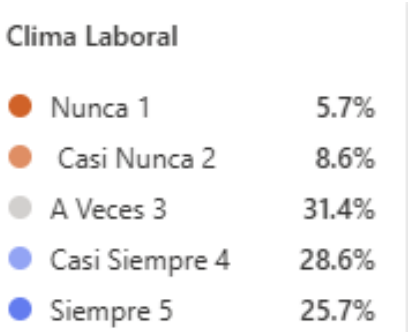


Figura 14. Nivel clima laboral para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 54,3% de los participantes percibe que casi siempre o siempre existe un clima laboral favorable (28,6% y 25,7% respectivamente), lo que indica una valoración positiva del ambiente de trabajo y de las relaciones interpersonales dentro de la organización, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales. Por otra parte, el 31,4% respondió “A veces”, mientras que el 14,3% (5,7% “Nunca” y 8,6% “Casi nunca”) manifiesta una percepción menos favorable del clima laboral, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en las estrategias orientadas al bienestar, la convivencia y las relaciones laborales dentro del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 15

Ambiente laboral

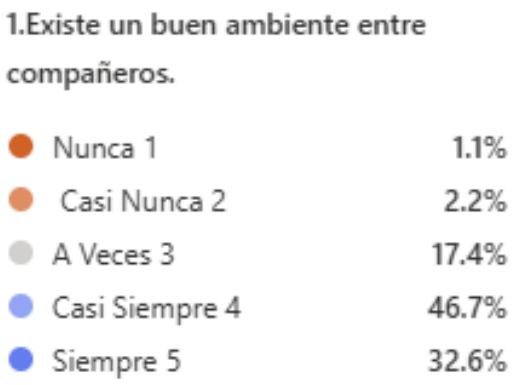


Figura 15. Nivel ambiente laboral para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 79,3% de los participantes percibe que casi siempre o siempre existe un buen ambiente entre compañeros (46,7% y 32,6% respectivamente), lo que refleja una valoración altamente positiva de las relaciones interpersonales en el entorno laboral, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales. Por otra parte, el 17,4% respondió “A veces”, mientras que solo el 3,3% (1,1% “Nunca” y 2,2% “Casi nunca”) manifiesta una percepción menos favorable del ambiente entre compañeros, lo que indica que, en general, existe un clima de convivencia laboral adecuado dentro del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 16

Relaciones laborales

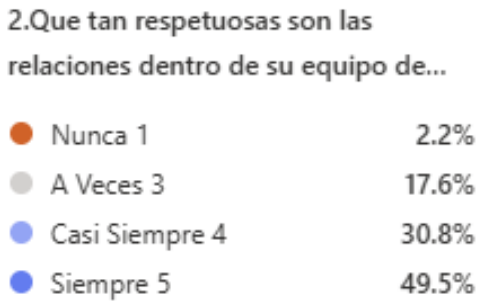


Figura 16. Nivel relaciones laborales para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 80,3% de los participantes percibe que casi siempre o siempre las relaciones dentro de su equipo de trabajo son respetuosas (30,8% y 49,5% respectivamente), lo que refleja un alto nivel de respeto interpersonal, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales y favoreciendo un ambiente laboral positivo. Por otra parte, el 17,6% respondió “A veces”, mientras que solo el 2,2% manifestó que nunca percibe relaciones respetuosas, lo que indica que, en general, las relaciones dentro del equipo se desarrollan en un marco adecuado de convivencia laboral en el entorno del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

A manera de conclusión, en esta primera etapa de la encuesta podemos evidenciar la presencia de factores de riesgo psicosocial asociados principalmente a altas demandas laborales, presión operativa, carga mental y desgaste emocional en los colaboradores del Contact Center de Manizales. Aunque se identifican factores preservadores relevantes como el apoyo del liderazgo, la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales positivas, persisten condiciones que requieren intervención, especialmente en la gestión de la carga de trabajo, los tiempos de descanso y el reconocimiento laboral. En conjunto, los resultados orientan la necesidad de fortalecer estrategias dentro del SG-SST que promuevan el equilibrio entre las exigencias del trabajo y el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Figura 17

Reconocimiento y satisfacción

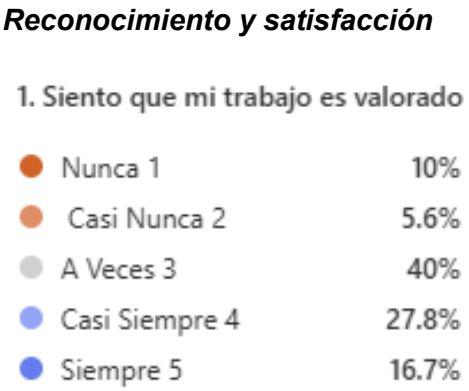


Figura 17. Nivel reconocimiento y satisfacción para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 44,5% de los participantes percibe que casi siempre o siempre su trabajo es valorado (27,8% y 16,7% respectivamente), lo que indica una percepción moderadamente positiva frente al reconocimiento laboral recibido dentro de la organización. Por otra parte, el 40% respondió “A veces”, mientras que el 15,6% (10% “Nunca” y 5,6% “Casi nunca”) manifiesta que no percibe reconocimiento de manera frecuente, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en las estrategias organizacionales orientadas al reconocimiento del desempeño y la satisfacción laboral en el entorno del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 18

Satisfacción laboral

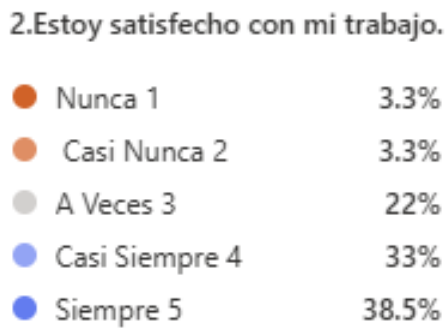


Figura 18. Nivel satisfacción laboral para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 71,5% de los participantes percibe que casi siempre o siempre se siente satisfecho con su trabajo (33% y 38,5% respectivamente), lo que refleja una alta valoración positiva del nivel de satisfacción laboral, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales dentro del entorno organizacional. Por otra parte, el 22% respondió “A veces”, mientras que el 6,6% (3,3% “Nunca” y 3,3% “Casi nunca”) manifiesta niveles bajos de satisfacción laboral, lo que indica que, en general, la percepción de satisfacción en el trabajo es favorable entre los colaboradores del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

En esta etapa dos se puede concluir que los resultados evidencian una percepción generalmente favorable en cuanto a la satisfacción laboral, la cual se configura como un factor defensor frente a los riesgos psicosociales en el entorno organizacional. No obstante, el reconocimiento del trabajo presenta una valoración moderada, con un porcentaje significativo de colaboradores que no percibe de manera constante la valoración de su desempeño. Esta brecha sugiere la necesidad de fortalecer estrategias organizacionales orientadas al reconocimiento laboral, con el fin de consolidar la satisfacción existente y fomentar el bienestar psicosocial de los agentes del Contact Center en Manizales.

Figura 19

Intensión de permanencia

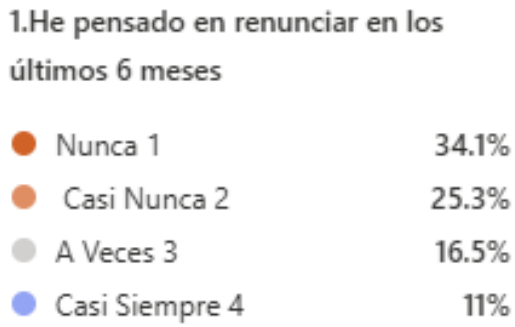


Figura 19. Nivel intensión de permanencia para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 59,4% de los participantes manifiesta que nunca o casi nunca ha pensado en renunciar en los últimos seis meses (34,1% y 25,3% respectivamente), lo que refleja una percepción favorable en términos de estabilidad laboral e intención de permanencia dentro de la organización. Por otra parte, el 16,5% respondió “A veces” y el 11% “Casi siempre”, lo que indica que un 27,5% de los colaboradores ha considerado en algún nivel la posibilidad de renunciar, evidenciando la presencia de factores que podrían influir en la rotación laboral y que requieren seguimiento dentro del análisis del riesgo psicosocial en el entorno del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 20

Recomendación de la empresa para laborar

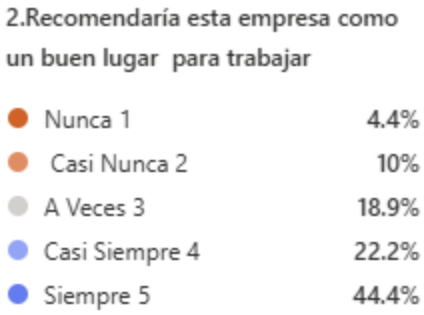


Figura 20. Nivel recomendación para laborar para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 66,6% de los participantes percibe que casi siempre o siempre recomendaría la empresa como un buen lugar para trabajar (22,2% y 44,4% respectivamente), lo que refleja una valoración positiva del entorno laboral y del sentido de pertenencia organizacional, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales. Por otra parte, el 18,9% respondió “A veces”, mientras que el 14,4% (4,4% “Nunca” y 10% “Casi nunca”) manifiesta menor disposición a recomendar la empresa, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en estrategias orientadas al bienestar laboral y la satisfacción organizacional dentro del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Conclusión: En este 3 nivel los resultados evidencian una percepción globalmente favorable en términos de intención de permanencia y recomendación de la empresa como lugar de trabajo, lo cual refleja niveles adecuados de estabilidad laboral, sentido de pertenencia y valoración positiva del entorno organizacional. Estos elementos se configuran como factores protectores frente al riesgo psicosocial. No obstante, se identifica un grupo significativo de colaboradores que ha considerado la posibilidad de renunciar o que no recomendaría la empresa de manera consistente, lo que sugiere la presencia de factores organizacionales susceptibles de mejora. En este sentido, se hace necesario fortalecer estrategias dentro del SG-SST orientadas a la retención del talento, el bienestar laboral y la consolidación del compromiso organizacional.

Figura 21

Presión o Estrés laboral

¿Qué factores generan más presión o estrés en su trabajo diario?



Figura 21. Nivel presión o estrés laboral para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 71% de los participantes identifica el cumplimiento de metas e indicadores de desempeño como el principal factor generador de presión o estrés laboral, lo que refleja una alta influencia de las exigencias de productividad sobre el bienestar de los colaboradores. Este hallazgo es consistente con las características del trabajo en el Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas, donde el monitoreo permanente y los objetivos operativos constituyen una fuente relevante de riesgo psicosocial. Por otra parte, el 15% señala la carga de trabajo y el ritmo acelerado de las tareas, y el 14% el manejo de usuarios o clientes difíciles, lo que indica que las demandas cuantitativas y emocionales también influyen en la percepción de estrés laboral, aunque en menor proporción frente a la presión derivada del cumplimiento de indicadores organizacionales.

Figura 22

Pausas activas

¿Qué tan efectivas considera las pausas o espacios de bienestar?

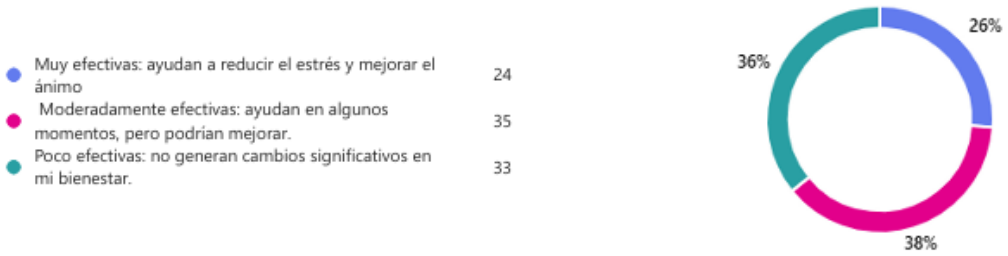


Figura 22. Nivel pausas activas para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Frente a las pausas activas el 38% de los participantes considera que las pausas activas o espacios de bienestar son moderadamente efectivas, lo que indica que, aunque estas estrategias aportan beneficios en algunos momentos, requieren fortalecimiento para generar un mayor impacto en la reducción del estrés laboral. Por otra parte, el 36% las percibe como poco efectivas, mientras que solo el 26% considera que son muy efectivas, lo que sugiere que una proporción importante de colaboradores no experimenta cambios significativos en su bienestar a partir de estas acciones, evidenciando la necesidad de revisar su implementación dentro del programa de intervención psicosocial en el Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Figura 23

Apoyo de líder

¿Qué tan claro percibe el apoyo de su lídere o supervisor?

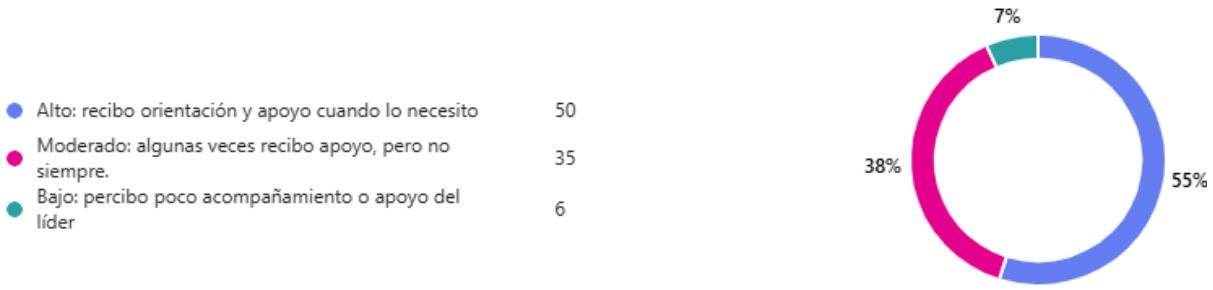


Figura 23. Nivel apoyo de líder para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 55% de los participantes percibe alto el nivel de apoyo recibido por parte de su líder o supervisor, lo que indica una valoración positiva del acompañamiento, orientación y respaldo en el desarrollo de sus funciones, constituyéndose en un factor protector frente a los riesgos psicosociales. Por otra parte, el 38% percibe un nivel moderado de apoyo, mientras que el 7% manifiesta percibir bajo acompañamiento, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de liderazgo cercano y seguimiento continuo para mejorar la percepción de apoyo organizacional dentro del entorno laboral del Contac Center en la ciudad de Manizales caldas.

Figura 24

Estrés laboral

¿Qué considera que es lo más estresante de su trabajo?

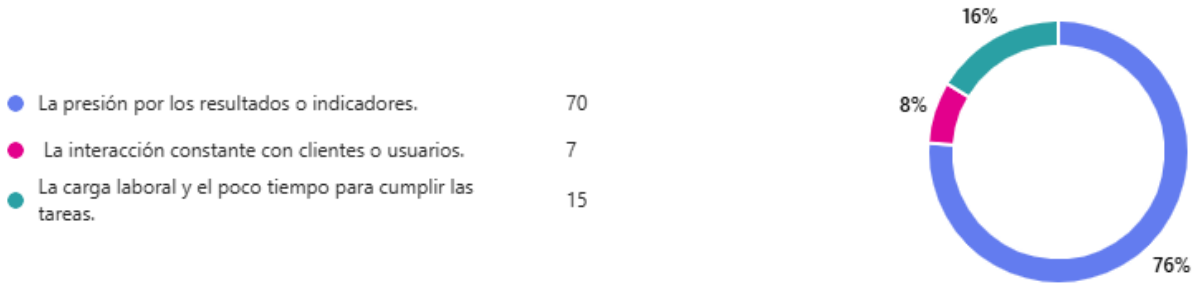


Figura 24. Nivel apoyo de líder para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 76% de los participantes identifica la presión por los resultados o el cumplimiento de indicadores como el principal factor de estrés laboral, lo que confirma la alta incidencia de las exigencias de productividad sobre la percepción de riesgo psicosocial en el entorno del Contac Center en la ciudad de Manizales Caldas. Por otra parte, el 16% señala la carga laboral y el poco tiempo para cumplir las tareas, y el 8% la interacción constante con clientes o usuarios, lo que indica que, aunque las demandas operativas y emocionales influyen en el estrés laboral, el cumplimiento de metas continúa siendo el factor predominante que afecta el bienestar de los colaboradores.

Figura 25

Bienestar laboral

¿Qué acciones mejorarían su bienestar laboral?

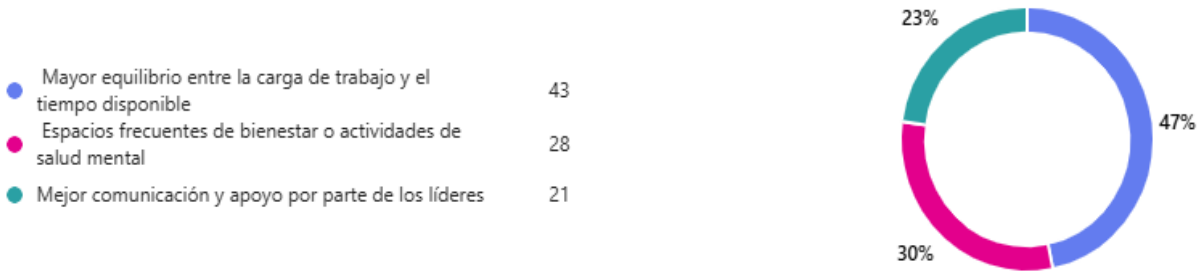


Figura 25. Nivel bienestar laboral para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 47% de los participantes considera que un mayor equilibrio entre la carga de trabajo y el tiempo disponible mejoraría su bienestar laboral, lo que indica que la organización del trabajo y la distribución de tareas constituyen un factor prioritario de intervención en la reducción del riesgo psicosocial en el entorno del Contac Center en la ciudad de Manizales Caldas. Por otra parte, el 30% señala la necesidad de espacios frecuentes de bienestar o actividades de salud mental, mientras que el 23% considera importante fortalecer la comunicación y el apoyo por parte de los líderes, lo que sugiere la conveniencia de implementar estrategias integrales orientadas tanto a la gestión de la carga laboral como al fortalecimiento del acompañamiento organizacional.

Figura 26

Agotamiento emocional

¿Qué recomendaría para reducir el agotamiento emocional del personal?



Figura 26. Nivel agotamiento emocional para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 47% de los participantes considera que ajustar las metas o cargas de trabajo es la principal acción para reducir el agotamiento emocional, lo que indica que las demandas laborales y la presión por el cumplimiento de indicadores constituyen el factor prioritario de intervención dentro del entorno del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas. Por otra parte, el 29% señala la necesidad de fortalecer programas de apoyo psicosocial o acompañamiento emocional, mientras que el 24% recomienda implementar más pausas activas o espacios de descanso, lo que sugiere la importancia de complementar las estrategias organizacionales con acciones orientadas al bienestar emocional y la recuperación durante la jornada laboral.

Figura 27

Sentido de pertenencia

¿Qué acciones fortalecerían su sentido de pertenencia hacia la organización?

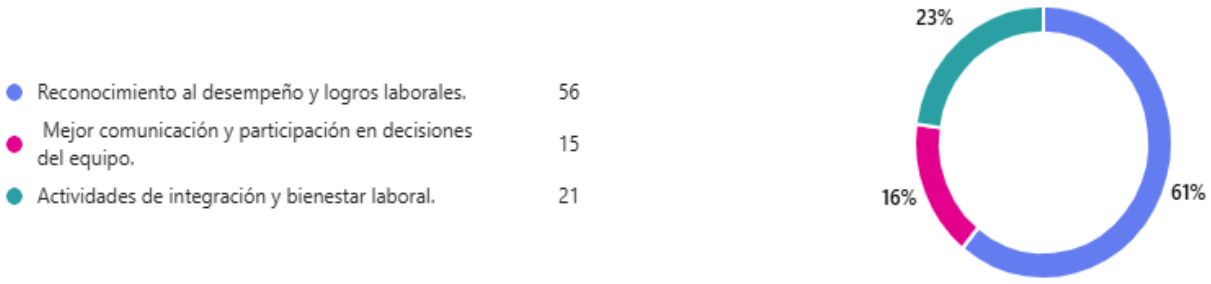


Figura 27. Nivel sentido de pertenencia para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

Los resultados evidencian que el 61% de los participantes considera que el reconocimiento al desempeño y logros laborales es la principal acción que fortalecería su sentido de pertenencia hacia la organización, lo que indica la importancia de implementar estrategias formales de valoración del trabajo realizado como factor protector frente al riesgo psicosocial. Por otra parte, el 23% señala la necesidad de actividades de integración y bienestar laboral, mientras que el 16% considera relevante mejorar la comunicación y la participación en la toma de decisiones del equipo, lo que sugiere la conveniencia de fortalecer prácticas organizacionales orientadas a la participación, el reconocimiento y la cohesión laboral dentro del Contac Center de la ciudad de Manizales Caldas.

Conclusión: Los resultados evidencian que el principal origen de estrés laboral en los colaboradores del Contact Center está asociada al cumplimiento de metas e indicadores de desempeño, anotando como el factor predominante de riesgo psicosocial. A esto se suman las altas demandas operativas, la carga de trabajo y la interacción con clientes externos, que refuerzan la presión laboral y el desgaste emocional. Aunque se identifican factores protectores como el apoyo del liderazgo, las estrategias actuales de bienestar, como las pausas activas

presentan una efectividad limitada, lo que indica la necesidad de ser fortalecidas. En este sentido, los hallazgos orientan la implementación de acciones integrales dentro del SG-SST, enfocadas en la gestión de la carga laboral, el ajuste de metas, el fortalecimiento del acompañamiento psicosocial y el reconocimiento organizacional, con el fin de reducir el estrés, prevenir el agotamiento emocional y promover el bienestar y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

Figura 28

Crecimiento personal

¿Cómo se visualiza en 5 años?

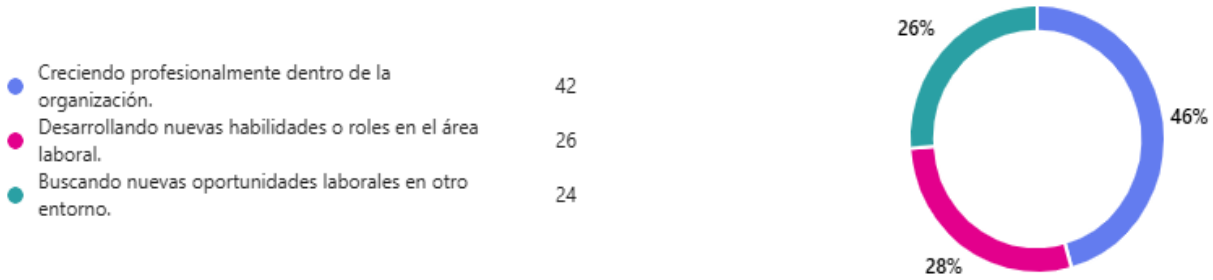


Figura 28. Nivel crecimiento personal para 92 colaboradores de un Contac center de la Ciudad de Manizales-Caldas.

De esta manera, se evidencia que el *46% de los participantes se visualiza creciendo profesionalmente dentro de la organización*, lo que refleja una percepción favorable frente a las oportunidades de desarrollo interno y constituye un indicador positivo de compromiso y permanencia laboral. Por otra parte, el 28% manifiesta interés en desarrollar nuevas habilidades o asumir nuevos roles en el área laboral, mientras que el 26% señala que se proyecta buscando nuevas oportunidades en otro entorno, lo que evidencia la importancia de fortalecer estrategias de desarrollo profesional y planes de carrera para consolidar la retención del talento humano dentro del Contac Center en la ciudad de Manizales Caldas.

Los resultados en este ítem evidencian una percepción moderadamente favorable frente al crecimiento personal y profesional dentro de la organización, destacándose que el 46% de los colaboradores se proyecta a futuro en la empresa, lo cual constituye un indicador positivo de compromiso y estabilidad laboral. Sin embargo, la presencia de un 26% que se visualiza buscando oportunidades externas y un 28% interesado en desarrollar nuevas habilidades sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de desarrollo profesional, planes de carrera y oportunidades de movilidad interna. En este sentido, se recomienda ampliar acciones dentro del SG-SST y la gestión del talento humano que promuevan el crecimiento organizacional, la proyección laboral y la retención del personal. Para ello se sugiere diseñar una guía de intervención psicosocial orientada a la reducción de los factores de riesgo psicosocial y al fortalecimiento del bienestar organizacional en los agentes de un Contact Center de Manizales.

Conclusiones y recomendaciones

La presente investigación permitió identificar los principales factores de riesgo psicosocial presentes en los agentes del Contact Center de la ciudad de Manizales, evidenciando que las mayores fuentes de presión laboral se concentran en las exigencias organizacionales asociadas al cumplimiento de metas e indicadores de desempeño, la carga laboral, el ritmo acelerado de trabajo y las limitaciones en los espacios de recuperación durante la jornada. Los resultados muestran que el cumplimiento de indicadores constituye el principal factor generador de presión y estrés laboral, señalado por el 71% y 76% de los participantes en diferentes mediciones, confirmando que las exigencias cuantitativas del entorno operativo representan el factor crítico de mayor incidencia en el riesgo psicosocial de la población evaluada. A ello se suman factores asociados al agotamiento emocional, donde más del 70% de los colaboradores manifestó experimentar algún nivel de estrés o desgaste derivado de la atención continua al usuario y de las exigencias emocionales propias del cargo.

Desde la exploración de las percepciones y experiencias de los colaboradores, se identificó que, aunque existen condiciones organizacionales protectoras como liderazgo cercano, apoyo del supervisor, comunicación organizacional favorable y relaciones interpersonales respetuosas, persisten oportunidades importantes de mejora relacionadas con reconocimiento laboral, efectividad de los espacios de bienestar, equilibrio entre carga laboral y tiempo disponible, y fortalecimiento del acompañamiento psicosocial preventivo.

Asimismo, los hallazgos evidencian que el riesgo psicosocial no se explica exclusivamente por la presión operativa, sino también por la interacción entre condiciones organizacionales y factores individuales asociados al afrontamiento emocional, la percepción de bienestar y la proyección laboral dentro de la organización. En este sentido, el estudio confirma la necesidad de abordar el riesgo psicosocial desde una perspectiva integral que articule gestión organizacional, liderazgo preventivo y bienestar emocional.Finalmente, la investigación permitió formular estrategias de intervención psicosocial orientadas a la reducción de los factores de riesgo identificados y al fortalecimiento del bienestar organizacional, aportando un insumo técnico aplicable al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para el diseño de acciones preventivas sostenibles dentro del sector Contact Center.

Se recomienda a la organización fortalecer la gestión preventiva del riesgo psicosocial mediante estrategias orientadas a revisar y equilibrar las exigencias operativas asociadas al cumplimiento de indicadores, carga laboral y tiempos de recuperación, con el propósito de disminuir factores generadores de estrés ocupacional y agotamiento emocional, se sugiere recompensas emocionales que no precisamente sean monetarias sino de carácter emocional, que sean motivadoras para los colaboradores. Resulta prioritario rediseñar las estrategias institucionales de bienestar actualmente implementadas, especialmente las pausas activas y espacios de recuperación emocional, dado que una proporción significativa de colaboradores las percibe como insuficientes o de impacto limitado frente a las exigencias reales del entorno laboral.

Se recomienda consolidar un modelo de liderazgo preventivo que fortalezca competencias relacionadas con acompañamiento emocional, comunicación efectiva, retroalimentación constructiva, reconocimiento del desempeño y apoyo continuo al colaborador, considerando que el liderazgo inmediato se configura como un factor protector estratégico frente al riesgo psicosocial. Asimismo, se sugiere implementar programas organizacionales orientados a la promoción de la salud mental laboral, incorporando acciones de manejo del estrés, regulación emocional, fortalecimiento del autocuidado y acompañamiento psicosocial preventivo, especialmente en cargos con alta exposición a demandas emocionales y presión por productividad.

Desde la perspectiva de gestión del talento humano, se recomienda fortalecer mecanismos de reconocimiento organizacional, desarrollo profesional y proyección interna, con el fin de consolidar el sentido de pertenencia, mejorar la experiencia laboral y contribuir a la permanencia del talento humano dentro de la organización. Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones o intervenciones permitan evaluar el impacto real de las estrategias propuestas, con el propósito de medir su contribución efectiva en la reducción del riesgo psicosocial y en el fortalecimiento del bienestar organizacional dentro del sector BPO.

Propuestas de estrategias de intervención psicosocial

Gestión de carga laboral y exigencias operativas; el objetivo es reducir presión derivada de metas y ritmo de trabajo; las acciones a desarrollar serían revisión periódica de metas operativas y KPI, evaluación de cargas por campaña, ajuste de tiempos de recuperación, balance entre productividad y bienestar.

Programa de bienestar emocional y salud mental laboral el objetivo es prevenir el agotamiento emocional y estrés ocupacional; las acciones a desarrollar; talleres de manejo del estrés, regulación emocional, estrategias de autocuidado, espacios psicoeducativos, pausas activas rediseñadas

Fortalecimiento del liderazgo preventivo el objetivo es Convertir el liderazgo en factor protector, las acciones propuestas son; formación en liderazgo empático, Comunicación efectiva, feedback saludable, detección temprana de desgaste emocional, acompañamiento cercano

Reconocimiento y sentido de pertenencia el objetivo es Fortalecer el compromiso organizacional, las acciones a realizar serían; reconocimiento formal al desempeño, incentivos no monetarios, celebración de logros, mecanismos de participación.

- Desarrollo y permanencia del talento el objetivo es la reducción de intención de rotación.

Las acciones propuestas son; planes de carrera, rutas de crecimiento, movilidad interna fortalecimiento de competencias. Permisos especiales para estudios.

Fortalecimiento del SG-SST psicosocial, el objetivo de esta ultima propuesta es integrar sostenibilidad preventiva; y las acciones propuestas a desarrollar son; seguimiento periódico de riesgo psicosocial, indicadores de bienestar, monitoreo preventivo, articulación con talento humano.

Referencias Bibliográficas

Alcaldía de Manizales. (2021). *Política pública de salud mental 2021–2030*. Secretaría de Salud Pública de Manizales.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*,22(3),273–285. https://doi.org/10.1037/ocp0000056

Cox, T., & Griffiths, A. (2005). *The nature and measurement of work stress: Theory and practice*. CRC Press.

Cruz, D., & Patiño, J. (2021). Factores de riesgo psicosocial y rotación laboral en empresas de Contact Center. *Revista Colombiana de Psicología Organizacional*, 10(2), 45–62.

Gil-Monte, P. R. (2020). El síndrome de quemarse por el trabajo: Una perspectiva psicosocial del estudio de las enfermedades laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(3), 159–169. https://doi.org/10.5093/jwop2020a16

Gutiérrez, V., & Sánchez, D. (2021). Rotación y clima organizacional en Contact Centers de Bogotá. *Revista de Estudios Organizacionales*, 15(2), 55–71.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2020). *Promoción de la salud mental en el trabajo: Guía de buenas prácticas*. Ministerio de Trabajo y Economía Social, España.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2023). *FPSICO 4.1: Herramienta para la evaluación de factores psicosociales*. Ministerio de Trabajo y Economía Social, España.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. https://doi.org/10.2307/2392498

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. https://doi.org/10.1002/wps.20311

Ministerio de Salud y Protección Social. (2023). *Informe nacional de salud mental y riesgos psicosociales en Colombia*. Gobierno de Colombia.

Ministerio del Trabajo. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Diario Oficial No. 47.059.

Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto 1072 de 2015*. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de 2019*. Diario Oficial No. 51.046.

Moreno, M., & Báez, C. (2020). *Intervención psicosocial en contextos laborales: Estrategias y niveles de acción*. Universidad Nacional de Colombia.

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Estrés laboral: Un reto colectivo*. OIT.

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Estrategias de promoción de la salud mental en el trabajo*. OMS.

Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Entornos laborales saludables y promoción de la salud mental en las Américas*. OPS.

Universidad del Rosario. (2020). *Informe sobre factores psicosociales en el sector BPO en Bogotá*. Facultad de Psicología.

Universidad Industrial de Santander. (2023). *Estudio sobre condiciones psicosociales en los Contact Center de Bucaramanga*. UIS.

Ley 2460 de 2025. (2025). *Por medio de la cual se establece.* Congreso de la República de Colombia. Gestor Normativo – Función Pública.

Resolución 2764 de 2022. *Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial,*

Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Colombia. https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 2404 de 2019: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y la guía técnica para su intervención*. Colombia. https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30036368

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Colombia. https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019930

Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly, 24(2), 285–308. https://doi.org/10.2307/2392498

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41. https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27

Montano, D., Reeske, A., Franke, F., & Hüffmeier, J. (2017). *Leadership, followers' mental health and job performance in organizations: A comprehensive meta-analysis from an occupational health perspective*. Journal of Organizational Behavior, 38(3), 327–350. https://doi.org/10.1002/job.2124

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Colombia. https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019930

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Colombia. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173

Anexos

Anexo 1. Inventario bibliográfico

INVENTARIO PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Proyecto:Guía de intervención psicosocial para reducción del riesgo laboral en agentes de Contact Center

ID	AUTOR	TITULO	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA APA v.7	FUENTE Y UBICACIÓN	PRIORIDAD	EJE DE PRIORIZACIÓN O CATEGORÍAS	Medio escrito
1	World Health Organization	Mental health at work	World Health Organization. (2022). *Mental health at work: Policy brief*. WHO.	https://www.who.int/publications/i/item/9789240052833	Alta	Salud mental laboral	Informe técnico
2	Organización Internacional del Trabajo (OIT) & Organización Mundial de la Salud (OMS)	Mental health at work: Policy brief	Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud (2022). Mental health at work: Policy brief. ILO & WHO.	https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@ilo/documents/publication/wcms_856976.pdf	Alta	Riesgo psicosocial laboral	Informe técnico
3	Houtman, I.	WHO guidelines on mental health at work	Organización Mundial de la Salud. (2022). WHO guidelines on mental health at work. WHO.	https://www.who.int/publications/i/item/9789240052944	Alta	Promoción salud mental - Intervenciones organizacionales	Informe técnico
4	Ministerio de Salud y Protección Social	Análisis de situación de la salud mental con énfasis en determinantes sociales en Colombia	Ministerio de Salud y Protección Social. (2024). Análisis de situación de la salud mental con énfasis en determinantes sociales en Colombia. Bogotá: MinSalud.	https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/asis-salud-mental-determinantes-sociales-colombia.pdf	Alta	Salud mental en Colombia / determinantes sociales del riesgo psicosocial / contexto nacional laboral	Informe técnico
5	Quiñones-Torres, Beltrán López & Matabanchoy	Factores de riesgo psicosocial en Contact Center	Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano	https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ss_salud_social/article/view/7808	Alta	Identificación de factores de riesgo psicosocial / Evaluación de condiciones intralaborales	Revista académica indexada
6	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)	PSICO 4.1: Método de evaluación de factores psicosociales	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). FPSICO 4.1: Manual técnico y de uso de la aplicación informática para la evaluación de factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y Economía Social. España.	https://www.insst.es/documentacion/catalogo-de-publicaciones/basico-41-manual-tecnico-y-de-uso-psico-4.1-2022	Alta	Evaluación de factores de riesgo psicosocial / carga mental / demandas psicológicas del trabajo	Guía técnica institucional
7	Calderón Vélez	Experiencias de atención en salud mental en jóvenes adultos colombianos	Calderón Vélez, D. (2023). Hacia una atención oportuna, integral y de calidad en salud mental por medio del Sistema de Salud colombiano: experiencias de adultos jóvenes en la subregión del Valle de Aburrá, Antioquia [Trabajo de grado]. Universidad de Antioquia.	https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32773/1/CalderonDiana_2023_AtencionSaludMental.pdf	Alta	Riesgo psicosocial en población joven / acceso a salud mental / bienestar psicológico laboral	Trabajo de grado académico
8	OMS & OIT	Mental health at work: Policy brief	World Health Organization & International Labour Organization. (2022). Mental health at work: Policy brief. WHO.	https://www.who.int/publications/i/item/9789240052932	Alta	Burnout laboral / salud mental ocupacional / permanencia laboral / riesgo psicosocial organizacional	Documento técnico internacional
9	Cevallos	Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa	Cevallos, L. R. R. (2023). Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa. Revista Ciencia y Tecnología.	https://www.redalyc.org/journal/5646/564679368011/html/	Alta	Estrés laboral / demandas del trabajo / liderazgo y control laboral	Artículo científico
10	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Working from home: From invisibility to decent work	Organización Internacional del Trabajo. (2021). Working from home: From invisibility to decent work. International Labour Organization.	https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_795806.pdf	Alta	Organización del trabajo / condiciones laborales / riesgo psicosocial / carga laboral	Informe técnico internacional
11	Alcaldía de Manizales	Política Pública de Salud Mental 2021–2030	Alcaldía de Manizales. (2021). Política pública de salud mental 2021–2030. Recuperado de https://www.manizales.gov.co/Publicaciones/Publicaciones_Salud/Salud%20Publica/POLITICA%20PUBLICA%20SALUD%20MENTAL-2021.pdf	https://www.manizales.gov.co/Publicaciones/Publicaciones_Salud/Salud%20Publica/POLITICA%20PUBLICA%20SALUD%20MENTAL-2021.pdf	Alta	Salud mental territorial / determinantes sociales / contexto local del riesgo psicosocial laboral	Documento institucional oficial
12	World Health Organization	WHO guidelines on mental health at work	World Health Organization. (2022). WHO guidelines on mental health at work. WHO.	https://www.who.int/publications/i/item/9789240052944	Alta	Intervención psicosocial organizacional / promoción de la salud mental laboral / prevención del riesgo psicosocial	Guía técnica internacional
13	European Commission	EU strategic framework on health and safety at work 2021–2027	European Commission. (2021). EU strategic framework on health and safety at work 2021–2027: Occupational safety and health in a changing world of work. European Commission.	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0323	Alta	Gestión organizacional del riesgo psicosocial / prevención laboral / entornos de trabajo saludables	Documento técnico internacional
14	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	World Employment and Social Outlook: Trends 2024	Organización Internacional del Trabajo. (2024). World employment and social outlook: Trends 2024. International Labour Organization.	https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_908142.pdf	Alta	Tendencias laborales contemporáneas / transformación del trabajo / salud y riesgos psicosociales del trabajo	Informe técnico internacional
15	World Health Organization	World mental health report: Transforming mental health for all	World Health Organization. (2022). World mental health report: Transforming mental health for all. WHO.	https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/356119/9789240049338-eng.pdf	Alta	Salud mental laboral / determinantes psicosociales / prevención del riesgo psicosocial organizacional	Informe técnico internacional
16	Goel et al.	Incidence of depression and anxiety among working men and women: Evidence from a cross-sectional survey in Indian call centers.	Goel, S., Bhagawati, R., Zhou, D., Mullins, J., Hirshfeiler, S., & Batheja, D. (2022). Incidence of depression and anxiety among working men and women: Evidence from a cross-sectional survey in Indian call centers. PLOS Mental Health.	https://doi.org/10.1371/journal.pmen.0000490	Alta	Salud mental laboral / ansiedad / depresión / población joven en call centers	Medio escrito: Artículo científico (open access)
17	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	World Employment and Social Outlook: May 2024 Update	Organización Internacional del Trabajo. (2024). World employment and social outlook: May 2024 update. ILO.	https://www.ilo.org/publications/world-employment-and-social-outlook-may-2024-update	Alta	Empleo juvenil / condiciones de empleo juvenil / estabilidad laboral en sectores de servicios	Informe técnico internacional
18	Zheng, Chen, Lu, Sheng & Chen	Call-center staff scheduling considering performance evolution under emotional stress	Zheng, Y., Chen, X., Lu, X., Sheng, W., & Chen, S. (2025). Call-center staff scheduling considering performance evolution under emotional stress. SAGE.	https://acsiv.org/article/2610.14496	Alta	Estrés emocional laboral / desempeño en Contact Center / carga mental / organización del trabajo	Artículo científico (preprint académico)
19	Instituto de Estudios del Ministerio Público (Colombia)	Salud mental en Colombia: seguimiento y control preventivo a las políticas públicas	Instituto de Estudios del Ministerio Público. (2025). Salud mental en Colombia: seguimiento y control preventivo a las políticas públicas.	https://www.procuraduria.gov.co/portal/salaprensa/2025/10-27-10-35-salud-mental-en-colombia-seguimiento-y-control-preventivo-a-las-politicas-publicas.page	Alta	Salud mental en Colombia / políticas públicas de prevención / factores psicosociales laborales	Informe técnico nacional
20	Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS)	Directrices sobre salud mental en el trabajo	Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud. (2022). Directrices sobre salud mental en el trabajo. OIT/OMS.	https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_856976.pdf	Alta	Salud mental laboral / intervención psicosocial organizacional / productividad y bienestar en el trabajo	Informe técnico internacional
21	Karasek, R. y Theorell, T.	Modelo demanda–control del estrés laboral	Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Modelo demanda–control del estrés laboral. Basic Books.	Basic Books	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
22	Gil-Monte, P. R.	El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)	Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Pirámide.	Editorial Pirámide	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
23	Peiró, J. M. y Rodríguez, I.	Estrés laboral y bienestar psicológico	Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral y bienestar psicológico. Papeles del Psicólogo, 29(1), 68–75.	Papeles del Psicólogo, 29(1)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
24	Leka, S. y Jain, A.	Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo	Leka, S. y Jain, A. (2010). Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo. OMS.	Organización Mundial de la Salud	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
25	Houtman, I.	Estrés laboral: causas, efectos y prevención	Houtman, I. (2005). Estrés laboral: causas, efectos y prevención. European Agency for Safety and Health at Work.	EU-OSHA	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe científico
26	Salanova, M. y Schaufeli, W.	Bienestar y engagement en el trabajo	Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). Bienestar y engagement en el trabajo. Revista de Psicología del Trabajo, 25(2), 109–123.	Revista de Psicología del Trabajo, 25(2)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
27	OMS	Salud mental en el trabajo	Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental en el trabajo: guía de intervención. OMS.	OMS	BAJA	Riesgo psicosocial	Guía técnica
28	Siegrist, J.	Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa	Siegrist, J. (1996). Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41.	Journal of Occupational Health Psychology, 1(1)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
29	Gil-Monte, P. R.	síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)	Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Pirámide.	Editorial Pirámide	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
30	zación Internacional del Trabajo	Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo	Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. OIT.	OIT	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
31	Leka, S. y Jain, A.	Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo	Leka, S. y Jain, A. (2010). Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo. OMS.	Organización Mundial de la Salud	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
32	Maslach, C. y Leiter, M.	Prevención del burnout en organizaciones	Maslach, C. y Leiter, M. P. (2016). Prevención del burnout en organizaciones. Wiley.	Wiley	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
33	Salanova, M. y Schaufeli, W.	Bienestar y engagement en el trabajo	Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). Bienestar y engagement en el trabajo. Revista de Psicología del Trabajo, 25(2), 109–123.	Revista de Psicología del Trabajo, 25(2)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
34	Karasek, R. y Theorell, T.	Modelo demanda–control del estrés laboral	Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Modelo demanda–control del estrés laboral. Basic Books.	Basic Books	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
35	Siegrist, J.	Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa	Siegrist, J. (1996). Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41.	Journal of Occupational Health Psychology, 1(1)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
36	Peiró, J. M. y Rodríguez, I.	Estrés laboral y bienestar psicológico	Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral y bienestar psicológico. Papeles del Psicólogo, 29(1), 68–75.	Papeles del Psicólogo, 29(1)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
37	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo	Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. OIT.	OIT	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
38	Houtman, I.	Estrés laboral: causas, efectos y prevención	Houtman, I. (2005). Estrés laboral: causas, efectos y prevención. European Agency for Safety and Health at Work.	EU-OSHA	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe científico
39	Maslach, C. y Leiter, M.	Prevención del burnout en organizaciones	Maslach, C. y Leiter, M. P. (2016). Prevención del burnout en organizaciones. Wiley.	Wiley	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
40	OMS	Salud mental en el trabajo	Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental en el trabajo: guía de intervención. OMS.	OMS	MEDIA	Riesgo psicosocial	Guía técnica
41	Karasek, R. y Theorell, T.	Modelo demanda–control del estrés laboral	Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Modelo demanda–control del estrés laboral. Basic Books.	Basic Books	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
42	Gil-Monte, P. R.	El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)	Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Pirámide.	Editorial Pirámide	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
43	Peiró, J. M. y Rodríguez, I.	Estrés laboral y bienestar psicológico	Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral y bienestar psicológico. Papeles del Psicólogo, 29(1), 68–75.	Papeles del Psicólogo, 29(1)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
44	Leka, S. y Jain, A.	Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo	Leka, S. y Jain, A. (2010). Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo. OMS.	Organización Mundial de la Salud	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
45	Houtman, I.	Estrés laboral: causas, efectos y prevención	Houtman, I. (2005). Estrés laboral: causas, efectos y prevención. European Agency for Safety and Health at Work.	EU-OSHA	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe científico
46	Salanova, M. y Schaufeli, W.	Bienestar y engagement en el trabajo	Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). Bienestar y engagement en el trabajo. Revista de Psicología del Trabajo, 25(2), 109–123.	Revista de Psicología del Trabajo, 25(2)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
47	OMS	Salud mental en el trabajo	Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental en el trabajo: guía de intervención. OMS.	OMS	BAJA	Riesgo psicosocial	Guía técnica
48	Siegrist, J.	Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa	Siegrist, J. (1996). Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41.	Journal of Occupational Health Psychology, 1(1)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
49	Gil-Monte, P. R.	El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)	Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Pirámide.	Editorial Pirámide	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
50	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo	Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. OIT.	OIT	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
51	Leka, S. y Jain, A.	Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo	Leka, S. y Jain, A. (2010). Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo. OMS.	Organización Mundial de la Salud	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
52	Maslach, C. y Leiter, M.	Prevención del burnout en organizaciones	Maslach, C. y Leiter, M. P. (2016). Prevención del burnout en organizaciones. Wiley.	Wiley	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
53	Salanova, M. y Schaufeli, W.	Bienestar y engagement en el trabajo	Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). Bienestar y engagement en el trabajo. Revista de Psicología del Trabajo, 25(2), 109–123.	Revista de Psicología del Trabajo, 25(2)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
54	Karasek, R. y Theorell, T.	Modelo demanda–control del estrés laboral	Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Modelo demanda–control del estrés laboral. Basic Books.	Basic Books	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
55	Siegrist, J.	Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa	Siegrist, J. (1996). Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41.	Journal of Occupational Health Psychology, 1(1)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
56	Peiró, J. M. y Rodríguez, I.	Estrés laboral y bienestar psicológico	Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral y bienestar psicológico. Papeles del Psicólogo, 29(1), 68–75.	Papeles del Psicólogo, 29(1)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
57	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo	Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. OIT.	OIT	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
58	Houtman, I.	Estrés laboral: causas, efectos y prevención	Houtman, I. (2005). Estrés laboral: causas, efectos y prevención. European Agency for Safety and Health at Work.	EU-OSHA	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe científico
59	Maslach, C. y Leiter, M.	Prevención del burnout en organizaciones	Maslach, C. y Leiter, M. P. (2016). Prevención del burnout en organizaciones. Wiley.	Wiley	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
60	OMS	Salud mental en el trabajo	Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental en el trabajo: guía de intervención. OMS.	OMS	MEDIA	Riesgo psicosocial	Guía técnica
61	Karasek, R. y Theorell, T.	Modelo demanda–control del estrés laboral	Karasek, R. y Theorell, T. (1990). Modelo demanda–control del estrés laboral. Basic Books.	Basic Books	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
62	Gil-Monte, P. R.	El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)	Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Pirámide.	Editorial Pirámide	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
63	Peiró, J. M. y Rodríguez, I.	Estrés laboral y bienestar psicológico	Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral y bienestar psicológico. Papeles del Psicólogo, 29(1), 68–75.	Papeles del Psicólogo, 29(1)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
64	Leka, S. y Jain, A.	Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo	Leka, S. y Jain, A. (2010). Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo. OMS.	Organización Mundial de la Salud	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
65	Houtman, I.	Estrés laboral: causas, efectos y prevención	Houtman, I. (2005). Estrés laboral: causas, efectos y prevención. European Agency for Safety and Health at Work.	EU-OSHA	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe científico
66	Salanova, M. y Schaufeli, W.	Bienestar y engagement en el trabajo	Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). Bienestar y engagement en el trabajo. Revista de Psicología del Trabajo, 25(2), 109–123.	Revista de Psicología del Trabajo, 25(2)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
67	OMS	Salud mental en el trabajo	Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud mental en el trabajo: guía de intervención. OMS.	OMS	BAJA	Riesgo psicosocial	Guía técnica
68	Siegrist, J.	Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa	Siegrist, J. (1996). Modelo de desequilibrio esfuerzo–recompensa. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41.	Journal of Occupational Health Psychology, 1(1)	MEDIA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
69	Gil-Monte, P. R.	El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)	Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Pirámide.	Editorial Pirámide	BAJA	Riesgo psicosocial	Libro académico
70	Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo	Organización Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. OIT.	OIT	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
71	Congreso de la República de Colombia	Ley 2460 de 2025	Congreso de la República de Colombia. (2025). Ley 2460 de 2025: Por medio de la cual se modifica la Ley 1616 de 2013 y se dictan otras disposiciones en materia de prevención y atención de enfermedades mentales, así como medidas para la promoción y cuidado de la salud mental.	Consultar Ley 2460 de 2025 (Función Pública – Gestor Normativo)	Alta	Normatividad colombiana / salud mental / riesgo psicosocial / políticas públicas / SG-SST	Documento normativo oficial
72	Ministerio del Trabajo Resolución 2764 de 2022	Ministerio del Trabajo. (2022). Resolución 2764 de 2022: Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la implementación, la vigilancia e intervención y sus protocolos específicos, y se dictan otras disposiciones. Colombia.	https://www.imprenta.gov.co/	Alta	Normatividad colombiana / riesgo psicosocial / batería psicosocial / evaluación / SG-SST	Documento normativo oficial
73	Ministerio de la Protección Social	Resolución 2646 de 2008	Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Colombia.	https://www.alcaldiaboyota.gov.co/asisur/normas/Norma1.jsp?i=35020	Alta	Normatividad colombiana / riesgo psicosocial / evaluación e intervención / SG-SST	Documento normativo oficial
74	Ministerio del Trabajo	Resolución 2404 de 2019	Ministerio del Trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019: Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y la guía técnica para su intervención. Colombia.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30019960	Alta	Normatividad colombiana / evaluación del riesgo psicosocial / batería psicosocial / SG-SST	Documento normativo oficial
75	Presidencia de la República de Colombia	Decreto 1072 de 2015	Presidencia de la República de Colombia. (2015). Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Colombia.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decreto/1027417	Alta	Normatividad colombiana / SG-SST / gestión del riesgo / condiciones laborales	Documento normativo oficial
76	Karasek, R. A.	Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign	Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 24(2), 285–308. https://doi.org/10.2307/2392498	https://www.jstor.org/stable/2392498 ✔ Este enlace:	Alta	Modelo teórico / riesgo psicosocial / carga laboral / control del trabajo / estrés laboral	Artículo científico indexado
77	Siegrist, J.	Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions	Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41. https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27	https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.1.1.27	Alta	Modelo teórico / riesgo psicosocial / estrés laboral / esfuerzo–recompensa / motivación laboral	Artículo científico indexado
78	Montano, D., Reeske, A., Franke, F., & Hüffmeier, J.	Leadership, followers' mental health and job performance in organizations: A comprehensive meta-analysis from an occupational health perspective	Leadership, followers' mental health and job performance in organizations: A comprehensive meta-analysis from an occupational health perspective.	https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.2124	Alta	Liderazgo / salud mental laboral / riesgo psicosocial / desempeño organizacional / variables(s)	Artículo científico indexado
79	Presidencia de la República de Colombia	Decreto 1072 de 2015	Presidencia de la República de Colombia. (2015). Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Colombia.	https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decreto/1027417	Alta	Normatividad colombiana / SG-SST / gestión del riesgo laboral	Documento normativo oficial
80	Presidencia de la República de Colombia	Decreto 1072 de 2015	Presidencia de la República de Colombia. (2015). Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Colombia.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76911	Alta	Normatividad colombiana / SG-SST / gestión del riesgo	Documento normativo oficial – Decreto 1072 de 2015 Colombia / SG-SST / gestión del riesgo
81	Salanova, M. y Schaufeli, W.	Bienestar y engagement en el trabajo	Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). Bienestar y engagement en el trabajo. Revista de Psicología del Trabajo, 25(2), 109–123.	Revista de Psicología del Trabajo, 25(2)	BAJA	Riesgo psicosocial	Artículo científico
82	Houtman, I.	Estrés laboral: causas, efectos y prevención	Houtman, I. (2005). Estrés laboral: causas, efectos y prevención. European Agency for Safety and Health at Work.	EU-OSHA	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe científico
83	Leka, S. y Jain, A.	Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo	Leka, S. y Jain, A. (2010). Gestión de riesgos psicosociales en el trabajo. OMS.	Organización Mundial de la Salud	BAJA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
84	Maslach, C. y Leiter, M.	Prevención del burnout en organizaciones	Maslach, C. y Leiter, M. P. (2016). Prevención del burnout en organizaciones. Wiley.	Wiley	MEDIA	Riesgo psicosocial	Libro académico
85	Chiavenato, I.	Gestión del talento humano	Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). McGraw-Hill.	Biblioteca universitaria / Google Books	MEDIA	Gestión humana / clima organizacional	Libro académico
86	Dessler, G.	Human resource management	Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.	Pearson / Google Books	MEDIA	Gestión organizacional / liderazgo	Libro académico
87	Newstrom, J.	Organizational behavior	Newstrom, J. (2019). Organizational behavior. McGraw-Hill.	Google Books / biblioteca	MEDIA	Comportamiento organizacional	Libro académico
88	Sauter, S. et al.	Job stress	Sauter, S., Murphy, L., & Hurrell, J. (1990). *Prevention of work-related psychological disorders*. NIOSH.	CDC/NIOSH	MEDIA	Estrés laboral / prevención	Informe técnico
89	Cox, T.	Stress research	Cox, T. (1993). *Stress research and stress management*. HSE Books.	Health and Safety Executive	MEDIA	Estrés laboral	Informe técnico
90	Peiró, J.	Psicología del trabajo	Peiró, J. (2000). Psicología del trabajo. Pirámide.	Biblioteca universitaria	MEDIA	Psicología organizacional	Libro académico
91	Gil-Monte, P.	Burnout	Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Pirámide.	Google Scholar	MEDIA	Burnout / estrés laboral	Libro académico
92	Salanova, M.	Organizaciones saludables	Salanova, M. (2009). *Organizaciones saludables*. Aliança Editorial.	Biblioteca	MEDIA	Bienestar laboral	Libro académico
93	Warr, P.	Work and happiness	Warr, P. (2007). *Work, happiness, and unhappiness*. Psychology Press.	Google Books	MEDIA	Bienestar laboral	Libro académico
94	Quick, J.	Occupational stress	Quick, J., & Tetrick, L. (2011). *Handbook of occupational health psychology*. APA.	APA PsycNet	MEDIA	Salud ocupacional	Libro académico
95	Leka, S.	Psychosocial risks	Leka, S., & Jain, A. (2010). *Health impact of psychosocial hazards at work*. WHO.	WHO	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
96	WHO	Healthy workplaces	WHO. (2010). *Healthy workplaces framework*. WHO Press.	OMS	MEDIA	Salud laboral	Informe técnico
97	EU-OSHA	Psychosocial risks	EU-OSHA. (2014). *Psychosocial risks in Europe*. EU Publications.	EU-OSHA	MEDIA	Riesgo psicosocial	Informe técnico
98	NIOSH	Stress at work	NIOSH. (1999). *Stress at work*. CDC.	CDC/NIOSH	BAJA	Estrés laboral	Informe técnico
99	Robbins, S.	Comportamiento organizacional	Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.	Biblioteca	MEDIA	Liderazgo / clima laboral	Libro académico
100	Herzberg, F.	Motivation to work	Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley.	Google Scholar	MEDIA	Motivación laboral	Libro académico

Anexo 2. Ficha RAE

Ficha para Resumen Analítico Especializado

Es un instrumento que permite condensar la información del contenido en documentos o estudios en materia educativa permitiendo la aprehensión, la comprensión y el análisis. La idea es realizar una redacción clara, sencilla y concreta, guardando, en lo posible, la fidelidad con el texto original (Torres, 1996).

FICHA RAE	
Documento N.	
Nombre del Documento	
Autor	
Ano	
Lugar	
Referente Bibliográfico APA 7	
Tema Central	
Objetivo del Proyecto o del Documento	
Justificación - Importancia	
Resumen	
Problema de Investigación	
Metodología (Tipo, Enfoque, Técnica e Instrumentos)	
Preguntas o Guías Orientadoras	
Conclusiones	
Resultados o Hallazgos	
Relación con el Proyecto de Investigación	Lo construyo

Referencia: Torres Carrillo, A. (1996). *Aprender a investigar en Comunidad.* Bogotá, D. C. UNAD.

Anexo 3. Encuesta

Se utilizó encuesta sobre factores de riesgo psicosocial en agentes de un Contac Center, diseñado en formato de Google Forms.



Sección 1. Datos sociodemográficos y laborales

1. Edad: 18–23 / 24–29 / 30–35 / 36 o más

2. Género: Femenino / Masculino /LGTB

3. Nivel educativo: Bachiller / Técnico / Tecnólogo / Profesional

4. Tiempo en la empresa: 6 meses / 6m–1 año / 1–2 años / 2 años

5. Tipo de contrato: Indefinido / Temporal

6. Turno: Diurno / Nocturno / Rotativo

7. Campaña o área: Ventas / Servicio / Soporte / Otro

Sección 2 escala Likert

Acuerdo, totalmente de acuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo

Carga laboral:

8. Siento que mi carga de trabajo es demasiado alta.

9. El ritmo de trabajo me genera presión constante.

10. Cuantas pausas activas tengo durante mi jornada de trabajo

Estrés y agotamiento emocional:

11. Termino mi jornada sintiéndome agotado emocionalmente.

12. Considero que el Estrés es llevado a mi hogar.

13. Siento que el trabajo afecta mi bienestar emocional.

Liderazgo:

14. Mi supervisor me brinda apoyo cuando lo necesito.

15. Recibo retroalimentación Clara.

16. Mi supervisor se preocupa por mi bienestar.

Comunicación interna

17. Mi supervisor me trasmite información clara.

18. La comunicación laboral es clara dentro de la organización.

Clima laboral

19. Existe un buen ambiente entre compañeros.

20. Me siento respetado dentro del equipo.

21.Qué factores generan más presión o estrés en su trabajo diario?

Reconocimiento

22. Siento que mi trabajo es valorado.

23. Estoy satisfecho con mi trabajo.

24. ¿considera usted que es apoyado por el supervisor de área?

Intención de permanencia

25. Ha pensado en renunciar.

26. Recomendaría esta empresa como un buen lugar para trabajar.

Sección 3. Preguntas abiertas

27. ¿Qué considera que es lo más estresante de su trabajo?

28. ¿Qué acciones cree usted que mejoraría su bienestar laboral?

39. ¿Qué recomendaría para reducir el agotamiento emocional y laboral del personal?

Anexo 4. Consentimiento informado

