



Factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana,
2010-2022.

Hamilton Daniel Galeano Yarza-id 000598982

Sebastian rico villa –id 000570288

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

mayo de 2023

Factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana,
2010-2022.

Hamilton Daniel Galeano Yarza-id 000598982

Sebastian rico villa –id 000570288

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud
Ocupacional

Asesor(a)

Ana Luz Loaiza Valencia

Profesional en sistemas de información en salud

Especialista en Epidemiología

Magister en Demografía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

mayo de 2023

Dedicatoria

Hamilton Galeano: Quiero dedicar esta tesis especialmente a mi madre por haberme brindado la posibilidad de retomar mis estudios universitarios cuando creí que nunca mas seria posible y a mi esposa por su acompañamiento, apoyo y amor incondicional.

Sebastian Rico: Quiero dedicar esta tesis a mi madre, fuente de inspiración para mi realización profesional, a mi padre y hermana, por su apoyo incondicional, el valor de la responsabilidad y disciplina es característico de ellos y que yo fui adoptando con el pasar de los años y permitieron la culminación de este proceso.

Agradecimientos

Queremos agradecer a la corporación Universitaria UNIMINUTO por su calidad académica y especialmente a nuestra docente Ana Luz Loaiza, quien nos brindo una hermosa oportunidad de encaminar este complejo, pero satisfactorio camino hacia la aprobación de nuestro trabajo de grado.

Contenido

Lista de figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción.....	11
1 Formulación del problema.....	13
1.1 Idea de investigación.....	14
1.2 Sublíneas de investigación.....	14
2 Descripción del problema	16
2.1 Pregunta de investigación	19
3 Justificación.....	20
4 Objetivos	21
4.1 Objetivo general.....	21
4.1.1 Objetivos específicos	21
5 Marco referencial	22
5.1 Antecedentes.....	22
5.1.1 Factores Personales.....	22
5.1.2 Factores Ambientales	28
5.1.3 Factores Organizacionales	29
6 Marco legal.....	34
6.1.1 Factores Personales.....	35
6.1.2 Ambiental.....	36
6.1.3 Organizacional.....	37
7 Marco teórico	39
8 Metodología	42
8.1.1 Rastreo cibergráfico	42
9 Resultados.....	43
9.1.1 Factores personales relacionados con el riesgo psicosocial en Call Center	43
9.1.2 Factores ambientales relacionados con el riesgo psicosocial en Call Center	46

9.1.3	Factores organizacionales relacionados con el riesgo psicosocial en Call Center.....	47
9.1.4	Factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana, 2010 – 2022.	50
10	Conclusiones.....	52
10.1.1	Factores personales de origen psicosocial en Call Center	52
10.1.2	Factores ambientales de origen psicosocial en Call Center	53
10.1.3	Factores organizacionales de origen psicosocial en Call Center	54
10.1.4	Factores de origen psicosocial en Call Center en países de habla hispana, 2010 - 2022 ...	54
11	Referencias.....	56
	Anexos	60

Lista de figuras

Figura 1. principales factores de riesgo psicosocial en el clima organizacional

Resumen

Este artículo con fines monográficos busca hallar información relevante sobre los factores de riesgo de origen psicosocial presentes en el escenario laboral de los Call centers (centros de atención telefónica), a través de un rastreo académico que permita identificar variables de origen, personal, organizacional y ambiental, en países de habla hispana durante los años 2010 y 2022, para demostrar la existencia de este fenómeno y las afectaciones que deterioran la integridad emocional de los colaboradores, por lo tanto para dar respuesta a la pregunta de investigación fueron seleccionados más de 19 artículos, se analizaron las variables estudiadas y las deducciones que dieron lugar a las diferentes conclusiones, en muchos de los escenarios se encontraron problemas como cansancio, estrés, insatisfacción laboral, problemas de liderazgo y hasta indicios de síndrome de burnout.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, variables, estrés y burnout.

Abstract

This article with monographic purposes seeks to find relevant information on the risk factors of psychosocial origin present in the labor scenario of call centers (call centers), through an academic tracking that allows identifying variables of origin, personal, organizational and environmental, in Spanish-speaking countries during the years 2010 and 2022, to demonstrate the existence of this phenomenon and the affectations that deteriorate the emotional integrity of the collaborators, therefore to answer the research question more than 19 articles were selected, the variables studied and the deductions that gave rise to the different conclusions were analyzed, in many of the scenarios problems such as fatigue, stress, job dissatisfaction, leadership problems and even signs of burnout syndrome were found.

Keywords: psychosocial Risk, variables, stress, and burn

Introducción

En la contemporaneidad, los factores de riesgo de origen psicosocial son un fenómeno el cual puede generarse en cualquier escenario laboral, sin importar su estructura organizacional, su infraestructura y hasta sus estrategias sociales y los Contact centers (Centros de atención telefónico) no están exentos ante esta cotidiana situación ocupacional, ya que es una problemática, la cual afecta a gran cantidad de colaboradores a nivel regional, nacional y mundial.

El posicionamiento de los Call Centers en el ámbito comercial, mercantil y de las telecomunicaciones cada vez toma más fuerza, debido a que a evolucionado en la industria con el paso de las décadas, pasó de solo servir como un Outsourcing de contacto telefónica a ofrecer un portafolio de servicios integrales como marketing y ventas, automatización de procesos, inteligencia artificial y Big data, servicios de back office, retención de clientes entre otros y en un mercado altamente competitivo, el cumplimiento de métricas y objetivos organizacionales son un reto complejo y un desafío diario, no obstante, los colaboradores que ejercen este tipo de actividades, y más a nivel operativo se enfrentan a múltiples situaciones generadoras de riesgos de origen emocional y psicológico, es por esta razón que este proyecto busca establecer un rastreo académico que permita conocer diferentes investigaciones y postulados frente al tema.

La evolución de las tecnologías de la información y comunicación tienden a acelerar e incrementar los procesos empresariales, por tal razón el que hacer ocupacional en este proceso de crecimiento oferta - demanda cada vez es mentalmente más exigente, las reestructuraciones

frecuentes son un resultado a este cambio, como también las prácticas organizacionales rígidas, métodos de gestión del desempeño orientados a objetivos, por lo tanto, el número de colaboradores que manifiestan afectaciones de origen psicológico aumentan con el paso de los años.

Los centros de atención telefónica son una plataforma que ofrece a las organizaciones públicas y privadas, atención prioritaria y directa a sus clientes y usuarios a través de contactos remotos en tiempo real, por ello los colaboradores de estas compañías prestan servicios de atención telefónica, virtual y digital, apoyados en herramientas tecnológicas y ofimáticas a diario, en muchas ocasiones en jornadas extenuantes y con factores de riesgo psicosocial de origen, personal, organizacional y hasta ambiental.

Algunos estudios se han centrado en los factores de riesgo psicosocial relacionados con los operadores Call Center ya que algunas variables son generadoras de estrés, carga mental, ausentismos, constante rotación de personal y desequilibrio emocional.

Desde el escenario nacional e internacional, encontramos que se han diseñado políticas con objetivos legislativos para la gestión del riesgo psicosocial, al interior de las compañías dando a entender la relevancia de la salud mental para la sociedad.

1 Formulación del problema

Factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana, 2010-2022.

Los *Call centers* (centros de llamada), son un servicio generado por operadores, que, al ser de carácter masivo, están expuestos a diversos factores de riesgo que pueden desencadenar consecuencias nefastas para la integridad de los colaboradores que laboran en este contexto. En la actualidad, los factores de riesgo psicosociales que podrían generar más impacto en las personas que están expuestas, se vinculan directamente con aspectos como: trabajos exigentes, relaciones conflictivas, clientes agresivos y estos pueden traer consecuencias negativas.

Por tal razón, la intención de esta monografía, se basa específicamente en la recopilación de las más relevantes teorías que han aportado académicamente en la identificación, prevención, control y mitigación de los factores de riesgo psicosocial asociados a la labor Call center, con el fin de recordar estrategias de intervención, instrumentalización y variables de análisis, para generar un llamado a la sensibilización y relevancia organizacional en las compañías del valle de aburra sobre la intervención oportuna frente a esta problemática.

Estas situaciones desencadenan situaciones de ansiedad, las cuales dan paso a las siguientes problemáticas: Frustración, malas relaciones interpersonales, estrés, sobrecarga mental, fatiga, alcoholismo, drogadicción, insatisfacción, depresión y trastornos psicosomáticos (Yañez & Ugalde Vicuña, 2019).

1.1 Idea de investigación

Esta propuesta nace del interés en recopilar información relevante a nivel académico sobre los factores de riesgo psicosocial en el ejercicio Call Center, BPO y la localización telefónica, en esta labor se realizan actividades comerciales, de retención de clientes y SAC (servicio al cliente) , donde las mas importantes organizaciones a nivel nacional e internacional, buscan a través de compañías especializadas y certificadas en este ámbito tercerizar la atención de sus usuarios, por tal razón recopilaremos teorías investigativas basadas en el ámbito personal, ambiental y organizacional de los colaboradores que ejercen esta compleja labor.

1.2 Sublíneas de investigación

Línea: Innovaciones sociales y productivas

Sub-línea: Promoción, prevención, cultura, educación, innovación y emprendimiento en seguridad y salud en el trabajo

Esta sub-línea de investigación estructura la intencionalidad de esta tesis, la cual busca recopilar información académica relevante, que permita transformar positivamente el ejercicio prevencionista de los profesionales en el área de seguridad y salud en el trabajo, específicamente en el reconocimiento de los diversos factores de riesgo psicosocial presentes en la labor Contact center, aportar fuentes relevantes en el ámbito formativo y también incentivar el fortalecimiento

de las políticas internas de las organizaciones actuales dedicadas a la interacción telefónica y BPO.

Las áreas administrativas y la alta gerencia de las compañías Call Center y BPO siempre han establecido políticas y estrategias que permitan estructurar el correcto cumplimiento de las diferentes normatividades nacionales e internacionales, la instalación de una batería instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales, así como un protocolo de prevención, promoción e intervención. (Olmos, 2019).

Existen problemáticas latentes en las compañías dedicadas a la localización telefónica Insourcing y Outsourcing, que muchas veces son silenciosa y es el anhelo de alcanzar los objetivos organizacionales y cumplimiento de métricas interpuestas por sus clientes corporativos, los cuales representan en un proceso de tercerización, ya que la alta competitividad, a nivel regional, nacional e internacional, obliga a estas compañías a entregar resultados diferenciadores y valores de marca únicos, invisibilizando en algunas ocasiones, las consecuencias que puedan traer para el bienestar y la integralidad de los colaboradores operativos.

Esta línea es seleccionada además, porque pretende exponer una problemática vinculada a una serie de riesgos en poblaciones que desarrollan sus actividades laborales en espacios cerrados como los *Call Centers* y que afectan la salud psicológica del trabajador, por tal razón este proyecto busca sensibilizar la sociedad en general sobre la relevancia de promover estrategias en promoción y prevención de los factores de riesgo psicosocial, invita a las organizaciones a crear soluciones reales que optimicen los puestos de trabajo operativos y a garantizar la integración de planes enfocados en el cuidado de la estabilidad emocional de los colaboradores, esto permitirá a su vez ser replicado por otras compañías del mismo sector económico debido a la alta

competitividad, mercadeo y la homogenización de la cultura del cuidado de la salud mental y emocional, generara un desarrollo transformacional en pro de los colaboradores de este complejo gremio laboral a nivel nacional e internacional.

2 Descripción del problema

Los factores de riesgo psicosociales podrían ser considerados uno de los problemas laborales más relevantes que amenazan la salud de los asesores de centros de llamadas. Dentro de este sector, se destaca que el trabajo realizado en estas centrales puede estar caracterizado por la rutina, un bajo control en las tareas y también vinculado con el *Síndrome de Burnout* que consiste en el agotamiento físico, mental y emocional causado por el cansancio y estrés, tal y como lo reportan los empleados mediante el AST (Análisis de Seguridad en el Trabajo). Por consiguiente, es necesario señalar que, si bien el ámbito laboral en la actualidad es un lugar con nuevas tecnologías y procesos de producción innovadores, esto no significa que no deba prestarse atención a las dificultades que puede generar a la salud de los trabajadores, a causa de factores como cargas mayores de trabajo, inadecuadas condiciones de trabajo y un clima laboral complejo para el colaborador.

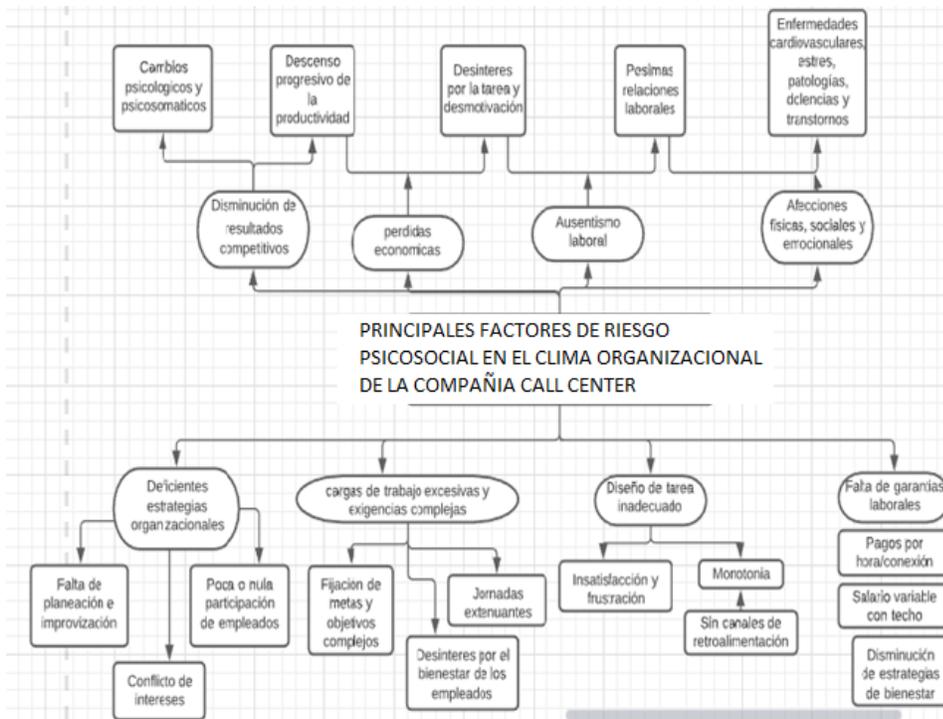
Estas circunstancias pueden convertirse en una fuente generadora de factores de riesgo psicosocial para los colaboradores, en especial cuando estos causan un deterioro significativo en el bienestar del individuo, ignorando aspectos como la frecuencia, la intensidad y el tiempo de exposición, los cuales pueden generar daños o efectos negativos en su salud en un pequeño, mediano o largo plazo, según sea la actividad realizada habitualmente y esta se evidencia en la matriz de ausentismo, donde se encuentra el control de incapacidades, las cuales generan un

llamado al área SST dado que se vuelven habituales en los empleados reportando sintomatología similar.

Por tal razón la búsqueda de posturas académicas especializadas en la identificación de factores de riesgo psicosocial desde el ámbito personal, ambiental y organizacional, corroboran la presencia de esta problemática y el crecimiento porcentual a lo largo de la historia y mas con el crecimiento competitivo de este sector económico.

(...) La labor de los centros de llamadas es repetitiva, está sujeta a un guion y a una supervisión y controles constantes. También señalan la precariedad en sus condiciones de trabajo, pues la mayoría son contratados por Outsourcing con contratos temporales, salarios bajos que dependen en más del 40% del bono relacionado con el número de llamadas realizadas (Caraballo-Arias y Blanco, 2012; Ferreiro, 2016) (Hernandez, 2019)

Figura 1 principales factores de riesgo psicosocial en el clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

Nota: con base académica en el documento “Las consecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa” (Marcos, 2010) estructuramos el grafico anterior con algunos de los factores mas presentes en el ejercicio Contact center.

2.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana, 2010-2022?

3 Justificación

El contexto laboral y el clima específico de los colaboradores operativos de los centros de llamadas está sujeto a constantes cambios organizacionales, reestructuraciones y ajustes que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes internos bajo la modalidad *Outsourcing*, dichos cambios son utilizados como estrategias a su vez para crecer en el mercado y generar valores de marca agregados en el amplio universo de la competitividad; no obstante, en muchas ocasiones, esto afecta directamente las condiciones laborales y garantías de los colaboradores o teleoperadores, quienes están sujetos a padecer afectaciones a su integridad psicológica y emocional, cabe destacar que Colombia no es ajena a esta problemática, ya que presenta más de 600 mil asesores *Contact center*, los cuales, en su gran mayoría, manifiestan inconformidad en sus funciones y en las compañías para las que trabajan. (Harker, 2022)

Por ende, esta monografía busca recolectar información académica relevante sobre los factores de riesgo psicosocial más prevalentes a nivel personal, ambiental y organizacional, en las compañías enfocadas en centros de llamadas nacionales e internacionales, entre los años 2010 y 2022, para evidenciar el crecimiento circunstancial de esta problemática, el interés de los teóricos frente al enorme desafío de la clasificación de variables frente a los factores hallados y a su vez incentivar en las organizaciones el diseño de estrategias de prevención, control, mitigación y eliminación de riesgos presentes en sus climas laborales.

“Es innegable que en todo centro de trabajo están presentes los peligros como elementos de trabajo, acciones humanas, ambiente laboral, que tienen la potencialidad de hacer daño o producir daño y su probabilidad de ocurrencia está ligada al control del elemento agresor que esté presente y las medidas de control implementadas”. (Abraham, 2001)

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana, 2010-2022.

4.1.1 Objetivos específicos

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial asociados a la labor Call Center desde el ámbito personal.
- Definir los principales factores de riesgo psicosocial en el sector BPO y Call Center a nivel ambiente laboral.
- Revisar las características organizacionales que generan los principales factores de riesgo psicosocial en los Call center.

5.1 Antecedentes

A lo largo de la historia múltiples teóricos se han sumergido de manera multidisciplinaria en el campo del procesamiento de los factores psicosociales y el manejo de la integridad emocional y psicológica a nivel ocupacional, no obstante, en la labor Call center en específico se reducen significativamente los hallazgos, sin embargo, en la revisión exhaustiva de varias evidencias académicas encontramos que han abordado la problemática en cuestión.

El principal objetivo es buscar la relación entre los factores de riesgo psicosocial con la incidencia en el ámbito personal, ambiental y organizacional, a los que se exponen los colaboradores de centros de llamadas en la industria Contact center y BPO.

5.1.1 Factores Personales

Desde la facultad de psicología de la universidad de la república de Uruguay en 2016 expusieron la relación entre el síndrome de burnout y los factores de riesgo psicosocial a los cuales se exponían los colaboradores de un Contact center en Montevideo, Uruguay, el objetivo principal del autor fue profundizar sobre la temática como tal. Las principales variables que se analizaron los comportamientos y la percepción de los operadores del centro de llamadas a través de un análisis cuantitativo correlacional, los resultados obtenidos, fueron principalmente el hallazgo de estrés laboral, niveles significativos de Burnout en la población estudiada, a partir de las condiciones estudiadas en la población específica. (Tortora, 2016)

El en año 2018 investigadores de la facultad de psicología y Psicopedagogía de la Universidad Del Salvador, en Buenos Aires, Ar, estructuro una estrategia académica que le permitiera evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en la labor Call center en una compañía de seguros en la capital argentina, liderando una investigación para determinar el nivel de exposición de los individuos expuestos a esta problemática. Como muestra utilizo 14 empleados y a través de un proceso de indagación cuantitativo instrumentalizado, halló factores presentes y con altos índices de exposición como exigencias psicológicas emocionales, ritmo de trabajo elevado, inseguridad sobre el empleo y aspectos multidimensionales sobre el liderazgo de la compañía. (Perez, 2018)

En el año 2019 se abordó una importante multinacional de atención telefónica y servicios BPO Contact Center, de gran reconocimiento en el sector comercial a nivel Colombia y de origen español, Grupo Konecta, esta organización se ha posicionado a nivel nacional e internacional y tiene bajo su responsabilidad la gestión de clientes de importantes industrias alimenticias, compañías telefónicas y entidades financieras de renombre, el ejercicio académico buscaba comprobar la presencia de disonancia emocional en un conjunto específico de teleoperadores mediante un estudio cualitativo con estructura etnográfica, por lo tanto, indagaron desde la psicología cognitiva las motivaciones de tomar el empleo en el grupo de trabajadores, sus expectativas y su percepción frente a las condiciones organizacionales, el estrés laboral y calidad del clima laboral, así como las estrategias que implementa la compañía al respecto y hallaron niveles de disonancia emocional en cargos tanto operativos como administrativos debido a factores de riesgo psicosocial de origen personal y afectación intra y extra laboral. (Vásquez & Cuartas Castro, 2019)

Desde la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Lima, Perú, se lideró una investigación académica para establecer la existencia de riesgos de carácter psicosocial en colaboradores de un Contact center en su ciudad, para ello usaron estrategias científicas de origen mixto y se aplicaron entrevistas a cada individuo con el objetivo de determinar el nivel de presencia de estos factores en la organización y para contribuir a la comunidad científica en enlace con la gestión de las organizaciones peruanas, así como a la toma de consciencia a nivel corporativo, ya que no encontraron información similar en la región. Los resultados encontrados arrojaron un nivel moderado en las exigencias psicosociales de los colaboradores estudiados, más del 60% en la incidencia de aspectos como el desarrollo de actividades, el trabajo activo y el apoyo social, entre otros y como estos afectan negativamente en la vida laboral y social de los empleados. (Muñoz & Cruzado Perez, 2021)

Con el propósito académico de documentar la percepción de un grupo de colaboradores frente a los posibles riesgos psicosociales a los cuales podrían estar expuestos en su ejercicio como teleoperadores bajo la modalidad Home Office (Trabajo en casa) y estructurar recomendaciones que permitan la prevención y mitigación de los mismos, desde la institución universitaria Antonio José Camacho, ejecutaron un análisis multidimensional para conocer a fondo las condiciones sociodemográficas versus la apreciación de los trabajadores, para ello, desde la facultad de educación a distancia del programa de Salud Ocupacional, lideraron una investigación con enfoque cuantitativo para clasificar de manera coherente los datos recolectados en la intervención a 45 teleoperadores de un Call Center que presta servicios Outsourcing de una importante organización enfocada en el sector salud, a través de datos probabilísticos calcularon aspectos como frecuencia de exposición a diversos factores de riesgo de origen emocional, en 4

fases investigativas y con ayuda de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas, como resultado hallaron empleados expresando altas cargas laborales, cansancio, tensiones musculares, elevación de la frecuencia cardiaca, entre otras afectaciones asociadas a su ejercicio ocupacional.

(Valencia, 2022)

También asociando la incidencia de los factores de riesgos psicosocial a nivel personal, se encuentra la tesis estructurada en el año 2022 en el repositorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la universidad San Ignacio de Loyola en la que se analizaron aspectos como la correlación de los factores de riesgo psicosocial frente a la perspectiva de los colaboradores de un centro de llamadas ubicado en el área metropolitana de lima, a partir de la muestra de 150 teletrabajadores entre los 18 y los 30 años, con la implementación de un instrumento de identificación de factores de riesgo (cuestionario), y a si ver el nivel de afectación en los individuos estudiados.

En la revisión de los cuestionarios aplicados desde el ámbito personal se encontró que aspectos como la carga laboral influyen en el bienestar de los colaboradores y la calidad de su rendimiento generando afecciones como estrés y tensión laboral, frente al cumplimiento de métricas y el sostenimiento de la satisfacción de sus clientes finales. (Alvarez & Moncada Herrera, 2022)

Otro de las evidencias mas sobresalientes en el incremento de factores de riesgo psicosocial en la labor Contact Center es el ausentismo laboral, por tal motivo, el área de gestión de la Universidad Simón Bolívar, hace referencia en la aparición de diversas afectaciones organizacionales adyacentes entre colaboradores, empleados y clientes a raíz de esta problemática, por tal razón a través del estudio presentan algunas variables ligadas a este

fenómeno, mediante la identificación subjetiva de las principales causas, teniendo en cuenta aspectos como el entorno institucional, el individuo, las condiciones laborales y la organización como tal, se encontraron factores de riesgo asociados como el estrés, cansancio, la poca motivación, la insatisfacción del personal y sus respectivas consecuencias físicas y emocionales. El estudio aplicado en el proceso investigativo fue mixto (cualitativo y cuantitativo), y aporta grandes pensamientos analíticos y referentes académicos frente a este fenómeno específico y se realizó entre los años 2016 y 2017 en una población mayor a 240 teleoperadores en la república de Ecuador. (Figuerola, 2018)

Dentro del exclusivo listado de investigaciones académicas que centran sus estudios en el fenómeno emocional de los colaboradores Call center, una tesis despierta el interés del síndrome del burnout y su respectiva relación con el ejercicio de la gestión de clientes de un centro de llamadas en Mar del plata, argentina y los niveles de estrés de la población seleccionada debido a las condiciones ocupacionales a las que se enfrentan en el año 2015, para ello analizaron algunas variables importantes de sus condiciones sociodemográficas así como características propias de las condiciones de su trabajo, para ello aplicaron el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory, como instrumento estratégico, para identificar las vulnerabilidades y analizar las condiciones específicas en la muestra, la cual tuvo la participación de 60 individuos.

Hallaron niveles de cansancio emocional, despersonalización y burnout como tal, por lo tanto, realizaron una introspección reflexiva y recomendaciones para optimizar la gestión organizacional de la compañía estudiada. (Reguera, 2015)

En el ámbito organizacional con el paso de las décadas la importancia de la estabilidad emocional laboral, la legislación, los organismos de control y hasta la misma área administrativa y alta gerencia de las compañías, han reforzado, estrategias, lineamientos y políticas para blindar los colaboradores y prevenir afecciones psicológicas, no obstante, es un desafío constante debido a que factores externos también influyen en el deterioro emocional de los mismos, problemáticas como la cambiante economía y la salud pública, sumado a factores internos organizacionales generadores de factores de riesgo psicosocial amenazan con generar estrés laboral en las compañías Contact center, por tal razón en el año 2015, desde la Universidad Santo Tomás, en la ciudad de Bogotá, de la República Colombiana, se ejecutó un estudio descriptivo – correlacional, para analizar variables que permitieran encontrar pruebas para relacionar el estrés, con la calidad de vida y la resiliencia en los colaboradores de un centro de atención telefónica de telecomunicaciones. Con la facultad profesional que otorga la legislación colombiana al ejercicio de psicología, la aplicación de una batería de riesgo psicosocial permitió el análisis de datos recolectados para determinar la relación de las variables, la cual identificó sentimientos de frustración, angustia, minusvalía, tristeza, irritabilidad y hasta preocupación en el personal evaluado, afirmando la afinidad de las variables. (Quintero, 2015)

5.1.2 Factores Ambientales

El autor de la Tesis “Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de Call Center en Lima, 2020” presenta en su estudio la responsabilidad inmersa en la generación de factores psicosociales a aspectos ambientales como la falta de espacio, la poca iluminación, el ruido excesivo y las variantes temperaturas del escenario de trabajo investigado como uno de los protagonistas en el deterioro de la concentración de los operadores y su incidencia en el perjuicio de su salud mental, asegurando que consideran que su escenario de trabajo es riesgoso para su integridad. Para obtener resultados confiables frente a este proceso investigativo de orientación cuantitativa y de corte transversal, el autor tomo una muestra de 75 teleoperadores los cuales eligió por muestreo no probabilístico, aplicó dos instrumentos: el “SUSESO-ISTAS 21 versión breve” y el “Inventario de Burnout de Maslach (IBM)”. Esta intervención arrojó niveles moderados en la incidencia de aspectos ambientales y la posición geográfica de los empleados, con potencial para causar problemas psicológicos.

(Montalvo, 2021)

Según menciona (Jiménez, 2011) “los principales factores de riesgo que presenta un trabajador al momento de reincorporarse nuevamente a sus funciones son: la adaptabilidad, el horario de trabajo prolongado, sobreesfuerzos físicos, condiciones de temperatura, de ruido ambientales y de higiene, falta de control, conflicto de autoridad, entre otros, los cuales con un adecuado manejo permitirán un mejor ajuste del individuo a sus funciones.

A través de la aplicación de una Batería de riesgo psicosocial validada por el ministerio de protección social (2010), en el programa de psicología de una prestigiosa universidad colombiana, abanderaron una macro investigación para determinar la presencia de riesgos psicosociales en una multinacional que presta servicios Contact center con presencia en las ciudades de Medellín y Bogotá, en Colombia. Para ello el autor tomo mas de 7000 colaboradores, no solo de cargos operativos sino también administrativos, entre las estrategias de instrumentalización que uso indago sobre las demandas ambientales a nivel administrativo en un porcentaje bajo, pero a nivel operativo en un porcentaje intermedio, sin desestimar que factores como el ruido, la temperatura y las condiciones de la infraestructura tienen influencia sobre la condición psicológica de los individuos. (Romero, 2018)

5.1.3 Factores Organizacionales

En la ciudad de Pereira, Colombia se afirma luego de la intervención investigativa a la población trabajadora de una compañía encargada de la tercerización de servicios a través de las operaciones Contact center que la evaluación de la eficacia organizacional permite determinar el nivel de bienestar de los colaboradores y la calidad de su productividad. Adicionalmente mencionan la incidencia de la expresión y experiencia emocional que se derivan de las características de las normas y objetivos organizacionales, para llegar a estas conclusiones, estudiantes de la facultad de ciencias administrativas, en 2016 tuvieron en cuenta 2125 colaboradores de algunas empresas de la región, teniendo encuentra criterios de búsqueda como recursos humanos operativos los cuales desempeñaran sus funciones en diferentes jornadas y

encontraron factores organizacionales como cultura organizacional, liderazgo y clima laboral. (Lopez Vargas, Cardona Lopez, & Herrera Vasquez, 2016)

Con el objetivo de relacionar los factores organizacionales con el estrés ocupacional en los Contact Center médicos especializados en Seguridad y Salud Ocupacional, analizaron variables en un grupo específico de teleoperadores de un centro de llamadas en Quito, Ecuador, a través de un cuestionario proporcionado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, en un estudio transversal en el que buscaba la incidencia y correlación de sus objetos de estudio, en vista del alza en la desvinculación de colaboradores y al constante cambio de personal y encontró que las organizaciones investigadas no brindaban un entrenamiento adecuado, tenían métricas complejas de cumplir y carencias de autonomía. (Pelaez, 2017)

Dentro de los hallazgos académicos, se vislumbra otro artículo de la Universidad Republica de Uruguay, con una documentación altamente relevante sobre el enmarque de la importancia del bienestar organizacional en los colaboradores Contact Center, y como las condiciones y características de su aplicación pueden incidir en la salud emocional de los agentes, esta tesis es netamente monográfica y que enlista referentes académicos de alta relevancia en el enfoque emocional, recopila ponencias sobre las consecuencias tanto negativas como positivas de la organización del trabajo, el trabajo emocional, el impacto organizacional y la satisfacción laboral, para ello, como criterio de búsqueda incluyeron investigaciones empíricas de las ultimas

dos décadas, en última instancia estructuraron conclusiones finales centradas en la prevención de factores de riesgo psicosocial en la labor Call center en materia organizacional.

(Pintos, 2022)

La satisfacción laboral es un factor determinante en la optimización de los lineamientos organizacionales y la cultura operacional, en la generación de climas laborales propicios para garantizar un ambiente libre de factores de riesgo psicosocial, por tal razón la ejecución de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional y con diseño no experimental en una compañía prestadora de servicios Call Center en la ciudad Lima, en Perú, infieren en que los cambios corporativos que a nivel internacional enfrenta el mundo, son determinantes para producir factores de riesgo de origen emocional, no obstante, la inmersión en una compañía y el análisis de la percepción de 100 teleoperadores frente a temas como la significación de la tarea, las condiciones laborales, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios salariales, infieren en la estabilidad emocional de estos empleados, con una presencia moderada y una alta incidencia, descubriendo una correlación negativa entre las variables estudiadas y un incremento significativo en la insatisfacción laboral por orígenes organizacionales. (Gil & Durand Ramos, 2022)

En Manizales, Colombia en el año 2015 se realizó un análisis académico para determinar la responsabilidad de factores organizacionales como el clima organizacional, la cultura corporativa, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, las jornadas extenuantes y el ritmo de la tarea, por esto, desde la Universidad de Manizales, se realizó una intervención investigativa transversal realizando observaciones a los colaboradores en la ejecución de sus deberes ocupacionales, la población evaluada perteneciente a una compañía de servicios Inbound y

Outbound (Llamadas de entrada y de salida) fue estudiada para identificar la presencia de factores de riesgo psicosocial de origen intralaboral y extralaboral, aplicaron tres instrumentos descriptivos y hallaron prevalencia en porcentajes superiores al 50% frente a las exigencias psicológicas de la empresa, en última instancia estructuraron una propuesta de intervención basada en la optimización del liderazgo y las relaciones sociales, el control sobre el trabajo, fortalecer la demanda del trabajo y la promoción del crecimiento dentro de la compañía. (Herrera, 2015)

Dentro de los aspectos más relevantes tanto en la identificación, como la prevención y mitigación de riesgos de origen emocional, es importante tener presentes las condiciones organizacionales de las compañías ya que son fuentes generadoras sino no existe equilibrio entre las estructuras, las políticas internas y las estrategias. Las entidades financieras en específico tienen procesos ocupacionales complejos por sus necesidades organizacionales, cumplimiento de métricas, competencia regional, nacional e internacional, protección de datos personales, sensibles y financieros de sus clientes entre otras variables.

En 2017 desde la facultad de psicología de la universidad Ricardo Palma, se adelantaron avances académicos investigativos para determinar la relación entre el clima y el compromiso organizacional de un Contact center de una entidad financiera de Lima, Perú, para obtener resultados y hallazgos se aplicó un instrumento adaptado para identificar características del compromiso organizacional de la compañía en cuestión, usando un total de 70 colaboradores, para ejecutar el proceso de indagación, dentro de los hallazgos encontrados se evidenció una

percepción negativa frente al clima organizacional con factor de incidencia en la estabilidad emocional. (Sánchez, 2017)

Es sumamente importante relacionar estratégicamente la afinidad que puede surgir entre el estrés laboral y el compromiso laboral y más en estos cambiantes tiempos en materia corporativa, ya que las condiciones organizacionales son desencadenantes de factores de riesgo de origen emocional y psicológico, y los compromisos laborales y obligaciones debido a la alta demanda y la competitividad en los centros de atención telefónica de los países de habla hispana, por tal motivo, en el país vecino de la región andina, Perú, se realizó una investigación transversal para hallar variables que ayudaran a determinar la aparición de factores de riesgo psicosocial en teleoperadores de un Contact Center desde el ámbito organizacional, para ello se ejecutó un gran trabajo de análisis en una muestra de 200 individuos.

Luego de la aplicación de instrumentos de investigación no experimental, lograron identificar la presencia presencia significativa correlacional entre el estrés laboral y el compromiso organizacional, con base en variables como el clima organizacional, la estructura, el territorio organizacional, el liderazgo y la dirección. (Huillca, 2017)

La rigurosidad y complejidad en el ejercicio Call center y sus respectivas necesidades organizacionales, así como el cumplimiento de métricas y la alta demanda y competitividad, hacen de esta labor, un reto ocupacional a diario, la facilidad para acceder a este trabajo así como la falta de oportunidades laborales incrementan las cifras de teleoperadores en las diferentes compañías de países hispano hablantes, por tal razón para determinar la existencia de factores de riesgo psicosociales una prestigiosa universidad de Ecuador, evaluó una línea de servicio tomó

como fuente de análisis una línea de servicio bilingüe de atención telefónica a público estadounidense para determinar si habían factores organizacionales en la afectación de la integridad emocional de los trabajadores, para ello, analizaron variables como las políticas y filosofía de la organización estudiada, la cultura organizacional y las relaciones industriales, para lograrlo usaron un instrumento de investigación estratégico de evaluación y análisis de riesgos de origen psicológico, hallando un nivel de exposición intermedio y desfavorable a nivel emocional, esto con el fin de solicitar medidas de intervención a la compañía prestadora de servicios. (Yáñez & Ugalde Vicuña, 2019)

6 Marco legal

La legislación ha sido un pilar fundamental e inamovible en la historia de la gestión de los riesgos, diferentes entes gubernamentales, organismos de control y entes de regulación a nivel nacional e internacional en los países de habla hispana han creado y optimizado y reemplazado leyes en favor de los derechos laborales y la integridad de los colaboradores, todo esto con el objetivo de prevenir, controlar y mitigar riesgos y peligros de origen psicosocial.

La principal finalidad de las leyes y decretos que regulan la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia, son el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social, prevenir cada situación que cause daño a la salud de los trabajadores debido a causas laborales, proteger al trabajador contra riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud, ubicar al trabajador en un empleo adecuado de acuerdo a sus condiciones físicas y psicológicas y de igual forma adaptar al trabajador a sus funciones. (Matabanchoy, 2012).

6.1.1 Factores Personales

- El Decreto 614 (Gonzalez, 1984) hace referencia a la organización y administración de la salud ocupacional, las normas se han encaminado a definir un concepto global de salud y a tomar los factores psicosociales como fundamentales en la acción preventiva de riesgos. Este decreto en su artículo 2º literal C (Objeto de la Salud Ocupacional) plantea la necesidad de “Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo”.

- El decreto 2566 de 2009 que fue rápidamente derogada por el actual decreto nacional 1477 (Uribe, 2014) el cual nuevamente incluyó en su sección I numeral 4 las patologías asociadas al estrés laboral o derivado del trabajo. En la parte B se determina en el grupo IV los Trastornos Mentales y del Comportamiento, dentro de los cuáles se encuentran: Demencias y otras enfermedades clasificadas en otros apartados, delirio no sobrepuesto a demencia, otros trastornos mentales, trastorno cognitivo leve, trastornos de la personalidad y del comportamiento, trastornos psicóticos agudos y transitorios, depresión, episodios depresivos, trastornos de ansiedad, trastorno de pánico, trastorno mixto ansioso-depresivo, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, estrés postraumático, trastornos del sueño, síndrome de agotamiento profesional (síndrome de burnout).

- En Ecuador para fortalecer a los colaboradores frente a situaciones laborales que son generadoras de riesgo psicosocial, la norma MDT 0082 deciden implementar estrategias

de prevención con programas de prevención a factores psicosociales con enfoque en medidas de promoción y educación, mediante la identificación medición, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social en los espacios laborales de los trabajadores garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral. (Hernández, 2017)

6.1.2 Ambiental

- En enero del 2006 nace la Ley 1010 (Barberi, 2006), mediante la cual se adoptaron medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, para la protección del trabajo en condiciones dignas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente dentro de la empresa.
- Cuando se generó la reforma a la Seguridad Social y el nuevo Sistema General de Riesgos Profesionales (Sistema General de Riesgos Laborales, modificado en la ley 1562 (Muñoz N. J., 2012), el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social expidió el decreto 1832 (Acosta, 1994) (no vigente en la actualidad), desde aquí surgió la tabla de enfermedades profesionales. incluye patologías causadas por el estrés en el trabajo, presentes en “trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajo con técnicas de producción en masa, repetitiva, monótona o combinado, con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales.

- La norma CT 104 de España que busca trabajo más seguro para los colaboradores nos indica lo nocivo que puede ser el riesgo psicosocial, ejemplo en su numeral 2.3 y 2.4 hablan de dos situaciones que se viven en el ambiente laboral diariamente, que son las jornadas extensas y de los factores de riesgo no ligados al trabajo como discusiones entre colaboradores, actuaciones de poco liderazgo, relaciones interpersonales. (Ballester, 2021).

6.1.3 Organizacional

- Resolución 1016 (Forero, 1989) en su artículo 2, nos muestra el sentido de los programas empresariales de salud ocupacional buscando mantener y/o mejorar el bien individual y colectivo de los colaboradores, aplicando eventos de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial (En adelante Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, modificado en la ley 1562 (Muñoz N. J., 2012): “El sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo consiste en la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial”.

Así, la medicina preventiva y del trabajo tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales; ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniendo su aptitud para la producción.

- La Ley 1616 (Gaviria, 2013) Básicamente es la norma de salud mental que habla de garantizar el buen estado de esta a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno

mental, la Atención Integral en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud. De igual forma se establecen los criterios de política para la reformulación, implementación y evaluación de la Política Pública Nacional de Salud Mental, con base en los enfoques de derechos, territorial y poblacional por etapa del ciclo vital.

- Otra legislación relevante es la resolución 2764 del 2022 la cual hace referencia de la importancia que tiene este tema (Cabrera, 2022) “ las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”

7 Marco teórico

Nuestro referente teórico será el señor Chalanata, el cual de la mano de la universidad internacional SEK, ubicada en Quito, Ecuador, ha realizado importantes trabajos en materia de seguridad y salud en el trabajo y más en identificación de riesgos de origen psicológico y emocional tal como su investigación: *“factores organizacionales y estrés laboral: incidencia en Call Center”*.

La Universidad Internacional SEK es un escenario académico en el cual el médico y especialista en seguridad y salud ocupacional, Jaime Fernando Chalanata Peláez desarrolla sus tesis, imparte clases sobre aspectos en materia de prevención de riesgos de origen laboral, en el rastreo de fuentes académicas encontramos su artículo de investigación el cual refiere la identificación de factores de riesgo de origen emocional y psicológico así como la prevención, mitigación o posterior eliminación como un desafío frente al escenario laboral que otorgan los centros de contacto telefónico, o más comúnmente conocidos como Call Centers, ya que la contemporaneidad ha traído consigo retos complejos en el entorno laboral, el creciente aumento del estrés ocupacional, la violencia y el acoso son problemáticas ampliamente relacionadas con el fenómeno en cuestión dentro de los Contact Center.

Las afecciones psicológicas relacionadas con el trabajo, van en aumento desde el 2010, en América, Europa y Asia, (OIT, 2010), por ende, el desafío aumenta para las organizaciones que actualmente prestan este complejo, competitivo pero rentable servicio polifuncional, los principales teóricos que han analizado los factores de riesgo psicosocial en centros de atención telefónica, concluyen que el constante cambio a lo largo del tiempo ha sido un determinante fundamental en la agudización de este fenómeno, ya que el déficit económico que ha golpeado

con fuerza, las principales naciones de habla hispana, por ejemplo a precarizado considerablemente las condiciones de trabajo, pese a el fortalecimiento de la legislación en pro de la protección emocional de los colaboradores.

Otra variable determinante es la evolución de las tecnologías, el surgimiento de múltiples canales nuevos de comunicación, la homogenización de la información a nivel internacional y la globalización, pues esto a facilitado el acceso a la información personal y en ocasiones sensible de millones de personas, este es otro reto que las organizaciones tienen en su ejercicio diario a nivel corporativo, evitar sanciones por incumplimiento de administración y protección de la información personal de sus clientes y los a llevado a endurecer políticas internas, lineamientos y deberes al interior de sus empresas.

Las medidas y estrategias preventivas en las diferentes compañías Contact Center deben blindarse a las necesidades actuales para lograr acciones contundentes frente a esta problemática contemporánea, así como una constante monitorización y mejoramiento de sistemas de gestión internos; también se requiere de la implementación de recursos (humanos, tecnológicos y de infraestructura) por parte del alta gerencia y administración para optimizar las condiciones laborales y proteger la integridad emocional de los teleoperadores.

Es totalmente cierto que los clientes a los que los Centros de atención telefónica prestan sus servicios, cada día exigen mas compromiso, calidad y cumplimiento de métricas, debido a la alta demanda del mercado específico, en la prestación de sus servicios Inbound (Llamadas de entrada), Outbound (Llamadas de salida) y Blended (Atención mixta de llamadas de entrada y salida), sin embargo, la integridad de los colaboradores debe primar porque como recursos humanos son determinante en el éxito corporativo y la rentabilidad de las empresas, por lo tanto

una correcta caracterización sociodemográfica y laboral generaran información de alta importancia al momento de estructurar políticas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Por lo tanto los análisis transversales realizados por el autor del artículo consideran variables importantes inmersas en el clima organizacional de los centros de atención telefónica, la organización del trabajo y las funciones de organización, control, planificación y las características de mando y liderazgo y su manera de incidir en el ejercicio ocupacional de los teleoperadores y la cuantificación y clasificación del estrés organizacional para concluir la correlación entre los factores organizacionales, el ambiente y las condiciones del trabajo y su influencia negativa en contra de la integridad de los trabajadores y así poder generar planes estratégicos de acción frente a fenómenos como la relación persona – organización, persona – persona y persona – entorno.

(Chalanata Pelaez, 2018)

8 Metodología

8.1.1 Rastreo cibergráfico

Este trabajo es efectuado mediante el método de investigación cualitativo, con un alcance netamente descriptivo, donde a través del escenario de búsqueda “GOOGLE ACADEMICO” rastreamos artículos y tesis en bases de datos como SciELO Y EN repositorios académicos de diferentes universidades de habla hispana del continente, utilizando palabras claves como: “Factores de riesgo psicosocial en Call center” y “factores de riesgo psicosocial de origen organizacional en Call Center” donde encontramos mas de 40 documentos de los cuales seleccionamos 20 ya que reunían las características y estructura de nuestra intencionalidad investigativa, con el objetivo de hallar información académica relevante correspondiente a la identificación y gestión de factores de riesgo psicosocial presentes en escenarios Call Center dentro de los últimos años en países de habla hispana, para la estructuración de esta monografía, se procedió a la consulta de motores de búsqueda bibliográfica de origen académico-científica y en repositorios de diferentes universidades e instituciones universitarias, de las cuales encontramos postulados y tesis de la región sudamericana, que es el área donde hay una mayor presencia de compañías Contact center a nivel mundial, luego de realizar una verificación digital encontramos limitados pero importantes artículos relacionados con el fenómeno de consulta y procedimos a clasificarlos para tener una orientación personal, ambiental y organizacional de los factores de riesgo psicosocial.

9.1.1 Factores personales relacionados con el riesgo psicosocial en Call Center

La intervención de diferentes compañías prestadoras de servicios Contact center y BPO en la región sudamericana desde diversas instituciones universitarias generó una comprensión más integral de la problemática, en países como Uruguay, Argentina, Colombia, Perú y Ecuador donde hay gran presencia de estas organizaciones debido a sus condiciones laborales, el talento humano y las facilidades operacionales, el análisis de poblaciones específicas facilitó el estudio de grupos específicos operativos y administrativos para determinar e identificar la relación del incremento en los últimos años de los factores de riesgo psicosocial con fenómenos adyacentes como la motivación personal, las condiciones sociodemográficas, agentes intralaborales y extra laborales, trabajo en equipo, relaciones personales y el nivel de tolerancia frente a situaciones organizacionales complejas así como el diseño de la tarea, por tal razón luego del análisis de los instrumentos utilizados en los estudios abordados coincidía sistemáticamente en la necesidad de intervención a problemáticas como el estrés laboral, la disonancia emocional y el ausentismo el cual marca un precedente importante en las organizaciones, también la aparición de síntomas propios del síndrome de burnout “agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo” (Gil-Monte, 2005).

Construyendo un análisis específico e introspectivo de los hallazgos en cada escenario identificamos que desde la Universidad Simón Bolívar en Ecuador, se encontraron factores de riesgo asociados como el estrés, cansancio, la poca motivación, la insatisfacción del personal y sus respectivas consecuencias físicas y emocionales a través de una investigación cuantitativa y

cualitativa a una población de 240 teleoperadores, realizada entre el año 2016 y 2017 en la república de Ecuador, sus principales variables fueron el entorno institucional, el individuo, las condiciones laborales.

Por otra parte El síndrome de burnout fue una patología estudiada en el análisis ejecutado en Montevideo Uruguay donde basaron su estudio en el comportamiento y la percepción de los colaboradores bajo un análisis cuantitativo y como resultado lograron destacar que los niveles de estrés fueron altos incluso al nivel de la patología anteriormente mencionada, así como el caso de Mar del Plata, Argentina donde enfocaron el estudio en condiciones sociodemográficas y características propias del lugar de trabajo y los resultados fueron similares a los del estudio anterior, teniendo una población de 60 individuos realizan el test Maslach Burnout Inventory, en los hallazgos encontraron cansancio emocional, despersonalización y burnout como tal, lo que nos indica que a nivel personal está demostrado que esta patología está presente.

En Argentina realizan otra investigación en la universidad Del Salvador de Buenos Aires donde evalúan e identifican factores de riesgo psicosocial con un instrumento en una población de 14 personas y se halló factores presentes y con altos índices de exposición como exigencias psicológicas emocionales, ritmo de trabajo elevado, inseguridad sobre el empleo y aspectos multidimensionales sobre el liderazgo de la compañía.

La universidad Cesar Vallejo en Lima Perú realiza un estudio con fines académicos donde estudian una población de origen mixto con la aplicación de una entrevista para determinar la presencia de riesgo psicosocial, y como resultados obtienen un nivel moderado en las exigencias psicosociales de los colaboradores estudiados, más del 60% en la incidencia de aspectos como el desarrollo de actividades, el trabajo activo y el apoyo social, entre otros y como estos afectan

negativamente en la vida laboral y social de los empleados. También en el año 2022 en la universidad San Ignacio de Loyola que está situada en el mismo país analizan una muestra de 150 colaboradores entre los 18 y 30 años bajo un cuestionario donde revisan la afectación a nivel psicosocial de los colaboradores encontrando carga laboral que influyen en el bienestar de los colaboradores y la calidad de su rendimiento, generando afecciones como estrés y tensión laboral, frente al cumplimiento de métricas y el sostenimiento de la satisfacción de sus clientes finales.

A nivel nacional encontramos 2 investigaciones bastante relevantes que nos indican la importancia de este evento, se manifestaron de la Universidad Santo Tomas de Bogotá que enfoca su estudio en que los factores externos de los colaboradores enlazados con agentes organizacionales generan deterioro emocional, para ello, bajo un estudio descriptivo aplican una batería de riesgo psicosocial que permite la correlación con las variables que estipularon y sus resultados más notorios fueron sentimientos de frustración, angustia, minusvalía, tristeza, irritabilidad y hasta preocupación en el personal evaluado, La Universidad Antonio José Camacho de Santiago de Cali, por su parte ejecutó un análisis multidimensional para conocer a fondo las condiciones sociodemográficas versus la apreciación de los trabajadores, lideraron una investigación con enfoque cuantitativo para clasificar de manera coherente los datos recolectados en la intervención a 45 teleoperadores, a través de datos probabilísticos calcularon aspectos como frecuencia de exposición a diversos factores de riesgo de origen emocional, en 4 fases investigativas y con ayuda de los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas, como resultado hallaron empleados expresando altas cargas laborales, cansancio, tensiones musculares, elevación de la frecuencia cardiaca, entre otras afectaciones asociadas a su ejercicio ocupacional.

9.1.2 Factores ambientales relacionados con el riesgo psicosocial en Call Center

Luego del abordaje de los artículos con base en los factores de riesgo psicosocial de origen ambiental, encontramos pocos hallazgos y una baja prevalencia y exposición debido a que a diferencia de otras ocupaciones, los asesores y agentes Contact Center en términos generales gozan espacios seguros en materia ambiental, con el objetivo de obtener las licencias operacionales y dar cumplimiento a la legislación, a los lineamientos gubernamentales de cada país y a las exigencias que a su vez, requiere cada cliente interno al cual prestan sus servicios Insourcing y Outsourcing, por lo general las compañías Call Center y BPO destinan los recursos necesarios de infraestructura, tecnología, red, telecomunicaciones y mobiliario adecuado para la correcta prestación de los servicios, no obstante el rastreo académico permitió identificar algunos hallazgos importantes en naciones como Perú y Colombia entre los años 2011 y 2021 respectivamente.

Abordando postulados específicos encontrados en repositorios académicos visualizamos a nivel internacional encontramos un artículo en Lima, Perú realizada en el 2020 que busca la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en una compañía Contact Center, donde enfocan su estudio a nivel ambiental con aspectos como la falta de espacio, la poca iluminación, el ruido excesivo y las variantes temperaturas del escenario de trabajo, y así dar por hecho que esto estas variables son protagonistas como fenómeno del deterioro de la concentración y aumento en perjuicios de salud mental, esta investigación realizada de manera cuantitativa a una población de 75 operadores arrojó niveles moderados en la incidencia de aspectos ambientales y la posición geográfica de los empleados, con potencial para causar problemas psicológicos.

A nivel nacional hacemos inferencia a una investigación realizada en el 2018 en Bogotá, Colombia donde abordaron una importante multinacional que presta servicios de Call Center y para esto, intervinieron una población de 7 mil personas con cargos administrativos y operativos donde la prevalencia de factores de riesgo organizacional son intermedias, pero a nivel operativo están en un porcentaje intermedios infiriendo en que el ruido, la temperatura y las condiciones de la infraestructura tienen influencia sobre la condición psicológica de los individuos.

9.1.3 Factores organizacionales relacionados con el riesgo psicosocial en Call Center

Es altamente importante inferir que dentro de los hallazgos académicos encontramos que los riesgos psicosociales desde el ámbito organizacional a nivel de Hispanoamérica requieren de una constante intervención en materia preventiva ya que en la cultura occidental se tiene por sentado que las afectaciones emocionales de los teleoperadores de centros de llamadas son de origen individual y que son inherentes a las características organizacionales de las compañías y del trabajo, no obstante las amenazas a la integridad psicológica y social de los colaboradores nunca descansan, puesto que en estos escenarios de trabajo es normativo presenciar jornadas extenuantes, sobrecarga de la tarea, poca intervención por parte de área SST para la ejecución de pausas activas así como el estilo de mando, entre otros aspectos relevantes.

Frente a la búsqueda ejecutada hallamos 3 estudios en la región andina suramericana las cuales hacen alusión a este fenómeno y que permiten obtener una comprensión más directa de la problemática que enfrentan los colaboradores frente a las amenazas existentes, la primera intervención fue realizada por la universidad Ricardo Palma en el año 2017, en la que buscaban relacionar el clima laboral y el compromiso organizacional de un Contact center, en la

intervención de 70 teleoperadores, con un instrumentó adaptado a los compromisos organizacionales de cada aérea, dentro de los hallazgos, se evidenció una percepción negativa frente al clima organizacional con factor de incidencia en la estabilidad emocional.

En el año 2022 localizamos una investigación que generó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional para analizar la percepción de 100 teleoperadores para comprender su percepción frente los cambios corporativos que a nivel internacional enfrenta el mundo, las variables a estudiar son las condiciones laborales, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios salariales y así comprobar la incidencia en la estabilidad emocional de estos empleados, descubriendo una correlación negativa entre los ítems evaluados y un incremento significativo en la insatisfacción laboral por orígenes organizacionales. También evidenciamos un estudio no experimental en el mismo país (Perú) en donde investigaron de manera transversal una población, para identificar posibles factores de riesgo existentes en los operadores de call center, para administrar la información, se aplicó en una muestra de 200 personas un instrumento específico, los resultados que se lograron evidenciar fueron la presencia significativa correlacional entre el estrés laboral y el compromiso organizacional, con base en variables como el clima organizacional, la estructura, el territorio organizacional, el liderazgo y la dirección.

En más países de América Latina también encontramos evidencia de factores de riesgo psicosocial a nivel organizacional dentro de los centros de atención y priorización telefónica, en Quito Ecuador realizaron un cuestionario que proporciono la OIT y la OMS donde de manera transversal buscaban la correlación entre la desvinculación de colaboradores y al constante cambio de personal, se encuentran como hallazgo que las organizaciones investigadas no brindaban un entrenamiento adecuado, tenían métricas complejas de cumplir y carencias de autonomía.

En la universidad Republica de Uruguay basan su estudio en el bienestar organizacional enfocándola en una tesis netamente monográfica y que enlista altos referentes académicos, recopila ponencias sobre las consecuencias tanto negativas como positivas de la organización del trabajo, como criterio de búsqueda incluyeron investigaciones empíricas de las últimas dos décadas, estructuraron conclusiones finales centradas en la prevención de factores de riesgo psicosocial en la labor Call center en materia organizacional.

A nivel nacional encontramos dos evidencias significativas, una en la Ciudad de Pereira donde se realiza una intervención académica a una empresa que se encarga de tercerizar el servicio de operaciones Contact center con el objetivo de evaluar su eficacia organizacional y a su vez, permite determinar el nivel de bienestar de los colaboradores y la calidad de su productividad. Adicionalmente mencionan la incidencia de la expresión y experiencia emocional que se derivan de las características de las normas y objetivos organizacionales. Esta investigación se produjo interviniendo una muestra de 2125 colaboradores que trabajan para diferentes entidades, los cuales desempeñaran sus funciones en diferentes jornadas y encontraron factores organizacionales como cultura organizacional, liderazgo y clima laboral. También en el año 2015 realizaron un análisis académico desde la universidad de Manizales, donde a través de una metodología cualitativa de manera transversal, bajo la observación de la elaboración de sus actividades, la compañía estudiada la cual realiza llamadas de entrada (Inbound) y llamadas de salida (Outbound) evidenciando factores de riesgo intralaboral y extralaboral, allí ejecutaron un instrumento descriptivo que arrojó un porcentaje superior al 50% en prevalencia frente a las exigencias psicológicas de la empresa, en última instancia estructuraron una propuesta de intervención basada en la optimización del liderazgo y las relaciones sociales, el control sobre el trabajo, fortalecer la demanda del trabajo y la promoción del crecimiento dentro de la compañía.

9.1.4 Factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana, 2010 – 2022.

De acuerdo con la información recolectada y dando respuesta al objetivo general en la necesidad de analizar factores de riesgo a nivel psicosocial asociados a la labor Call Center en países de habla hispana, 2010-2022, en el rastreo académico, logramos identificar tres variables principales en la aparición de los diferentes factores de riesgo psicosocial en el ejercicio ocupacional de los teleoperadores de centros de atención telefónica y que son determinantes en la alteración de la integridad emocional y la estabilidad psicológica de los colaboradores, estos tres agentes (factores de origen personal, ambiental y organizacional) están inmersos en la formación de este fenómeno y consideramos deben intervenirse aisladamente para generar estrategias de intervención efectivas en el proceso de prevención, control y mitigación y así fomentar espacios laborales propicios para garantizar resultados exitosos, efectos deseables de cara a auditorías internas y externas, cumplimiento de normatividad y optimizar la rentabilidad de las organizaciones a nivel regional, nacional e internacional, por ello seleccionamos 20 estudios con intencionalidad investigativa de origen no transversal, cuantitativos y cualitativos los cuales permitieron vislumbrar una comprensión de esta problemática.

Dichos estudios permitieron identificar factores de riesgo de origen emocional presentes en las compañías prestadoras de servicios de tercerización Contact center, entre los principales hallazgos académicos recolectados durante el periodo comprendido tenemos estrés laboral, inseguridad contractual, conflictos sociodemográficos y sociales, carga mental, exigencias emocionales, estilo de mando y liderazgo, trabajo en equipo y relaciones interpersonales,

jornadas extenuantes, falta de control, desigualdad salarial, insatisfacción laboral, gestión deficiente organizacional, contenido del trabajo entre otras amenazas.

10 Conclusiones

10.1.1 Factores personales de origen psicosocial en Call Center

De acuerdo a los hallazgos académicos analizados en el rastreo, podemos inferir en que las variables estudiadas y los diseños transversales y no transversales de cada investigación permitieron dar forma y color a la realidad que en estos últimos años afrontan los colaboradores de compañías dedicadas a la labor Call center, el crecimiento circunstancial de la problemática abordada y el fortalecimiento negativo del fenómeno psicosocial al interior de los escenarios laborales, está en alza gracias a aspectos específicos como lo es el cumplimiento de métricas y estándares organizacionales, la alta demanda y la amenaza diaria de perder importantes clientes del sector financiero, las telecomunicaciones y las industrias alimenticias, si bien el avance de las tecnologías de la información y la comunicación, el crecimiento económico mundial, la competitividad, el mercado y el incremento del portafolio de servicios de las organizaciones Contact Center generan cada día más oportunidades de vinculación directa e indirecta a nivel laboral y la optimización de la rentabilidad y el éxito corporativo, la despersonalización de estrategias contundentes en el proceso preventivo se vislumbran en las empresas que fueron objeto de análisis, de acuerdo a los artículos estudiados evidenciamos que el cumplimiento de lineamientos y normatividades gubernamentales no es suficiente, ya que es indispensable generar a nivel administrativo planes de intervención enfocados en las necesidades reales de cada individuo y aunque es una tarea compleja y en algunas ocasiones genera costos adicionales, si realmente se quiere llegar a efectos deseables que permitan resultados efectivos para evitar el deterioro de la integridad emocional de los teleoperadores y disminuir variables como las

encontradas en los ambientes observados como lo son, los niveles de ausentismo, abandono ocupacional y la viralización de factores de riesgo de origen psicológico, las empresas deben fortalecer el trabajo de prevención frente al estrés, la inseguridad laboral, la poca motivación, la disonancia emocional, el bajo apoyo social y el desconocimiento de los aspectos sociodemográficos de cada integrante en sus compañías.

10.1.2 Factores ambientales de origen psicosocial en Call Center

Frente al impacto psicosocial que pueden generar los factores ambientales trayendo a colación la posición del apartado de resultados, es relevante afirmar que si bien no se encontraron muchas tesis académicas al respecto, algunas variables analizadas en instrumentos especializados recolectaron datos importantes en relación al disconfort de algunos teleoperadores frente a aspectos ambientales como lo son espacios reducidos, poca iluminación, temperaturas cambiantes dentro de los escenarios de trabajo, la calidad e la higiene, el ruido entre otros factores, si tienen incidencia en el deterioro de la estabilidad emocional y psicológica de los empleados en un nivel moderado y son necesarias intervenciones estratégicas de prevención y control al respecto, no obstante, las compañías contemporáneas que enfocan su actividad comercial como centros de atención telefónica y BPO, con la intención de obtener los permisos, licitaciones y avales gubernamentales y de los entes de control regulatorios, adecuan sus espacios y generan los recursos de infraestructura necesarios para su funcionamiento operacional, sin embargo es importante no desestimar las condiciones de infraestructura mediante procesos de mejoramiento continuo y reestructuración.

10.1.3 Factores organizacionales de origen psicosocial en Call Center

En este apartado encontramos un relacionamiento directo entre la generación de factores de riesgo psicosocial y las condiciones organizacionales de las compañías que fueron materia de investigación en los artículos de interés académico y tesis, ya que la instrumentación implementada en cada análisis encontrado facilitó la obtención de datos específicos que otorgan sustento al protagonismo de la calidad de la eficacia organizacional, la cultura, las políticas administrativas, el clima organizacional, el liderazgo, la autonomía, el bienestar corporativo, la satisfacción laboral, los cambios corporativos, el contenido del trabajo, el ritmo de la tarea y el compromiso empresarial repercuten directamente sobre el desempeño, la motivación, la satisfacción laboral y la permanencia de los agentes, asesores y teleoperadores vinculados directa o indirectamente a las empresas Call center, por tal razón es indispensable afirmar que la organización del trabajo deficiente origina amenazas y riesgos que ponen en peligro la salud emocional de los colaboradores, por lo tanto es de obligatorio cumplimiento el establecimiento y la instalación de acciones preventivas encaminadas al fomento de la autonomía, el libre desarrollo laboral, el crecimiento, la transparencia y la optimización de la calidad de vida intra laboral y extralaboral de los trabajadores.

10.1.4 Factores de origen psicosocial en Call Center en países de habla hispana, 2010 - 2022

El mercado corporativo de las organizaciones Contact center se enfrenta a diario a constantes desafíos en materia de gestión preventiva frente a riesgos y amenazas de origen psicosocial, ya que los últimos años han sido complejos y se comprueba un deterioro del equilibrio emocional

de los colaboradores en diferentes escenarios de países de habla hispana, las pruebas investigativas aportan relevantes hallazgos, los cuales permiten evidenciar la existencia de este fenómeno desde el ámbito personal, ambiental y organizacional, la intencionalidad de este aporte busca además de realizar un compilado académico monográfico generar sensibilización en las compañías Call Center a nivel nacional e internacional, para ejecutar planes de intervención eficaces, estructurar y ejecutar programas de mejoramiento continuo, acatar los lineamientos, cumplir las política internas y optimizarlas de acuerdo a las necesidades organizacionales.

11 Referencias

- Abrahan, C. J. (2001). *Manual de seguridad e higiene industrial*. Mexico: Limusa.
- Acosta, J. E. (3 de agosto de 1994). *Función Pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8802>
- Alvarez, G. M., & Moncada Herrera, P. (2022). *Repositorio USIL*. Obtenido de Facultad de ciencias de la salud.
- Ballester, H. (13 de Abril de 2021). *Mites.gob*. Obtenido de https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf
- Barberi, C. B. (23 de enero de 2006). *Secretaria del senado*. Obtenido de https://www.arsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232:ley-1010-de-2006&catid=50:leyes-y-normas&Itemid=33
- Cabrera, A. (18 de Julio de 2022). *Safetya*. Obtenido de <https://safetya.co/normatividad/resolucion-2764-de-2022/>
- Cuadrado, S. T. (Julio de 2022). *Ministerio de trabajo y economia social*. Obtenido de : Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Factores+riesgo+psicosocial+en+call+centers+2022.pdf>
- Figueroa, D. M. (2018). *Repositorio UASB*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684-MDTH-Arregui-El%20ausentismo.pdf>
- Forero, M. T. (31 de Marzo de 1989). *icbf*. Obtenido de Normograma: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mintrabajo_rt101689.htm
- Galeano, D. (2021). *RECONOCIMIENTO INICIAL DE CONDICIONES PSICOSOCIALES DE LA COMPAÑÍA*. Medellín.
- Gaviria, A. (21 de Enero de 2013). *Ministerio de salud*. Obtenido de Biblioteca Digital: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Gil, L. M., & Durand Ramos, D. (2022). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Obtenido de Facultad de ciencias de la salud: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99866/Chirinos_GLM-Durand_RDG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Gonzalez, G. A. (14 de Marzo de 1984). *Funcion publica*. Obtenido de Gestor Normativo: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1357>
- Hansulindo. (09 de Abril de 2014). *Estrategia Organizacional*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/hansulindo/estrategia-organizacional-33339312>
- Harker, J. Y. (29 de julio de 2022). *la silla academica*. Obtenido de LOS CALL CENTER REDEFINEN LA IDEA DE PRECARIEDAD LABORAL: <https://www.lasillavacia.com/historias/historia-academica/los-call-center-redefinen-la-idea-de-precariEDAD-laboral/#:~:text=En%20Colombia%20hay%20cerca%20de,universitarios%20que%20hacen%20su%20pregrado.>
- Hernandez, L. M. (2019). UNAM. *Revista electronica de psicologia de la FES Zaragoza-UNAM*, 21. Obtenido de https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf#page=19
- Hernández, M. J. (19 de Octubre de 2017). *Programa psicossocial*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Herrera, M. C. (2015). *Repositorio Universidad de Manizales*. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/2373/Trabajo%20Especializacion%20GTH%20Maria%20Cristina%20Narvaez%20H.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Huillca, Y. E. (02 de Diciembre de 2017). *Repositorio Universidad CÉSAR VALLEJO*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11338/PompiLLa_HYE.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Lopez Vargas, A. D., Cardona Lopez, L., & Herrera Vasquez, W. (2016). *Digitik*. Obtenido de Area Andina: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/810/Factores%20de%20riesgo%20psicossocial%20del%20Teleoperador%20en%20los%20Contact%20Center%20de%20la%20ciudad%20de%20Pereira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marcos, L. M. (Marzo de 2010). *PORTAL UTG*. Obtenido de SALUD LABORAL: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones/02_organizaciontrabajo.pdf
- Matabanchoy, S. M. (30 de Marzo de 2012). *Revistas udenar*. Obtenido de Salud en el Trabajo: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/1270>
- Montalvo, B. (2021). *CYBERTESIS*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16817/Bruno_mw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Muñoz, E., & Cruzado Perez, K. E. (2021). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89049/Cruzado_PKE-Mu%c3%b1oz_MEASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, N. J. (11 de julio de 2012). *Ministerio de salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Olmos, A. V. (22 de Julio de 2019). *Ministerio de trabajo*. Obtenido de Mintrabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>
- Patiño, M. C. (2006). *Xposable*. Obtenido de Xposable: <https://www.xposable.com/tendencias/la-sobrecarga-de-trabajo-enemiga-de-la-productividad/>
- Pelaez, J. F. (2017). *REPOSITORIO UISEK*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2903/1/ESTUDIO%20DE%20INVESTIGACION%20JAIME%20CHANALATA.pdf>
- Perez, S. (11 de Junio de 2018). *Universidad del Salvador*. Obtenido de <https://racimo.usal.edu.ar/6390/1/P%C3%A1ginas%20desde5000256919-Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20en%20el%20trabajo%20de%20aosciados%20a%20operadores%20de%20call%20center.pdf>
- Pintos, K. (Abril de 2022). *COLIBRI UNIVERSIDAD DE LA REPLUBLICA*. Obtenido de https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/33102/1/tfg_final._pintos_katia.pdf
- Quintero, J. D. (2015). *Repositorio Universidad Santo Tomas*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3322/2016jimmyvanegas.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Reguera, M. F. (08 de Octubre de 2015). *Repositorio RPsico*. Obtenido de Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata: <http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/398/0160-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Romero, B. D. (2018). *Repository*. Obtenido de FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES: https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, B. C. (2017). *Repositorio URP*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3707/FP%20135-21-UGT%20%20PALOMINO%20S%c3%81NCHEZ%20%20BRENDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tortora, G. (Mayo de 2016). *Colibri*. Obtenido de Facultad de psicología:

<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/10099/1/T%c3%b3rtora%2c%20Guillermo.pdf>

Uribe, A. (5 de agosto de 2014). *Ministerio de salud*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849#5>

Valencia, V. E. (2022). *Repositorio UNIAJC*. Obtenido de

<https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/1321/Trabajo%20de%20Grado%20Victoria%20Mosquera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, X. V., & Cuartas Castro, L. (2019). *Biblioteca Digital Institución Universitaria de Envigado*.

Obtenido de

http://bibliotecadigital.iue.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12717/1609/iue_rep_pre_psi_vel%c3%a1squez_2020_disonancia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yáñez, M. S., & Ugalde Vicuña, J. (8 de Mayo de 2019). *Scielo*. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193

Yáñez, M. S., & Ugalde Vicuña, J. (Julio de 2019). *Scielo*. Obtenido de PSYCHOSOCIAL RISK IN THE OPERATORS IN A CALL CENTER: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-193.pdf>

12 Anexos