

Título del Proyecto

Riesgos Psicosociales en Trabajadores de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.

Angie Paola Cotame Toloza (Cod. 125332)

Natalia Ledesma Bastidas (Cod. 125216)

Adriana Rincón Hernández (Cod. 125114)

Universidad ECCI

Especialización en Gerencia y Seguridad en el Trabajo

Seminario de Investigación

Bogotá D.C

2023

Título del Proyecto

Riesgos Psicosociales en Trabajadores de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.

Angie Paola Cotame Toloza (Cod. 125332)

Natalia Ledesma Bastidas (Cod. 125216)

Adriana Rincón Hernández (Cod. 125114)

Dirección de Posgrados

July Patricia Castiblanco Aldana

Universidad ECCI

Especialización en Gerencia y Seguridad en el trabajo

Seminario de Investigación

Bogotá D.C

2023

## **Dedicatoria**

Como individuos sociales anhelamos compartir nuestros progresos y exaltar cada meta alcanzada de igual manera reconocer el apoyo de quienes de manera silenciosa pero imperiosa nos acompañaron en el proceso, ofreciendo compañía, guía y animo en el recorrido de este proyecto.

Así mismo están esos individuos que con su conocimiento, sostén, correcciones y oportunidades constantes nos brindaron luz para continuar y alcanzar el objetivo.

Es así que dedicamos la afortunada culminación de nuestro proyecto de grado a todas las personas que nos acompañaron en el proceso.

## **Agradecimientos**

A la cadena hotelera De camerón, quien nos dio su aval para llevar a cabo el estudio e implantar encuestas y charlas con los empleados, poniendo en marcha los conocimientos adquiridos en la especialización

De igual manera a la Universidad ECCI y a cada uno de los docentes quienes nos brindaron las herramientas para asumir con idoneidad este camino.

## Resumen

Para llevar a cabo la investigación Riesgos Psicosociales en Trabajadores de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C. se usó como herramienta principal la Batería de Riesgos Psicosociales. Formato Tipo B, de 2022 que está conformado por cuatro dimensiones. Esta herramienta se reglamentada por el ministerio del trabajo con el propósito de evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés al que se enfrentan los empleados en sus lugares de trabajo.

Se encuestó 10 % de los empleados de este departamento, para un total de 40 empleados, la aplicación del cuestionario se llevó a cabo con los protocolos exigidos, por esto se tomaron datos personales de los colaboradores. Y se tabularon de las 224 respuestas demostrando que el riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones: Condiciones ambientales del lugar de trabajo; esfuerzo mental que exige el trabajo; decisiones y el control que exige el trabajo; formación y capacitación, relación y trato con su jefe inmediato; atención a clientes y usuarios se encuentran en el 50% haciendo referencia a los requerimientos sensoriales, emocionales, ritmo y cantidad de trabajo, determinando que en la dimensión Riesgo psicosocial intralaboral tiene la mayor afectación en los empleados del call center, debido a que evalúa trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

La segunda dimensión factores psicosociales extralaborales, que mide el buen desarrollo personal en entornos y horarios ajenos al trabajo arrojó un nivel del 25% midiéndose como bajo y demostrando que las actividades laborales no influyen notoriamente en las relaciones familiares, personales o individuales, por lo tanto, no es una dimensión que preocupe o exija protocolos urgentes para su manejo.

La dimensión Evaluación del estrés se midió en un 45 % estableciéndose en un nivel medio y ratificando que las variantes sensoriales, emocionales, lugar de trabajo, ritmo y cantidad de trabajo revisadas en la herramienta de estudio generan en los empleados del call center un nivel de estrés que debe ser atendido desde las instancias establecidas por la entidad para no generar

traumatismos en las actividades propias de call center ni en la salud física y mental de los empleados.

### **Palabras Claves**

Factores de riesgo, estrés psicológico, higiene del trabajo, seguridad y salud en el trabajo, prevención, motivación, incentivos, respeto.

## Tabla de contenido

<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Palabras Claves .....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>12</b>
<b>Título de la propuesta .....</b>	<b>13</b>
<b>Problema de investigación.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Descripción del problema.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Planteamiento del problema.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Objetivo general.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>14</b>
<b>4.Justificación y Delimitación.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1. Justificación.....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 Delimitación.....</b>	<b>16</b>
<b>5.Marcos de Referencia.....</b>	<b>17</b>
<b>5.1. Estado del Arte Local.....</b>	<b>17</b>
<b>5.1.2. Estado del Arte Nacional.....</b>	<b>21</b>
<b>5.1.3. Estado del Arte Internacional.....</b>	<b>25</b>
<b>5.2 Marco teórico.....</b>	<b>25</b>
<b>5.2.1 Riesgo psicosocial .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2.2 Batería para la evaluación de riesgo.....</b>	<b>26</b>
<b>5.2.3 Estrategia de Enfrentamiento.....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.4 Tipos de Evaluación .....</b>	<b>29</b>
<b>5.2.5 Cuestionario de estrategias de afrontamiento.....</b>	<b>30</b>
<b>5.3 Marco Legal .....</b>	<b>31</b>
<b>Marco Metodológico.....</b>	<b>34</b>
<b>Método.....</b>	<b>34</b>
<b>Tipo de Investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>Fases del estudio .....</b>	<b>35</b>
<b>Fase 1: Identificación inicial.....</b>	<b>35</b>
<b>Fase 2: Descripción de resultados.....</b>	<b>35</b>
<b>Fase 3: Aplicación de escala psicométrica .....</b>	<b>36</b>

Fase 4: Propuesta de acciones .....	36
<b>6.1 Recolección de la información .....</b>	<b>36</b>
Fuente Primaria .....	36
Fuentes Secundarias .....	37
<b>Población .....</b>	<b>37</b>
<b>Instrumentos .....</b>	<b>38</b>
<b>Procedimiento.....</b>	<b>38</b>
<b>6.1 Análisis de la información.....</b>	<b>40</b>
<b>7. Resultado y Análisis de Resultados.....</b>	<b>41</b>
<b>Análisis de Resultados .....</b>	<b>41</b>
<b>Análisis de resultados por subdimensiones .....</b>	<b>48</b>
Carga de trabajo.....	48
Carga física y Esfuerzo fisiológico .....	48
Carga mental.....	49
Condiciones de trabajo.....	49
<b>Evaluación de los factores de riesgo psicosocial detectados sobre el desempeño de los     trabajadores .....</b>	<b>50</b>
<b>Estrategias para mitigar los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño     laboral de los trabajadores del call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá     D.C.....</b>	<b>51</b>
<b>Discusión.....</b>	<b>52</b>
<b>8.Análisis Financiero.....</b>	<b>55</b>
<b>9.Conclusiones.....</b>	<b>56</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>57</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>59</b>

## Índice de tablas

<i>Tabla 1 Cronograma .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 2 Comparativo por Dimensiones .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla Análisis Financiero .....</i>	<i>55</i>

## Índice de Graficas.

Graficas 1 Imagen de la ubicación .....	16
Graficas 2 Condiciones ambientales del lugar.....	43
Graficas 3 Esfuerzo mental exigido.....	43
Graficas 4 Control que permite el trabajo .....	44
Graficas 5 Formación y capacitación .....	44
Graficas 6 Trato adecuado con el superior inmediato .....	45
Graficas 7 Trato cordial del usuario.....	45
Graficas 8 El salario es inadecuado .....	46
Graficas 9 Incidencia del trabajo en lo personal.....	47
Graficas 10 Estrés Laboral.....	47
Graficas 11 Carga Laboral .....	48
Graficas 12 Carga Mental .....	49
Graficas 13 Relaciones Laborales Óptimas.....	50
Graficas 14 Relaciones Laborales Óptimas.....	50

## **Índice de Anexos**

**Aneo 1.** Consentimiento Informado

**Aneo 2.** Batería del Riesgo Psicosocial

## **Introducción**

El presente estudio lleva por título “Riesgos Psicosociales en Trabajadores de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.”, con el cual se pretende identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y el desempeño en los trabajadores de una entidad hotelera.

La importancia de este estudio reside en establecer la relación que hay entre un ambiente laboral cálido; que permita en sus trabajadores desarrollar las actividades de manera eficaz y cordial; reafirmando la afirmación que quien es feliz en lo que hace, lo hace bien y sintiendo la satisfacción de realizar con gusto una actividad por la cual recibe remuneración.

Es importante destacar que Colombia ha venido creciendo en su estructura económica, avanzando económicamente y globalmente debiendo responder a estándares de calidad y competitividad más altos, atendiendo a esto estas exigencias las distintas instancias legales han buscado brindar estrategias y normatividades para proteger a los empleados de las duras demandas laborales por parte de los empleadores, que buscan estar o permanecer en la vanguardia económica y productiva que exige los nuevos mercados financieros.

Siendo importante registrar y documentar las formas de proteger al empleado de las demandas exageradas, tanto físicas o mentales por parte de los empresarios, es por ello que esta investigación toma fuerza y hace parte de otras acciones que se necesitan para para mejora las condiciones laborales y económicas de los sectores productivos de Colombia.

## **Título de la propuesta**

Riesgos psicosociales en los trabajadores del área de call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.

## **Problema de investigación**

### **2.1 Descripción del problema**

Decamerón es una cadena de hoteles creada por el grupo Santo Domingo en 1989. El primer hotel de esta cadena nace en Cartagena, tras la compra del hotel Don Blas, hace 33 años. Esta firma con alta demanda de turistas domésticos y extranjeros está en continua evolución y perfeccionamiento del servicio que ofrece a sus clientes; por lo tanto, implementó el servicio de call center para optimizar sus servicios hace más de dos décadas, generando beneficios a la empresa hotelera al entregar mayor cobertura, disponibilidad y tiempo a los usuarios.

El call center ha sido y es un beneficio para el usuario brindándole comodidad y economía en tiempo y desplazamientos, por lo tanto es más demandante el trabajo de los operarios del call center, ya que al ser usado de manera diaria y recurrente por el 99% de los usuarios, es imperativo dar respuesta oportuna, confiable y amable a los clientes por parte del operador; llegando a generar estrés laboral y agotamiento emocional propio del trabajo relacionado con atención al cliente, reflejándose en la salud física y mental de los asesores de call center. Es por ello pertinente identificar qué situaciones en el ambiente laboral y en los espacios físicos de call center generan mayor estrés y de que maneja afectan la salud física del personal de esta área.

Por mucho tiempo las empresas o los empleadores han centrado su atención en los riesgos que se identifican de manera física es decir a simple vista como son dificultades con la

estructura, locaciones, daños eléctricos, químicos o mecánicos sin prestar atención a los riesgos silenciosos o riesgos psicosociales, que son de igual importancia y demandan la misma atención y trazabilidad que cualquier otro riesgo laboral por cuanto al presentarse estas anomalías el empleado baja su productividad y su calidad de vida.

Por consiguiente, los empleados del área del call center de hotel Decamerón, al estar en permanente contacto con los usuarios por medio de diadema auricular y en un espacio reducido, sin mayor interacción física, están propensos a padecer diversas tensiones físicas o mentales, que conllevan a riesgos psicosociales y estrés laboral,

## **2.2. Planteamiento del problema**

¿Cuáles son los riesgos psicosociales en los trabajadores del área de Call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.?

## **3. Objetivos de la investigación**

### **3.1 Objetivo general**

Propuestas de medidas preventivas para mitigar los factores de riesgos psicosociales que se presentan en el área de Call center de la cadena hotelera Decamerón de Bogotá D.C

### **3.2 Objetivos específicos**

Determinar qué riesgos psicosociales y factores estresantes afectan el desempeño laboral utilizando pruebas estandarizadas.

Establecer protocolos que puedan ser utilizados por el área de recursos humanos para el adecuado desempeño del personal que labora en la sección de call center de la cadena hotelera Decamerón de Bogotá D.C.

Sugerir medidas preventivas para mitigar los factores de riesgo psicosocial identificados y el estrés

#### **4. Justificación y Delimitación.**

##### **4.1. Justificación**

Los elementos de riesgo psicosocial, son un conjunto de factores negativos o positivos que influyen en el desarrollo de las actividades, prácticas y capacidades laborales, así mismo en la eficiencia individual y los estímulos del trabajador para implementar adecuadamente las metas organizacionales.

Esta investigación nace a partir del deseo de dar respuesta y solución a los riesgos psicosociales que sufren o padecen algunas y algunos operarios del call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.

Hoteles Decamerón es una cadena hotelera que está en funcionamiento desde 1987, cuenta con servicio de Call Center a nivel nacional. En el departamento de call center de Bogotá laboran 527 empleados. La jornada laboral de este departamento es rotativa: de lunes a sábado, en diversos horarios de 8 horas diarias y cumpliendo con las 48 horas semanales, los empleados tienen derecho a una hora de almuerzo y 15 minutos de receso en la mañana y 15 minutos en la tarde.

A fin de lograr el objetivo de esta investigación, se realizarán acercamientos al personal del call center, usando la encuesta como mecanismos de recolección y selección de información, además de la observación constante en sus lugares de trabajo y en horarios de descanso.

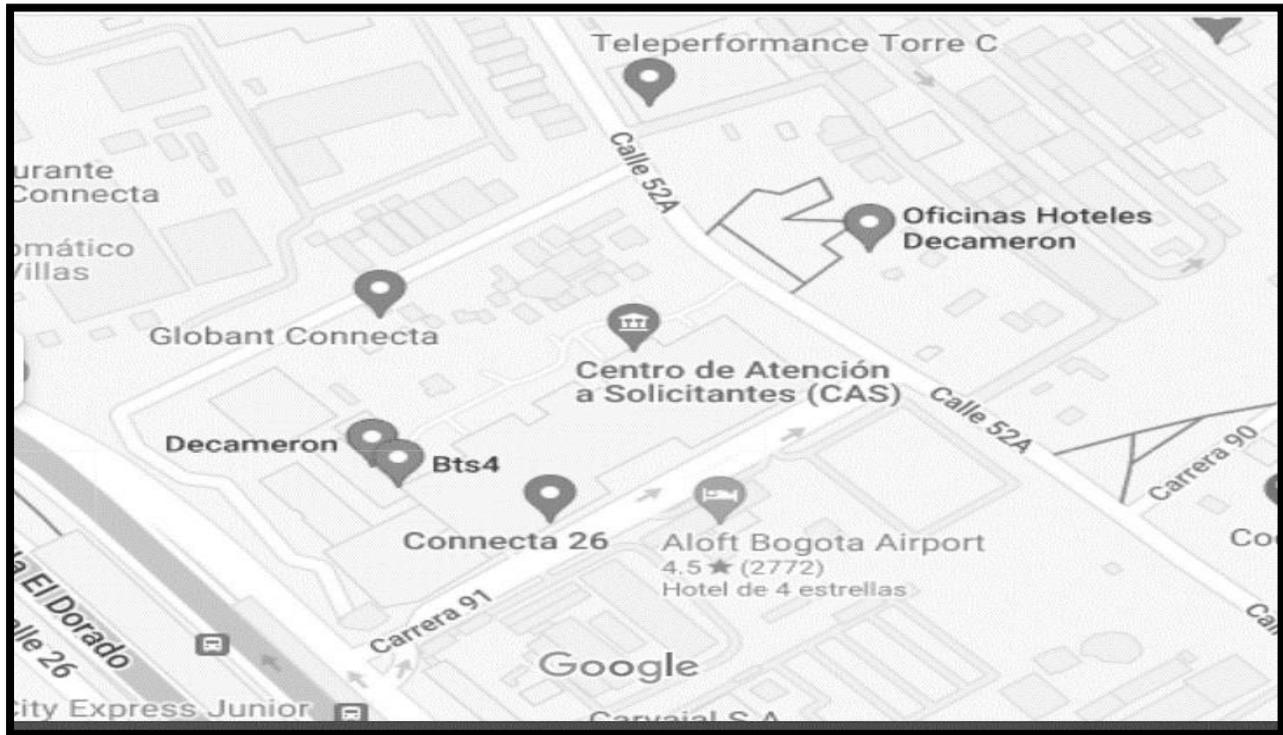
Evidenciando y registrando los episodios donde se presenten alteraciones a la jornada laboral sucedidos a raíz de los riesgos psicosociales presentes y a los cuales están expuestos los empleados del call center de hoteles Decamerón Bogotá; con el propósito de presentar al

empleador como a los trabajadores alternativas para evitar afectaciones físicas y psicológicas en el personal de la cadena hotelera.

#### 4.2 Delimitación

Para desarrollar este trabajo de grado tendremos una cobertura del 100% de los trabajadores del call center de la empresa Hoteles de Cameron sede Bogotá, tanto de la parte administrativa como operativa y que se ubica en la ciudad de Bogotá en la dirección, avenida calle 26 # 92-32, módulo BTS4.

*Graficas 1 Imagen de la ubicación*



*Imagen tomada de Google Maps (2023)*

## 5.

### Marcos de Referencia

#### 5.1. Estado del Arte Local

Bruges, DP, López, DD, & Socarrás, (2022) **Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privada en la frontera entre Colombia**, presenta en su trabajo el impacto que tiene la variedad de tareas, la incertidumbre en la continuidad laboral, la magnitud del trabajo, las exigencias físicas, las acciones repetitivas que pueden desencadenar afecciones físicas

Es así como las condiciones de trabajos tercerizados son tema de alto impacto no solo de Colombia sino en otros países hermanos. De allí que organizaciones internacionales también prendan las alarmas frente a esta situación y su intendencia en la salud pública, debido al alto nivel de estrés que se maneja en estos empleos debido a múltiples particularidades sucedidas y las poca seguridad laboral ofrecidas por sus empleadores, generando un estrés laboral que repercute en salud física, que en ocasiones es irreversible como en salud mental que tiene un tránsito menos notorio a simple vista pero que es de igual manera es grave en la vida de los trabajadores.( Urrego 2016).

En atención a todo lo anterior en nuestro país, el síndrome de Burnot, como se conoce a la fatiga laboral se ha venido atendiendo con mayor seriedad ya que su existencia afecta a la empresa, a la familia y al individuo toda vez que un empleado que padece de esta condición es un empleado que se verá perjudicado en su situación laboral presente y futura. Según las estadísticas de cada diez trabajadores cuatro padecen estrés laboral y fatiga producida por el mismo.

El desempeño laboral, ha sido, es y será primordial para empresas, establecimientos públicos y privados y para los usuarios de cualquiera de los espacios que brinden un producto al público, es por pertinente mencionar a Hormaza Ceballos & Barón (2021) ***“Factores de Riesgo Psicosocial Determinantes del Estrés que Inciden en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero”***. Quien en su estudio revela los factores de riesgo psicosocial en una entidad prestadora de salud y en sus empleados.

El centro médico Luis Antonio Montero, es un establecimiento que presta ayuda a la población de Potosí Nariño, bajo el estrés permanente de los empleados del sector de urgencias debido a factores diversos como: La sintomatología de los pacientes que llegan al servicio de urgencias, factores económicos, exigencias laborales y de resultados del centro del centro médico, Dando como origen a un nivel elevado en el estrés de los trabajadores, quienes con frecuencia presentan síntomas de estrés laboral con incidencia en su salud y sus relaciones interpersonales.

De esta manera el grupo de urgencias se ve expuesto a condiciones laborales que no solo perjudican el funcionamiento del establecimiento, sino que inciden en el personal, su salud, capacidad física y mental de tener una respuesta positiva en el rol que ejecuta en el centro médico.

Para el presente trabajo es primordial revisar todos los escenarios y puntos posibles, siendo así considerado de gran importancia el elemento familiar, para un buen desempeño laboral de la gran mayoría de trabajadores de cualquier sector, tomando como referente teórico a Lizan E & Meza H. A. (2021) *“Estrés laboral: afectaciones en las familias del personal sanitario del Centro de Salud Santa Ana”*.

El poco tiempo en familia y el mucho trabajo de los empleados, sumado el trabajo o papeleo que se llevan los empleados para sus hogares, crea en las relaciones familiares conflictos que deterioran la vida familiar, generando incomunicación y rupturas.

El cansancio es otro ingrediente para la situación presentada anteriormente, la continua demanda de labores, los horarios extralimitados, las horas extras que aseguran un poco más de dinero, restan tiempo y disposición para la vida en familia o para la planeación de actividades de recreación y relajación.

Es paradójico que se trabaje para ofrecer un mejor espacio y condiciones a la familia, pero que el trabajo coarte los espacios, el entorno familiar y las actividades del mismo debido a las exigencias que conllevan a que el trabajador lleve sus labores empresariales al hogar o su carga mental debido al agotamiento y poca interacción con los familiares.

Por otra parte, Gutiérrez Ortiz & Corpas (2020) en ***“Análisis del estrés laboral en una muestra de abogados que ejercen en el campo del derecho penal en Bogotá, como un aporte para generar propuestas de mitigación y afrontamiento.”*** Toma como objeto de estudio un grupo de abogados penales de nuestro país, con el de identificar el manejo de estrés en este sector profesional.

Mediante la descripción cuantitativa realizada por el autor se evidencia la existencia de estrés en un nivel alto en el grupo de trabajo, generado por diferentes factores laborales y que se ha venido somatizando por el grupo de estudio bien sea en el comportamiento, en las relaciones sociales y hasta en su estado de salud.

El elemento clave para el alto nivel de estrés laboral es la sobrecarga de casos a trabajar y mal manejo del tiempo de trabajo, el exceso de horas laboradas, el poco tiempo que se le brinda a la vida familiar y la inexistente vida social, además de la exigencia continua y permanente de resultados.

De acuerdo a lo anterior y los resultados expuestos por Gutiérrez Ortiz & Corpas (2020), el estrés es una enfermedad presente en el espacio laboral de cualquier profesión y oficio y se debe ser asumido con la pertinencia y seriedad de cualquier patología

Tello, Ramírez, & Vega (2019) ***“Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.”*** El presente estudio hace hincapié en el estrés laboral y su influencia en la productividad laboral del consorcio Gepm SAS, encaminando la investigación a demostrar que el estrés laboral da origen a limitaciones en la productividad laboral y en las relaciones sociales.

Demostrado que las relaciones interpersonales adecuadas al interior de una fábrica o empresa y el certero liderazgo darán como resultado asertividad en la comunicación, generando empatía y por ende mejores resultados en la producción y en el rendimiento.

El ambiente laboral, está directamente relacionado con la presencia o no, de los factores de riesgo psicosociales en un lugar de trabajo y la magnitud de los mismos; de ahí la importancia de que los líderes, coordinadores o supervisores sean conscientes de las maneras de mitigar la presencia de estos actores, disminuyendo a los mínimos porcentajes estos riesgos.

El estrés es una condición que se presenta en todos los escenarios de la sociedad, de acuerdo a esto se cita a Blanco López, & Peña, (2019) ***“Diseño Del Programa De Riesgo Psicosocial Y Prevención De Estrés Para Los Docentes Del Colegio Santa Ana De Fontibón”***, quien devela las circunstancias que llevan al docente a vivir niveles de estrés alto y en ocasiones máximo de acuerdo a las actividades que se realizan en un colegio y a la población que se atiende; estudiantes, padres de familia, compañeros y directivos.

Este estudio permite recoger información de las reacciones, respuestas y comportamientos que manifiestan los individuos en situaciones particulares como generales en un lugar de trabajo donde el confrontamiento, toma de decisiones, desacuerdos, niveles de autoridad e interés están a la orden del día, matizando los niveles de estrés, según el individuo, el grupo y detonante, se suma a la situación y de manera importante la estabilidad laboral; un docente que presente algún factor intra o extra de riesgo laboral puede ser removido de su trabajo, empeorando la salud física emocional del docente y la economía de su grupo familiar, es decir el grupo afectado es mayor.

Esta investigación demostró que el estrés laboral es un fenómeno que afecta negativamente el autoestima, la productividad, la salud y calidad de vida, afectando el comportamiento de los individuos que lo padecen.

Lo anterior reafirma lo expuesto por algunos estudiosos por ejemplo García-Espinosa, (2019). Quien manifiesta que presionar mediante estímulos positivos a los

trabajadores es un mecanismo apropiado para manejar adecuadamente los niveles de estrés de los empleados de cualquier organización, obteniendo lo mejor de ellos, pues se reconoce su trabajo, se valora, se premia y se recibe una ejecución responsable, óptima y real del empleado.

Mejía, CR, Chacón, JI, Enamorado-Leiva, OM, Garnica, LR, Chacón-Pedraza, SA, & García-Espinosa, (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo* , 28 (3), 204–211. Es un estudio que presenta el fenómeno del estrés en

Latinoamérica, como una enfermedad o comportamiento que afecta a toda la región y que, de no ser atendido desde las entidades de salud, podría desencadenarse un problema muy negativo y trascendente de salud pública.

El estrés laboral es la consecuencia de muchos factores presentados y evaluados por OMS en los que encontramos las relaciones interpersonales, las escalas de poder, el alto flujo de trabajo, la mínima participación de los empleados en las decisiones del sector, el salario, entre otras muchas más situaciones laborales, por lo tanto, es indispensable reconocer y valorar al trabajador, mediante ausencia, disminuyendo el ausentismo laboral, baja productividad y poco compromiso con el lugar de trabajo, además de la continua rotación de personal, entre otros factores. Es decir, un empleado valorado y reconocido es un trabajador comprometido; enunciado y establecido también por la Organización Mundial de la Salud

### **5.1.2. Estado del Arte Nacional.**

Es pertinente citar López Suavita & Rojas (2022) “*Factores psicosociales en la relación salud – trabajo- salud mental en la empresa HQ5*” dado que presenta luces de como mitigar los niveles y el impacto del estrés en los trabajadores de las empresas colombianas, a partir de estrategias implementadas en la compañía HQ5

Encontrar un líder que sirva de puente con el sector productivo y el sector directivo es de gran valor para mitigar el impacto del estrés laboral e incrementar la productividad toda

vez que a mayor estabilidad y comodidad mejores resultados. Es por esto que el identificar un correcto liderazgo es primordial en una empresa.

Emplear estrategias de motivación y recreación son indispensables para mejorar el ambiente laboral, la disposición del personal y la apreciación que se hace o se tiene de las directivas. Normalmente los directivos piensan que implementar espacios de distensión es perder tiempo y dinero, pero la realidad es que estas actividades dan como resultado un incremento en la productividad y compromiso de los trabajadores.

Lamprea J D & Mendoza (2021) ***“Estrés Percibido En Trabajadores De Modalidad Familiar De Icbf En El Municipio De Astrea – Cesar, Debido Al Teletrabajo Como Consecuencia De La Pandemia Por Covid 19.”*** A nivel mundial la pandemia del Covid, dejo secuelas a todo nivel y el ámbito laboral no fue la excepción.

El trabajo remoto o desde casa creó varios imaginarios, por una parte, se pensó que el empleado debía estar presto las 24 horas del día para la empresa y en otros escenarios que el horario de trabajo se incrementaba, también que la vida familiar se anulaba, pues el hecho de no salir de casa suplía las elaciones familiares, como si fuera suficiente estar y no comunicar.

Ansiedad y depresión son rasgos o secuelas que ha dejado en la población el trabajo remoto y el estrés que este género al inicio de la pandemia más reciente, por ellos se ha hecho estrictamente necesario respetar la normatividad laboral; en aras de salvaguardar la salud mental de la población que debido a esta nueva situación y en el afán de no perjudicar la economía e industria se implementó a nivel mundial.

El bienestar del trabajador, de la familia y de la empresa radica en jugar del mismo lado y con los mismos propósitos; es decir que las bases estén bien y estables para que la cima sea confiable.

Revista Logos Ciencia & Tecnología (2020) ***Riesgo psicosocial y desempeño laboral: un análisis en los colegios de la Policía Nacional adscritos a la ciudad de Bogotá, D. C.*** En el artículo se observa como la incidencia del estrés laboral afecta en los grupos sociales y su

sana interacción, así como en los círculos familiares, de seguridad emocional y desempeño íntimo afectando claramente las relaciones de pareja.

El alcance del estrés laboral en la sociedad, ha venido aumentando y permeado varios por no decir muchos espacios del ser, convirtiendo al empleado en una extensión de su lugar de trabajo que ubica en primer lugar sus obligaciones laborales para dar un segundo o tercer puesto a sus deberes familiares y de pareja, de ahí la soledad en la que se envuelven algunos adultos y la incomunicación familiar y ruptura de los lazos familiares.

Los resultados presentados por la revista Logos Ciencia & Tecnología (2020), evidencian la necesidad de repensar las condiciones laborales de los empleados y que factores permiten la aparición de componentes tan nefastos para la vida social y familiar de los trabajadores que sufren de estrés laboral. No se puede pasar por alto que un trabajador es el miembro de la sociedad, que hace posible la ejecución de dicha industria o empresa. Es decir, todos nos relacionamos, todos nos necesitamos, todos merecemos estar bien.

es fundamental revisar cómo afecta el estrés en el desempeño de los trabajadores de una empresa sin atender el propósito económico de la misma, es por eso que se acude a Torres Colorado & Gaviria (2020) *“Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá”* para discernir los logros y retos logrados por la empresa a partir de las condiciones de los empleados, dando por sentado que el almacén mejore sus resultados económicos y de satisfacción al cliente en la medida que mejoraba las condiciones laborales de su grupo de trabajo.

La indagación permitió establecer a nivel global que los colaboradores de un lugar al ser reconocidos e incentivados no solo económicamente sino a nivel personal, ejecutarán sus labores con mayor disposición y entrega, arrojando una mejor calidad en su trabajo y en sus resultados; también se corroboró que el empleado a pesar de no estar motivado realiza sus funciones y con un nivel medio de estrés cumple a satisfacción con sus tareas, el peligro o riesgo psicosocial ocurre cuando el nivel de estrés llega a alto.

Es deber de la empresa velar por que los niveles de estrés se mantengan en los mínimos posibles, ya que esto repercute no solo en beneficios de la salud del y trabajador, de la salud pública, también lo hará en las finanzas de la empresa.

Los estudios sobre estrés laboral y sus repercusiones en la vida personal de los empleados como en su salud, es un tema que preocupa a la sociedad científica desde tiempo atrás al igual que como afecta el estrés en la sociedad de ahí la pertinencia de Selye (1954) y Karasek (1979), “**Estrés laboral: estudio de revisión**”, quien aporta una mirada científica y académica a esta condición a la luz de una observación rigurosa de los últimos cinco años.

Definiendo el estrés como una condición generada al individuo de manera externa por demandas desmedidas o incontroladas que afectan el nivel de vida y la capacidad de asumir la cotidianidad, dejando al sujeto desprovisto de mecanismos de protección psicológica que conllevan a un deterioro de la salud física y mental.

Diversos estudios y teóricos, así como pedagogos han acudido a la lúdica como mecanismo de relajación y método para disminuir los niveles de estrés en los diversos grupos sociales y laborales Ladino Puerto & Lopera (2019) “**La Lúdica Como Herramienta Para La Prevención Del Estrés Organizacional**”, es un documento que permite validar este postulado.

La implementación de la lúdica como herramienta para bajar los niveles de estrés de un grupo de trabajo es un mecanismo apropiado para obtener un mejor entorno a nivel organizacional, de cumplimiento y de resultados, es según el estudio citado

El esparcimiento, los momentos sociales, las pausas activas la didáctica, permiten al trabajador sentirse reconocido y valorado por el emperador, generando en el compromiso, disciplina y deseo de mejorar su rendimiento de manera particular y específica, generando ganancias para la empresa y un mejor estado para el trabajador (López, 2002).

Aludiendo que siempre será mejor implementar actividades de prevención en cuanto a estrés laboral disminuyendo así el riesgo de problemas organizacionales y de salud en los

trabajadores incentivando el liderazgo profesional, que desemboquen una carga laboral asequible y equilibra

### **5.1.3. Estado del Arte Internacional**

Atalaya P., M. (2014). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. Datos industriales* es un artículo que aborda los diferentes puntos o ángulos del estrés laboral, enfocándose en la tensión del trabajo y sus repercusiones en la salud, en la vida familiar, el rendimiento laboral, dando luces de cómo esta condición incide notablemente en la productividad laboral.

Por otro lado, el artículo presenta algunas estrategias para mitigar el problema, las cuales involucran a la empresa, las naciones y el trabajador, formando una coalición, que permite atender las causas, disminuir las consecuencias y mejorar los resultados.

El estrés laboral, es una realidad y una situación inherente al individuo, pero del trato que se le dé a este y de las condiciones que lo permitan, depende el éxito laboral del individuo y el reconocimiento de la empresa; asumir con eficacia esta situación permitirá una fuerza laboral que permita mejorar y crecer en otros temas.

## **5.2 Marco teórico**

### **5.2.1 Riesgo psicosocial**

La Organización Mundial de la Salud define como riesgo psicosocial a aquellas situaciones o características de las condiciones laborales que afectan la salud de los trabajadores ya sea de manera física o psicológica. Las interacciones inadecuadas entre: labor, medio ambiente, salario, condiciones laborales, condiciones organizativas y necesidades del trabajador.

Por lo tanto, los riesgos nacen desde diferentes escenarios y orígenes; como son riesgos de seguridad en los cuales se enmarcan: riesgos mecánicos, riesgos biológicos. riesgos

físicos, riesgos ergonómicos, riesgos químicos, riesgos psicosociales, también se presentan los riesgos ambientales, así mismo están los riesgos que se derivan de las máquinas, alteración de las instalaciones infraestructura, entre muchos otros riesgos.

También existen los riesgos que se derivan del cargo y como se asuma las funciones que derivan del mismo, es decir aquí se hace una lectura subjetiva, al interactuar con la organización de la empresa, como son turnos, horarios, actividades, tareas, instrumentos e implementos laborales, que conllevan al riesgo psicológico y que se refiere al poder que ejerce el trabajo y sus condiciones en el empleado, sin perder de vista que este poder también depende rigurosamente de las características comportamentales de cada trabajador.

Es así que en el sector laboral comúnmente se observa insatisfacción laboral, sobrecarga de funciones y de tareas, que derivan en desánimo, cansancio, ansiedad, estrés y terminan llevando al empleado a enfermedades de carácter nervioso; ocasionando un deterioro en el ser humano y sus prácticas laborales

### **5.2.2 Batería para la evaluación de riesgo**

La batería de Riesgos Psicosociales es una herramienta para conocer los riesgos dentro y fuera de la profesión y el estrés que enfrentan los trabajadores. La aplicación de esta herramienta, la valoración de la prueba y sus resultados deben ser labor de un profesional de la salud mental, determinando qué pasos, movimientos y cambios debe implementar la empresa para proveer a sus empleados de mejores condiciones.

La Resolución 2646 de 2008 identificó específicamente los elementos psicológicos a identificar para evaluar y prevenir los riesgos psicosociales en una organización. Sobre la base de esta clasificación, se debe tener en cuenta un conjunto de variables especificadas para este propósito e investigarlas utilizando métodos de evaluación del riesgo psicosocial.

La propia resolución, en algunas partes, establece en general que se debe hacer una valoración del riesgo psicológico y su influencia en lo social, a partir de "instrumentos nacionales validados para este fin". Con el propósito de identificar con certeza y confiabilidad

los elementos o circunstancias de estudio, realizando observaciones y comprobaciones seguras por medio de mediciones cuantitativas y cualitativas en estos aspectos.

El Ministerio del Trabajo elaboró una encuesta que condujo al diseño de un conjunto de evaluaciones; la evaluación de riesgos psicosociales permite a los empleadores establecer si existen dificultades para sus empleados en el momento de realizar las labores y de que magnitud son; dando luces para utilizar adecuadamente las actividades que permitan prevenir riesgos psicológicos y sociales.

El Ministerio de Trabajo a través de la administración general de riesgos profesionales solicitó a la Universidad de Javeriana, un estudio de riesgos laborales, teniendo como consecuencia de este estudio una batería de herramientas certeras y confiables para medir, reconocer, verificar, evaluar y disipar los factores de riesgo psicosociales. La razón de ser del documento o batería es evaluar los factores de riesgo social para aumentar y optimizar los mecanismos de la evaluación psicológica y social y así desarrollar planes y programas específicos que permitan la mejora continua.

Esta herramienta conlleva un seguimiento teniendo como objetivo determinar si persisten los riesgos sociales e implementar la prevención, para lograr esto, los niveles establecidos en la batería de riesgos son: no hay riesgos o riesgos mínimos, riesgos promedio, altos riesgos o alto riesgo.

La batería para evaluar el riesgo psicosocial está compuesta por ocho instrumentos presentados a continuación

Ficha de datos generales, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales técnicos y operarios, cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación del estrés, guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo, guía para entrevistas semiestructuradas, guía para grupos focales Ministerio Protección Social (2010)

La herramienta debe ser aplicada usando el protocolo establecido desde el ministerio de trabajo y se menciona en el manual socializado por la universidad Javeriana bajo el aval del gobierno. Por otra parte, un programa de vigilancia epidemiológica de conductas que muestren deterioro social, anímico o en salud por parte de los trabajadores, debe ser establecido por un especialista, esto es, un psicólogo con título de licenciatura en salud ocupacional, que cuente con la licencia del servicio de psicología laboral vigente.

Se debe tener en cuenta que la Resolución 2646 de 2008 indica que el experto es un “*psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional*”. Si no hay un psiquiatra de guardia que respete estrictamente este perfil, la regla establece que puede considerarse experto un psiquiatra que tenga mínimo 100 horas de formación en atención a población sometida a presiones psicosociales laborales.

Asumiendo directrices nacionales y extranjeras establecidas en los diferentes códigos como son: Código internacional de ética para profesionales de la salud ocupacional, así como las normas y códigos nacionales bajo la Ley 1090 de 2006; que dictan la importancia de salvaguardar la intimidad del paciente y estableciendo que la información obtenida mediante este proceso es de carácter confidencial. Los psicólogos son responsables de respetar los principios éticos.

### ***5.2.3 Estrategia de Enfrentamiento***

Richard S. Lazarus, después de varias investigaciones de carácter psicológico sobre el estrés y cómo afecta los procesos mentales y de conocimiento, construyó una teoría llamada modelo de estrés de transacción (1966), que buscaba identificar de qué manera y cómo los procesos cognitivos responden o surgen en situaciones estresantes.

Por otra parte los doctores y profesores Cohen (1977) y Folkman (1984), encaminaron sus investigaciones sobre estrés, en cómo se acomoda el ser humano en momentos estresantes para responder de la mejor manera o de la mera esperada por los demás; siendo una respuesta al estímulo, al contexto y múltiples variables. La teoría se conoce como modelo transaccional del estrés.

El modelo transaccional del estrés, tienen sus fundamentos en las relaciones interpersonales los juicios, peticiones y percepciones que se dan en una reunión o espacio con las personas, es decir la situación se convierte en una situación estresante a partir de la comunicación y exigencias del mismo grupo y por las variables que se puedan presentar: estresores, recursos personales, sociales y culturales entre muchos otros.

#### **5.2.4 Tipos de Evaluación**

1. Evaluación primaria: Este es el primer caso, se presenta cuando un individuo está inmerso en momento potencialmente estresante. Significando una situación, como si la describiera como estresante, positiva, manejable, variable o simplemente irrelevante. Dando un estatus a la situación y al contexto que la permite para asumirla como manejable o seguir al siguiente nivel y asumirla con otro rango de complejidad y de estrés, dirigiéndose a la evaluación secundaria.

2. Evaluación secundaria: Es el siguiente eslabón posible para el individuo inmerso en la situación; está encaminado a ofrecer posibilidades que den solución al conflicto; ya que la evaluación dos es la consecuencia de la no resolución de la evaluación uno, se hace una nueva evaluación y con ella aparecen nuevas formas de tratar el problema; el protocolo y las acciones corresponden a un profesional de la salud mental, quien define el nivel de la situación y si es tratable o por el contrario incontrolable.

A continuación, mencionaremos las estrategias propuestas por la teoría del estrés de Richard S. Lazarus que dividen en dos categorías:

- Estrategias orientadas al problema: Estos son comportamientos o comportamientos cognitivos que están destinados a manejar o lidiar con elementos estresantes. Intentan dar otro sentido a la relación entre el entorno y las personas, trabajando sobre el entorno o el sujeto. Estas estrategias son efectivas cuando la situación está cambiando.

- Estrategias orientadas a la emoción: Estas estrategias tienen como objetivo regular las emociones de las personas, es decir, modificar la forma en que se siente y experimenta una situación. Se centran en regular las respuestas emocionales negativas derivadas de situaciones

estresantes de una forma más eficaz y funcional. En otras palabras, se trata de cambiar la interpretación de lo que está sucediendo.

Las estrategias de orientación emocional, a diferencia de las estrategias anteriores, son efectivas cuando la situación no puede cambiar. (SafetYA, 2021)

3. Evaluación terciaria o reevaluación: Estos son los comentarios de las dos revisiones anteriores y las correcciones que se pueden hacer para mejorarlo.

### ***5.2.5 Cuestionario de estrategias de afrontamiento***

Richard S. Lazarus diseñó un cuestionario llamado WCQ para evaluar ocho aspectos de las estrategias de manejo del estrés:

- Enfrentamiento: acciones directas dirigidas hacia la situación.
- Distanciamiento: tratar de olvidarse del problema, negarse a tomarlo en serio...
- Autocontrol: guardar los problemas para uno mismo, no precipitarse, regularse...
- Búsqueda de apoyo social: pedir ayuda a un amigo, hablar con alguien...
- Aceptación de la responsabilidad: reconocerse como causante del problema.
- Escape-evitación: esperar que ocurra un milagro, evitar contacto con gente, tomar alcohol o drogas...
- Planificación de solución de problemas: establecer un plan de acción y seguirlo, hacer algún cambio.
- Reevaluación positiva: sacar el lado positivo de la experiencia.

Cada una de estas dimensiones se agrupa en uno de los dos tipos de estrategias mencionadas: orientadas al problema o a la emoción. (Ruiz, 2019)

### 5.3 Marco Legal

La normativa que aplica a esta investigación se enmarcara en:

Resolución 2764 del 18 de julio de 2022, mediante la cual se aclara los protocolos específicos que debe implementar el empleador para mitigar riesgos psicosociales de los empleados, así mismo establece mecanismo de control y las rutas de acción para atender y dirimir las posibles negligencias del empleador en este tipo de riesgos.

Circular 0064 de 2020, que reitera lo establecido en la resolución 2646 de 2008 sobre la correcta y pronta atención del riesgo psicosocial en las en las empresas y organizaciones, siendo los empleadores según indica la ley a quienes les corresponde evaluar, prevenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial que puedan afectar la salud de los trabajadores.

De la misma manera, el artículo 6 de la citada Resolución, insta en el literal (a) como aspecto preponderante, la Gestión organizacional enfocándose a beneficios como: bienestar social y humano, por consiguiente, la circular 0064 de 2020 en el numeral 5.9, reitera la responsabilidad de las empresas en brindar asistencia psicológica remota para manejar, menguar o minimizar los niveles de estrés y los problemas emocionales que se hayan generado con ocasión de la pandemia por COVID- 19.

Resolución 0312 de 2019: Establece los estándares mínimos del sistema de gestión de SST- entre ellos la identificación de peligros, evaluación y valoración del riesgo.

Otro elemento es el Artículo 5° de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Que ordena al empleador registra de manera escrita la normas y condiciones que imprimirá como (SST) en su empresa o microempresa. En esta política de seguridad se debe contemplar todas las dependencias, empleados sin distinción del contrato pactado. además de debe ser conocido y extendido al Comité Paritario o de Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo según protocolo de la normatividad vigente. (Ministerio del trabajo, 2019)

Por otra parte, es de suma importancia velar y respaldar la salud mental de los trabajadores en Colombia de acuerdo con la Sentencia T-417/17 de 2017 de la corte constitucional de Colombia manifiesta:

Fundamentalidad del derecho a la salud-principios rectores como eficiencia, universalidad y solidaridad; derecho a la salud como derecho fundamental autónomo-reiteración de jurisprudencia; sistema de riesgos laborales-objetivos, derecho a la salud en el marco de relaciones contractuales con administradoras de riesgos laborales; sistema de riesgos laborales-Deberes y obligaciones de las administradoras de riesgos laborales; obligaciones de las administradoras de riesgos laborales, quienes deben desarrollar sus funciones en el marco del principio de continuidad en la prestación del servicio de salud. (Ley N° 417/17, 2017)

Otros puntos de la sentencia para tener en cuenta por los empleadores son seguridad social del trabajador, afiliarlo al régimen de salud y a ofrecer condiciones dignas para el trabajador, estas reglamentaciones rigen según la administradora de riesgos laborales y está encaminada a garantizar la integralidad del trabajador en cuanto a su salud y capacidad laboral.

El decreto único reglamentario manifiesta:

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura de la gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. (Ley N° 1072, 2015)

Otra norma a tener en cuenta en el presente estudio es el decreto 472 de 2015 que establece el monto de las multas por el no cumplimiento de las normas de seguridad en el lugar de trabajo, así como las reglas establecidas para un buen estado de salud; so pena de un cierre definitivo, sellamiento transitorio o impedimento e realizar las rutinas habituales de la empresa (Ministerio del trabajo, 2015).

Es imperativo tener en cuenta las reestructuraciones hechas en el código sustantivo del trabajo, de esta manera se podrá aplicar de manera satisfactoria la herramienta elegida para la investigación, a continuación, las leyes modificadas.

Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional donde se define el sistema general de riesgos laborales como el conjunto de entidades públicas y privadas normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o consecuencia del trabajo que desarrollan. (Ley N°1562, 2012)

En el Capítulo IV, Artículo 35 de la norma 1295 de 1994 se define “La afiliación al Sistema” General de Riesgos Profesionales, da derecho a la empresa afiliada a recibir por parte de la entidad administradora de riesgos profesionales: d. Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas.” (Ley N°1295, 1994)

## **Marco Metodológico**

### **Paradigma**

El paradigma utilizado para este trabajo de investigación es positivista con método mixto como ruta para su elaboración, el cual se cimienta en procesos cuantitativos y cualitativos a partir del problema de investigación, a partir de la exploración y obtención de la información, para su posterior estudio y comparación, delimitando su alcance y de esta manera establecer una interpretación de los datos recogidos, llegando a una comprensión macro del objeto a investigar como de los resultados obtenidos.

El paradigma positivista atendiendo a García (2018) “representa el modelo de conocimiento Cartesiano. Este también representa el método clásico o positivista. El paradigma positivista postula la existencia de una realidad objetiva que es posible conocer empíricamente a través de métodos cuantitativos, construyendo modelos que permiten explicar y predecir fenómenos similares.” (pág.54), por consiguiente, el paradigma positivista y su enfoque mixto da la posibilidad de reconocer los riesgos psicosociales en los trabajadores del área de call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.

### **Método**

En el presente trabajo se utilizará el método analítico; este método, se refiere al objeto de estudio, documentando con severidad, para dar cuenta de un todo y de cada parte del objeto de estudio analizando causas, naturaleza y resultado; su uso se enfatiza en las ciencias humanas y sociales. (Sampieri 2011)

Se establece que el estudio es de tipo analítico dado que será importante en la delimitación del tema, como en el planteamiento del problema, redacción de las preguntas de investigación, como en los objetivos y justificación; además de la elaboración de los instrumentos que permitirán recopilar la información y análisis de los mismos.

## **Tipo de Investigación**

En el libro, *Metodología de la Investigación*, Roberto Hernández Sampieri y otros, siguiendo a Dankhe (1986), define investigación explicativa como una investigación que no se relaciona de manera directa, debido a que además de identificar el problema, se encamina a buscar que lo cause.

Teniendo en cuenta lo anterior para esta investigación se implementará el tipo de investigación explicativa llevando a cabo esta indagación, análisis, interpretación de datos y resultados, estableciendo relaciones de causa y efecto entre las situaciones, variables y eventos, logrando definir el origen del objeto de estudio de manera que se cumpla con el objetivo de llegar a la causa o causas y determinar los efectos que éstas pueden originar, así mismo brindar una solución, mediante la Implementación de un manual de seguridad para los trabajadores del call center

## **Fases del estudio**

### ***Fase 1: Identificación inicial***

Detallar las labores, roles, horarios y espacios en los que se desempeña los trabajadores del call center de la cadena hotelera Decamerón sede Bogotá D.C; posteriormente implementar entrevistas y cuestionarios encaminados a determinar el nivel de estrés de los trabajadores, origen de este y posibles consecuencias; la entrevista se implantará a un 10% del personal, que labora en el call center discriminado de la siguiente manera; mujeres (22) hombres ( 22 ), la selección de los colaboradores se hará de manera voluntaria, con el requisito que su vinculación laboral sea mayor a tres meses con la empresa.

### ***Fase 2: Descripción de resultados***

Estos resultados serán analizados a la luz de la batería de riesgo psicosocial identificando los principales factores de riesgo a los que se están expuestos el personal de esta sección de la cadena hotelera y a la resolución 2764 del 18 de julio de 2022.

### ***Fase 3: Aplicación de escala psicométrica***

Documentar la descripción de diferentes síntomas o molestias referenciados por los encuestados y las posibles causas.

Establecer según la escala psicométrica qué relación existe entre las afecciones presentadas por los trabajadores y su actividad en el call center

Cotejar la resolución 2764 del 18 de julio de 2022, la cual adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial y otras disposiciones.

### ***Fase 4: Propuesta de acciones***

Plantear y proponer un manual de seguridad física y psicológica para los trabajadores del call center de la cadena hotelera Decamerón, sede Bogotá; planteando soluciones a los diferentes síntomas o molestias referenciados por los entrevistados y a los diagnósticos obtenidos en la documentación revisada.

## **6.1 Recolección de la información**

### ***Fuente Primaria.***

la Batería de Riesgos Psicosociales. Formato Tipo B. es el instrumento utilizado para realizar la recolección de información de la investigación, se entregará en físico al personal del call center, este será seleccionado de manera aleatoria, posteriormente se compilará la información en una tabla de Excel, logrando una estadística de datos y porcentajes que dirijan al análisis de la información

Se aplicarán 178 preguntas: 19 de Información general, 97 de riesgo psicosocial intralaboral, 31 de Factores Psicosociales Extralaborales y 31 de evaluación del estrés.

### ***Fuentes Secundarias.***

Las fuentes de información secundaria utilizadas para la ejecución y desarrollo de este trabajo de investigación, fueron recopiladas de publicaciones, investigaciones científicas y leyes nacionales vigentes en Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **Población**

Para llevar a cabo la investigación de Riesgos Psicosociales en Trabajadores del área del call center de hoteles Decamerón, en la ciudad de Bogotá D.C. se tomará una muestra del 10 % del total de los trabajadores que corresponde a 45 individuos. Los participantes serán colaboradores voluntarios

En esta muestra incluiremos estrictamente personal del call center Bogotá así mismo individuos con y sin restricciones médicas.

De igual manera se excluirá de la muestra al personal que tenga un periodo inferior a tres meses de labores en la empresa.

### **Materiales**

Los materiales utilizados para llevar a cabo la investigación fueron: tablets, celulares, computadores, conexión de internet, hojas de cálculo, lapiceros. Hojas blancas tamaño carta y libretas, de mano.

### **Técnicas**

La técnica principal que se llevó a cabo para realizar la toma de muestras de la información es la encuesta de perfil sociodemográfico, sumado a esta también se hizo observación del entorno laboral y de comportamientos de los empleados y permanencia de los mismos en la empresa.

## **Procedimiento**

Esta investigación es una necesidad del grupo investigador de ventilar las inconformidades de algunos trabajadores, de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C y encontrar la manera de ofrecerles una guía a los empleados para realizar una excelente función sin descuidar su salud física y mental; a fin de llevar a cabo la investigación y obtener el producto hicimos un plan de trabajo que se divide en observación, trabajo de campo, aplicación de encuestas, verificación de información, estas actividades las realizaremos en la dirección, avenida calle 26 # 92-32, módulo BTS4, que corresponde a las oficinas del hotel.

Por otra parte, la tabulación de los formularios y su información, el análisis de resultados y la elaboración de la propuesta se realizará, utilizando tablas de Excel para analizar los datos, graficas de barras para realizar comparaciones y mediciones, por último, se elaborará y presentará la propuesta.

## **Instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos se definen como la variedad de herramientas a las cuales puede acceder el investigador, para aproximarse a los fenómenos y obtener la información necesaria. Por medio de este o estos recursos se sintetizan el trabajo de la investigación, al resumir aportes del marco teórico, condensar datos relacionados con indicadores, variables y conceptos utilizados. (sabino,1992, p88)

El instrumento seleccionado para el desarrollo de esta investigación es la Batería de Riesgos Psicosociales. Formato Tipo B, que está conformado por cuatro dimensiones (anexo 2).

discriminadas así:

A. Primera Dimensión: Información general

1. datos de referencia
2. nivel de escolaridad
3. Rol que desempeña en la empresa

#### B. Segunda Dimensión: Riesgo psicosocial intralaboral

1. Condiciones ambientales del lugar de trabajo
2. Esfuerzo mental que exige el trabajo
3. Decisiones y el control que permite el trabajo
4. Formación y capacitación que la empresa brinda para facilita el quehacer de su trabajo.
5. Relación y trato con su jefe inmediato
6. Atención a clientes y usuarios.

#### C. Tercera Dimensión: Factores Psicosociales Extralaborales

1. Vida familiar y personal.

#### D. Cuarta Dimensión: Evaluación del estrés

1. Condiciones anímicas y de salud.

La recopilación de datos se hará por medio de un formulario en google (anexo 3) y comprende ítems que evalúan salud y bienestar individual ya que son variables importantes en el análisis de riesgo psicosocial. Especificados a continuación.

1. Ambiente físico
2. Carga laboral
3. Normas organizacionales
4. Ansiedad

5. Comunicación asertiva

6. Responsabilidad

5. Salario

La correspondencia a las opciones de respuesta es:

Siempre

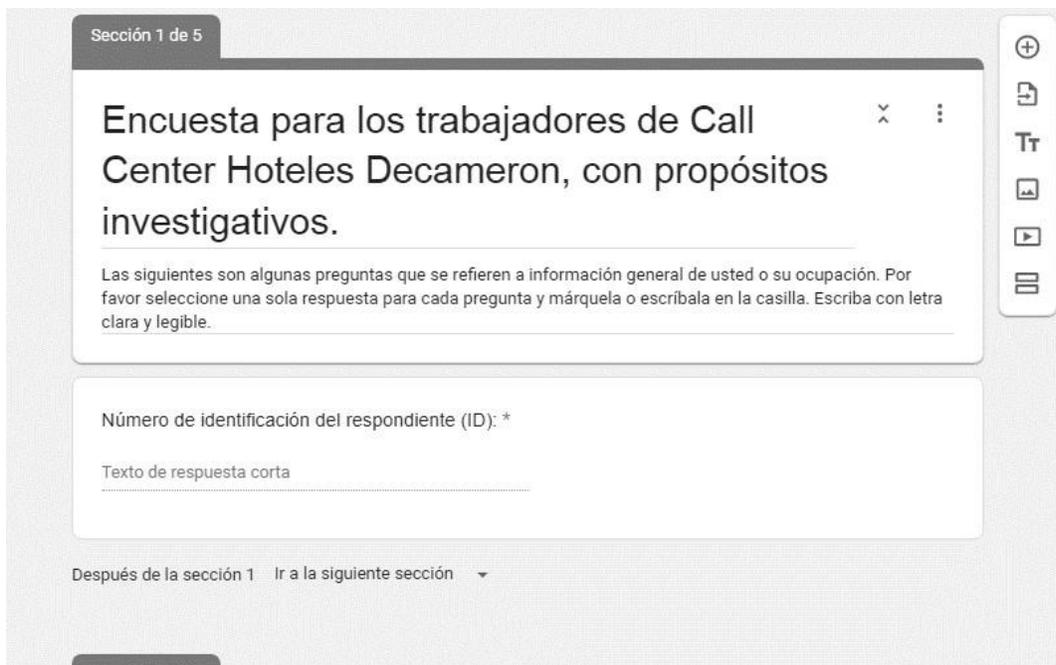
Casi siempre

A veces

El enlace del cuestionario se adjunta y será enviado al 40% de los operarios del área de call center de hoteles De camerón de Bogotá con autorización previa de la empresa.

[https://docs.google.com/forms/u/1/d/1m5qeFbcxUT\\_rzZcPqhUBc6iMMPGyxIS2uqRjIvmPNTg/edit?usp=forms\\_home&ths=tr ue](https://docs.google.com/forms/u/1/d/1m5qeFbcxUT_rzZcPqhUBc6iMMPGyxIS2uqRjIvmPNTg/edit?usp=forms_home&ths=tr ue)

*Imagen Formulario de Google.*



Sección 1 de 5

### Encuesta para los trabajadores de Call Center Hoteles Decameron, con propósitos investigativos.

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

Número de identificación del respondiente (ID): \*

Texto de respuesta corta

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

*Fuente propia*

## 6.2 Análisis de la información

Los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento se analizarán a la luz de las dimensiones: Información general, Riesgo psicosocial intralaboral, Factores Psicosociales

Extralaborales, Evaluación del estrés, estableciendo que dimensión impacta con mayor nivel el desempeño laboral de los trabajadores, por medio del programa Excel

## Cronograma de Actividades

Tabla 1 Cronograma

Cronograma Riesgos Psicosociales en Trabajadores de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.														
2022														
2023														
N°	Actividades	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
1	Planteamiento del problema	■												
2	Documentación	■	■	■	■	■								
3	Selección de instrumentos						■							
4	Diseño de instrumentos						■	■						
5	Revisión de instrumentos						■	■	■					
6	Aplicación de Instrumentos								■	■				
7	Tabulación									■	■			
8	Análisis de resultados										■	■		
9	Elaboración de la propuesta											■	■	
10	Entrega de la propuesta												■	■

Fuente propia

## 7. Resultado y Análisis de Resultados

### Análisis de Resultados

Se encuestó al 10 % de los trabajadores, es decir 40 individuos, por medio de un cuestionario en Google (anexo 3) obteniendo un 100% de la muestra deseada.

La aplicación del instrumento arrojó los siguientes datos:

Tabla 2 Comparativo por Dimensiones

Comparativo por dimensiones			
	Dimensión	Porcentaje	Clasificación
A	Información general	NA	NA
B	Riesgo psicosocial intralaboral	50%	Medio
C	Factores Psicosociales Extralaborales	25%	Bajo
D	Evaluación del estrés	45%	Medio

Fuente propia

La tabulación de las 224 *respuestas* demostró que el riesgo psicosocial intralaboral en las dimensiones: Condiciones ambientales del lugar de trabajo; esfuerzo mental que exige el trabajo; decisiones y el control que exige el trabajo; formación y capacitación, relación y trato con su jefe inmediato; atención a clientes y usuarios se encuentran en el 50% haciendo referencia a los requerimientos sensoriales, emocionales, ritmo y cantidad de trabajo, determinando que en la dimensión Riesgo psicosocial intralaboral tiene la mayor afectación en los empleados del call center, debido a que evalúa trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

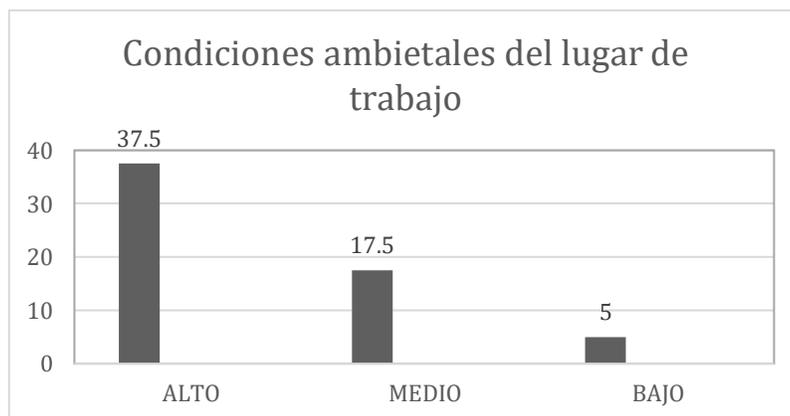
La tabulación y porcentaje de estas dimensiones permite observar que los empleados del call center presentan un alto nivel de exigencias al interior de su trabajo que los llevan a desarrollar sus actividades bajo una presión tolerante, pero que sin duda debe ser controlada para no llevar al límite a los empleados. Por otra parte, se evidencia que las actividades extralaborales se realizan satisfactoriamente y sin que las obligaciones profesionales las limiten, sin embargo, la dimensión de estrés laboral se encuentra en un porcentaje medio.

Por otra parte, siendo consecuentes con el instrumento manejado, se establece que factores como: tensión laboral, condiciones de lugar de trabajo y comunicación asertiva deben ser mitigados, evitando que se conviertan en un riesgo mayor.

En las siguientes gráficas se observa los porcentajes y niveles de cada segmento pertenecientes a la dimensión Riesgo psicosocial intralaboral.

La gráfica 3 muestra que las condiciones ambientales del lugar de trabajo son favorables en un 37,5 % para una clasificación de riesgo medio en circunstancias medioambientales.

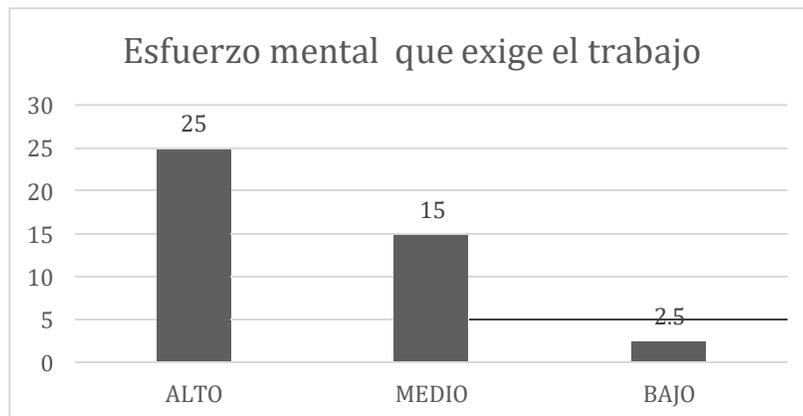
Graficas 2 Condiciones ambientales del lugar



Fuente propia

Grafica 4: Esfuerzo mental de los asesores del call center indica que es del 25% clasificándose en un riesgo bajo y sin mayor dificultad para los empleados.

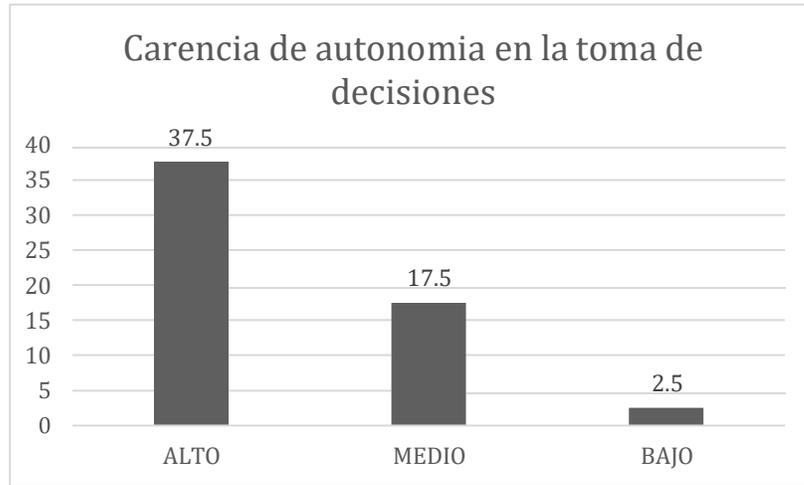
Graficas 3 Esfuerzo mental exigido.



Fuente propia

La grafica 5 evidencia el poco control que tiene los funcionarios en la toma de decisiones con respecto a las diversas actividades laborales. Ubicándose en un 37,5% y quedando en riesgo medio.

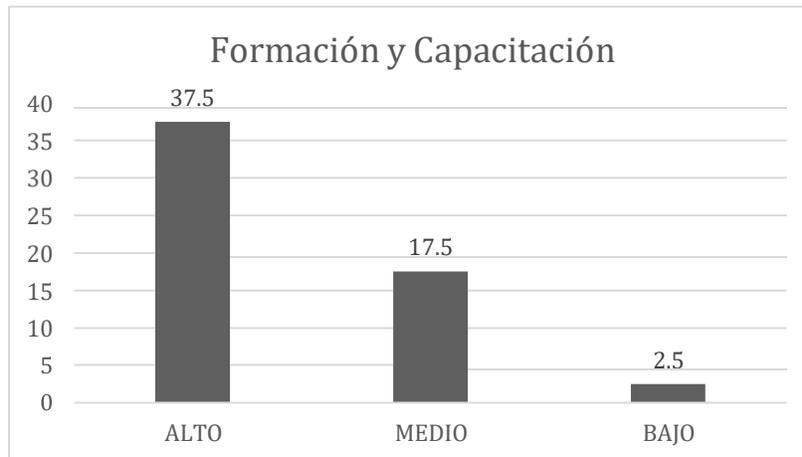
Graficas 4 Control que permite el trabajo



Fuente propia

Grafica 6 respecta a capacitación y se ubica en el 37,5 % para una clasificación de riesgo medio.

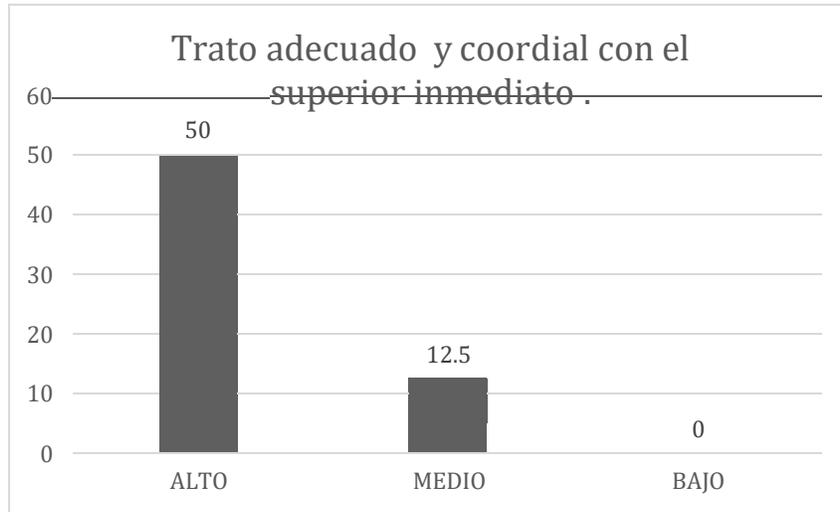
Graficas 5 Formación y capacitación



Fuente propia

La grafica 7 atañe directamente al trato humano entre subalterno y subordinado, arrojando un 50% de favorabilidad en este item, dejándolo en una clasificación de riesgo bajo

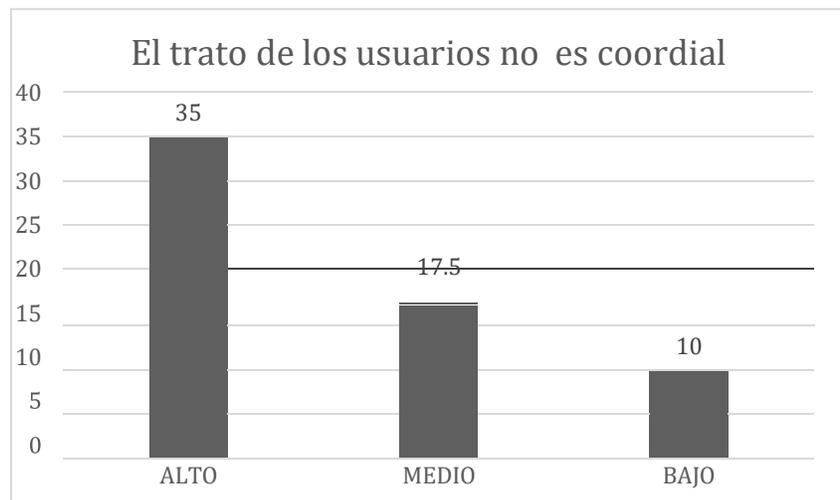
Graficas 6 Trato adecuado con el superior inmediato



Fuente propia

Grafica 8 está relacionada con el servicio y trato al cliente. Se ubica en riesgo medio con un 35% de desfavorabilidad en el trato cordial de usuario a operario.

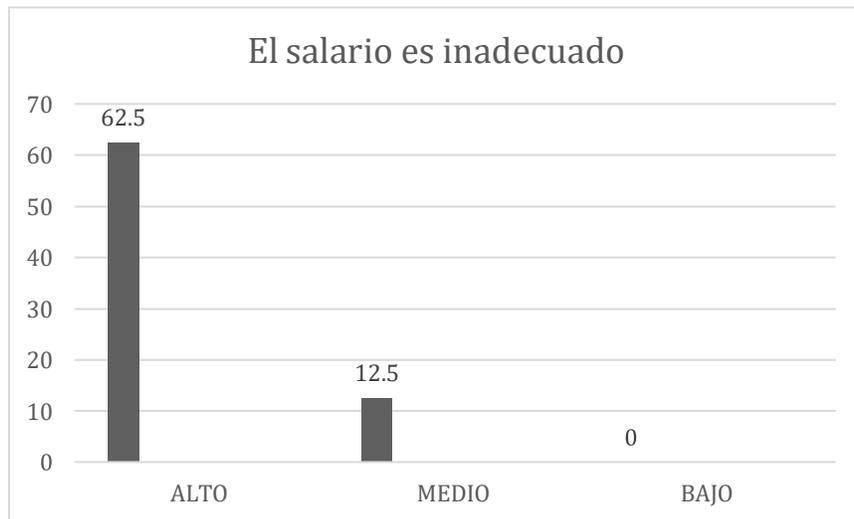
Graficas 7 Trato cordial del usuario



Fuente propia

La última grafica de los aspectos intralaborales corresponde al salario que perciben los operarios del call center y se clasifica en riesgo alto con un 62,5 %

Graficas 8 El salario es inadecuado



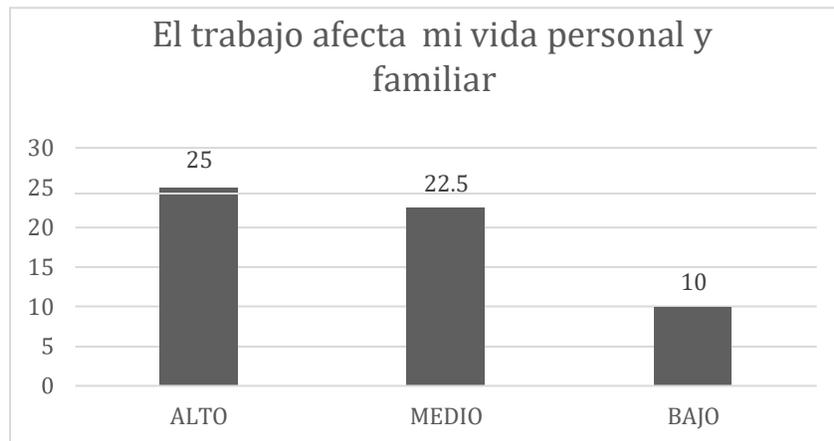
Fuente propia

La segunda dimensión factores psicosociales extralaborales, que mide el buen desarrollo personal en entornos y horarios ajenos al trabajo arrojó un nivel del 25% midiéndose como bajo y demostrando que las actividades laborales no influyen notoriamente en las relaciones familiares, personales o individuales, por lo tanto, no es una dimensión que preocupe o exija protocolos urgentes para su manejo.

La siguiente grafica muestra los porcentajes y nivel del elemento perteneciente a la dimensión Riesgo psicosocial extralaboral.

Grafica 10, perteneciente a la segunda dimensión, establece en un 25% la influencia que tiene las actividades laborales con respecto a las relaciones familiares y personales de los trabajadores

Graficas 9 Incidencia del trabajo en lo personal

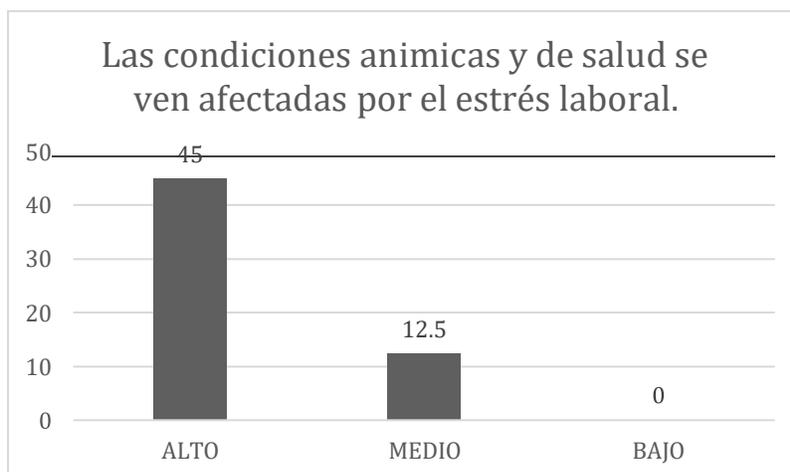


Fuente propia

La dimensión Evaluación del estrés se midió en un 45 % estableciéndose en un nivel medio y ratificando que las variantes sensoriales, emocionales, lugar de trabajo, ritmo y cantidad de trabajo revisadas en la herramienta de estudio generan en los empleados del call center un nivel de estrés que debe ser atendido desde las instancias establecidas por la entidad para no generar traumatismos en las actividades propias de call center ni en la salud física y mental de los empleados.

La grafica presentada a continuación refleja el 45% de estrés presentado por los empleados en el momento de enfrentarse a las condiciones laborales. Denotando un nivel alto de estrés

Graficas 10 Estrés Laboral



Fuente propia

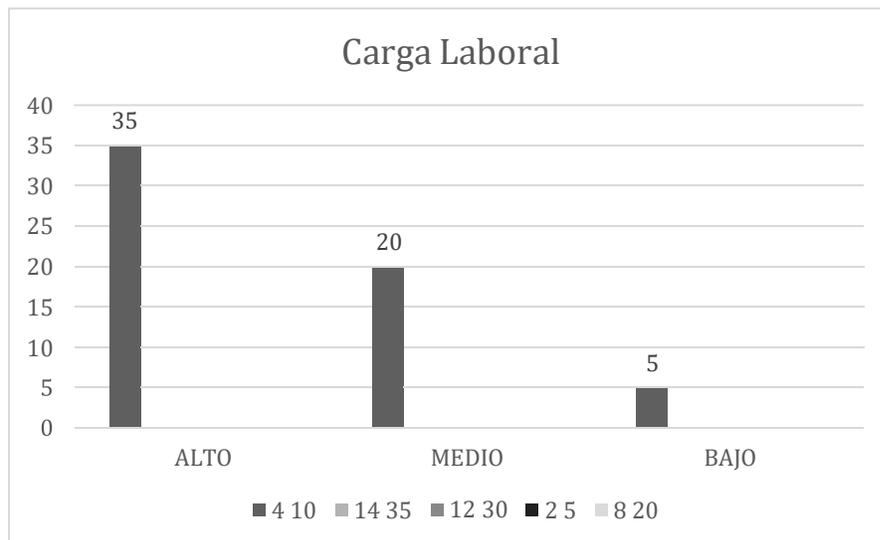
## Análisis de resultados por subdimensiones

### *Carga de trabajo:*

Los resultados tabulados demostraron una carga laboral del 35% en los trabajadores del call center, evidenciando un nivel medio alto en exigencias cognitivas y psicológicas, aunque no de horarios; por otra parte, se deduce exigencias en tareas como nivel de atención, memorización y tiempos limitados para toma de decisiones.

La grafica 12 hace referencia a una carga laboral media con tendencia al alta, ya que se ubica en un 35%

Graficas 11 Carga Laboral



*Fuente propia*

### *Carga física y Esfuerzo fisiológico*

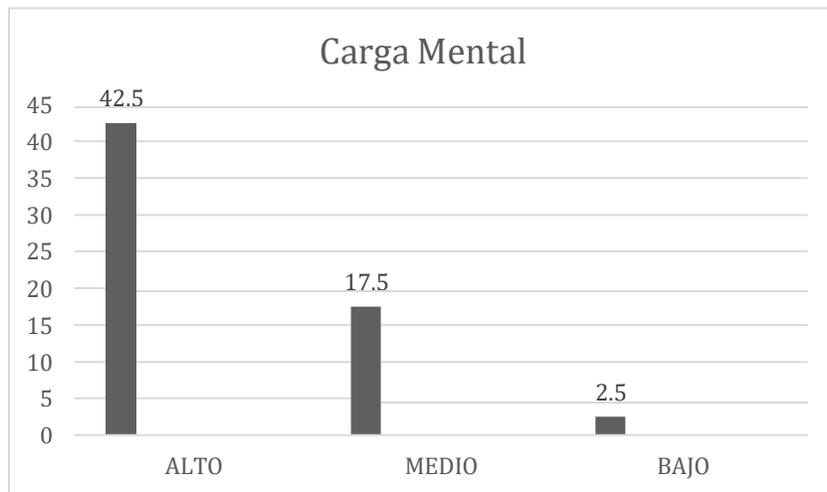
En esta subdivisión se observó que los empleados no hacen esfuerzos físicos o fisiológicos demandantes o exagerados de tal manera no se obstruye la realización adecuada de las labores.

### ***Carga mental.***

El análisis de la carga psíquica y emocional de las exigencias psicoafectivas propias el roll de cada empleado del call center, demanda en los individuos una alta actividad, concentración, reacción y acción exigiendo una actividad cognitiva del 42,5% , haciendo que las labores se hagan de manera minuciosa para minimizar el error o la falla y hacerlo en el tiempo y la velocidad necesaria.

Como se registra en la gráfica 13 con un porcentaje elevado y correspondiente al 42,5%

*Graficas 12 Carga Mental*



*Fuente propia*

### ***Condiciones de trabajo***

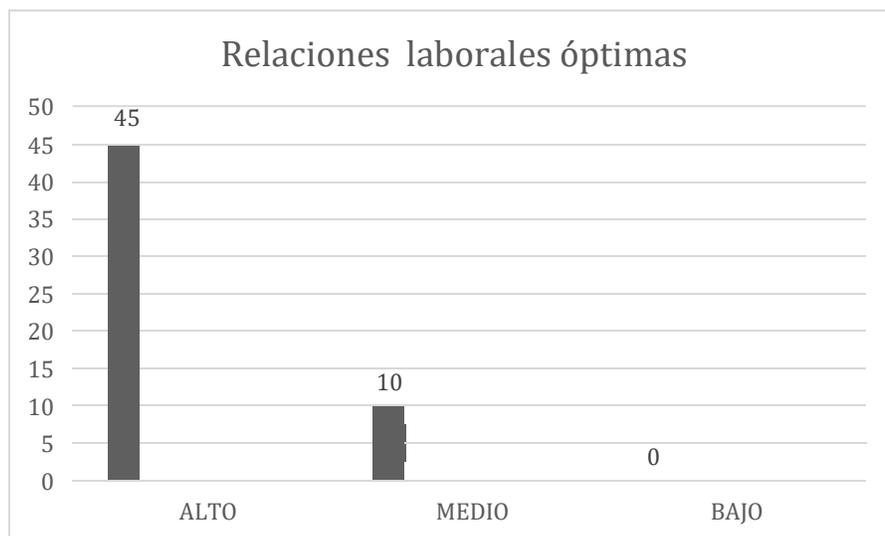
Conforme a lo datos medidos, cuantificados y analizados con respecto a los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes en la realización de las labores de los asesores y empleados del call center hoteles Decamerón Bogotá se puede establecer que la percepción de las condiciones laborales ofrecen espacios de interacción entre el personal y sus jefes inmediatos, generando confianza en las labores realizadas por cada individuo y a su vez

proyectando un buen nivel de productividad y clima laboral adecuado y confiable encaminada a una adecuada prestación del servicio.

Sin embargo, también se percibe un alto nivel de descontento con la tasa salarial que perciben los empleados del call center y los estímulos que nunca o casi nunca se perciben como incentivo laboral; originado una alta rotación en los empleados no por despido sino por renuncia ya que los trabajadores estiman que su labor, sus exigencias y su salario no están relacionados proporcionalmente.

El análisis individual de la gráfica 14 muestra que el 45% de los empleados se sienten cómodos con sus compañeros y las relaciones laborales que sostienen con ellos, por otra parte, el 10 % se siente percibe que el ambiente laboral podría mejorar.

*Graficas 13 Relaciones Laborales Óptimas*



*Fuente propia*

### **Evaluación de los factores de riesgo psicosocial detectados sobre el desempeño de los trabajadores**

De acuerdo a los datos identificados por medio del instrumento de medición usado Batería de riesgo psicosocial, el cual está compuesto de tres dimensiones y dos de ellas dan como resultado un nivel medio de exposición; enfatizando que estas dimensiones están directamente

relacionadas con la labor de los operarios se concluye que los siguientes aspectos afectan el adecuado servicio de los empleados de Call center de hoteles Decamerón Bogotá.

Las actividades rutinarias, de atención y acción precisa por periodos largos demandan exigencia psicológica alta, además la carga laboral en algunas ocasiones crece por la rotación constante de los empleados, demandando en los trabajadores con experiencia y antiguos una sobrecarga al realizar las funciones del compañero ausente o por la inducción del nuevo compañero. Afectando no solo al trabajador sino a la empresa y rendimiento.

Otro factor determinante y detonante del riesgo psicosocial es el salario percibido por los empleados y los inexistentes incentivos; se observa que esta dimensión desmotiva y afecta el ánimo de los empleados llevándolos a pretender otro empleo.

### **Estrategias para mitigar los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los trabajadores del call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C.**

Analizar la relación entre funciones y compensación salarial dando un equilibrio entre las labores, sus exigencias, el tiempo y el espacio donde se realizan.

Favorecer el ambiente laboral y el ánimo de los trabajadores mediante incentivos económico, que retribuyan acciones encaminadas a mejorar el servicio de call center.

Realizar convenios con almacenes de cadenas o entidades comerciales para brindar franquicias a los empleados del call center y así estimular la permanencia de los empleados en la empresa evitando la rotación constante que debilita la empresa y desgasta a los empleados que permanecen en ella.

Proporcionar desde el departamento de recursos humanos espacios de recreación y deporte como torneos o jornadas con compañías de bienestar.

Fijar indicadores que midan periódicamente metas y logros de los operarios para proporcionar reconocimiento al buen desempeño y buenos resultados de los trabajadores, esto

incentivará el reconocimiento y auto reconocimiento de los trabajadores llegando a comprometerse a un más con la empresa.

Implementar y normativizar pausas activas previniendo la seguridad y salud de los trabajadores que tiene en su labor actividades repetitivas

Socializar de manera clara el manual de funciones dando claridad de rol de cada cargo.

## **Discusión**

La aplicación de batería de riesgo psicosocial suministró evidencias que afirman la teoría expuesta en esta investigación sobre los riesgos Psicosociales que padecen los trabajadores de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C, concluyendo que el primer factor de riesgo es el poco reconocimiento y valor que da la empresa al trabajo que hacen los empleados, lacerando la estima de cada individuo y por ende afectando cada una de sus actividades, debido a que si las personas no se sienten reconocidas y valoradas, eventualmente disminuyen el grado de esfuerzo, dedicación y compromiso con sus labores, llegando a hacerlo simplemente por la obligación contraída y no por el agrado y compromiso que se tiene con el cargo y la empresa.

A si mismo coincidimos con Hormaza Ceballos & Barón (2021), una vez aplicada la batería de riesgo psicosocial se evidencia que el estrés laboral puede desencadenar sintomatología de estrés severo, siendo necesario aplicar medidas que optimicen los espacios y el ambiente laboral, disminuyendo los factores que dan origen a los niveles alto, o medio alto en el riesgo, que pueden concluir en repercusiones de salud física o emocional; siendo perentorio una revisión sería e individual de los trabajadores de esta división, mediante un programa de vigilancia epidemiológica, que brinde un seguimiento de las situaciones y garantice la estabilidad económica y laboral.

Otro punto importante es la desmotivación de los empleados al no recibir reconocimientos y /o estímulos por la realización adecuada de sus funciones conllevando al desgaste psicológico reflejado en el desánimo y en algunos casos en depresión, generando en los trabajadores el presentismo, este último se evidencio un nivel de exposición de un 53% siendo un punto álgido y de riesgo en los trabajadores.

La anterior afirmación encuentra respaldo en los Mora, J.,Y Mariscal, Z., (2019), quien afirma que el individuo al no estar a gusto en su ambiente laboral, se limita a ofrecer los mínimos necesarios para cumplir con su labor, afectando su tranquilidad mental y el rendimiento de la empresa, anulando cualquier gusto o vínculo afectivo entre el trabajador, su actividad y rendimiento.

La comunicación asertiva también es un factor que contribuye sustancialmente a mejorar el clima organizacional en el área del call center coincidiendo con Ladino Puerto & Lopera (2019), Por su parte la asertividad comunicativa es primordial en el trabajo en equipo y al interior de cualquier empresa u organización evitando disonancia en el buen desempeño de los trabajadores y en sus emociones, por otra parte la no presencia de dialogo, debido a la jerarquía de las relaciones laborales y que en lugar de estos se presentan monólogos o dictados de jefes a subalternos genera un nivel de estrés en los trabajadores que impide el desarrollo normal de destrezas o habilidades propias de los individuos en el entorno laboral.

Estos hallazgos permiten aseverar la existencia de factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del call center y su incidencia directa en el desempeño y productividad de los mismos ya que están directamente relacionados, siendo la confirmación de la pregunta que dio origen a esta investigación, así mismo emite luces para una nueva duda que permitirá una nueva investigación en harás de fomentar el bienestar de la empresa y de sus empleados ya que estas dos partes son un todo.

El enfoque debe ir encaminado a evaluar el impacto económico de las empresas que no intervienen activamente en la disminución del riesgo psicosocial de sus empleados. Por lo general

los empresarios y administradores buscan aumentar la productividad de la empresa; para lograr este propósito se debe mejorar las condiciones anímicas, sociales entre otras condiciones de los empleados, López Suavita & Rojas (2022) logrando como empresa una estabilidad y economía más firmes.

Por otra parte, y de acuerdo con los postulados de Selye (1954) y Karasek (1979), los individuos pertenecientes a un grupo laboral están expuestos a demandas tensionantes generadas por el alto flujo de exigencias laborales. En este estudio en particular la disparidad se direcciona a la atención al cliente, así mismo al poco reconocimiento por parte de las directivas hacia los trabajadores se sus actuaciones en el cargo y de igual manera a los inexistentes estímulos para los operarios del call center. Posibilitando en el empleado afectado una situación amenazante para su estabilidad emocional y laboral, al no poder asumir de forma controlada las exigencias del entorno y del rol que la empresa estableció para él.

Es importante mitigar el impacto desfavorable que perciben los empleados y por ende la empresa al enfrentarse a situaciones de continua rotación de personal dada por diversas situaciones como la intensa competitividad empresarial, que permite que las organizaciones planteen estrategias para adquirir mejores empleados y con capacidades y destrezas ya adquiridas en un escenario laboral no valorado. Siendo imperioso que la cadena hotelera plantee acciones oportunas e inmediatas para estimular la permanencia de sus empleados, *Barragán Codina et al;*( 2009), logrando una estabilidad y confiabilidad en el equipo de trabajo, en el ambiente laboral sus condiciones y salario logrando un concatenar al empleado y a la empresa con la misión, la visión y las metas de calidad de la compañía.

**8.****Análisis Financiero**

Los recursos económicos que se precisan para llevar a cabo el proyecto de investigación Riesgos Psicosociales en Trabajadores de áreas call center de hoteles Decamerón en la ciudad de Bogotá D.C. son

*Tabla Análisis Financiero*

HERRAMIENTA	RUBRO APROXIMADO
Aplicación de Batería Riesgos Psicosociales	60.0000
Tabulación de la información	300.000
Requerimientos: Autorizaciones, seguridad entre otras	120.000
Acceso a internet	300.000
Disponibilidad de tecnología de la información	300.000
Uso de teléfonos móvil y tables	500.000
Recursos Tecnológicos	800.000
Total	2.380.000

*Elaboración Propia*

## 9.

### Conclusiones.

De la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, evidenciados en esta investigación, se logró identificar y cuantificar porcentualmente el nivel de cada una de las dimensiones del riesgo que se presentan en el call center de hoteles De Camerón de Bogotá. Y la dimensión del mismo en la imagen y productividad de la empresa.

La primera dimensión se encuentra en un 50% de riesgo es decir en un riesgo medio, que de manera fácil, puede incrementarse siendo imperioso que el departamento de bienestar y recursos humanos establezcan estrategias para mitigar un crecimiento de este riesgo. Atendiendo a dos conflictos, uno; la rotación de empleados y dos; el desarraigo de los trabajadores por la empresa.

La segunda dimensión está en un riesgo bajo del 25% y conviene mantenerlo de esta manera ya que muestra que los trabajadores tienen control en actividades familiares y extra laborales, favoreciendo su entorno personal, familiar e individual, convirtiendo esta dimensión en un estímulo para el trabajador.

La tercera y última dimensión preocupa al igual que la primera ya que el riesgo se ubica en un 45% siendo medio y está directamente relacionada con las dimensiones anteriores ya que esta mide el nivel de estrés de los operarios debido a la rotación de los empleados, bajo o ningún reconocimiento de su labor, ningún incentivo, estancamiento laboral, ninguna probabilidad de crecimiento en la empresa, monotonía en las actividades, descontento con las directrices de la empresa para este grupo.

Dado lo anterior se puede concluir que la empresa puede disminuir los riesgos psicosociales en sus empleados de varias formas una de ellas es ofreciendo beneficios contractuales no solo económicos sino de compensación de tiempo, de reconocimiento, de privilegios en los mismos hoteles y en otras empresas aliadas o cercanas a la empresa, ya que las expectativas de beneficios, recompensa y salario se debilitan en el trabajo cotidiano.

A sí mismo el uso continuo de la comunicación asertiva y empática mejorar y fortalecen la autoestima de los trabajadores dando espacio a relaciones interpersonales funcionales y productivas, que en consecuencia fortalecerán la empresa y a sus funcionarios, alcanzando un nivel de satisfacción y profesionalismo propios de una compañía que valora y respeta el recurso humano con el que cuenta.

Por último, si bien es cierto que la compañía es sólida gracias a la gran trayectoria con la que cuenta, también lo es gracias al recurso humano que posee y con el que ha contado a lo largo de su historia comercial para llevar a cabo sus actividades y es aquí donde se debe reorganizar o adquirir mecanismos para mejorar las condiciones laborales de la empresa, dando un mejor estatus al empleado de call center y en general a todos sus empleados ya que si este conjunto importante de trabajadores es el base que sostiene la estructura empresarial y si no se mantiene debido a la desmotivación de las características, salario y recompensa del cargo

### **Recomendaciones**

Socializar con el departamento de recursos humanos los hallazgos encontrados en este estudio determinando cual será la intervención adecuada en cada uno de los riesgos detectados, para promoción, prevención y control de los riesgos laborales establecidos.

Es recomendable aplicar La batería de riesgos psicosocial última versión de manera periódica para conocer el contexto de los empleados y porque se ha convertido en un requisito del ministerio del trabajo. La aplicación de este instrumento debe ser realizada por un psicólogo ocupacional y de esta aplicación saldrá el programa que la empresa debe implementar.

Es importante que la empresa reconozca la importancia y valor que tienen los trabajadores de call center y se lo haga saber, por lo tanto, se recomienda revisar las pausas activas y su adecuada realización, revisar trimestralmente las cargas laborales y llevar a cabo capacitaciones sobre manejo de emociones y estrés y talleres de comunicación asertiva.

Revisar periódicamente la distribución laboral y los espacios de trabajo del personal de call center beneficia la productividad de la empresa y la comodidad de los empleados.

La comunicación asertiva y empática de los directivos a sus subalternos es una cualidad que permite un ambiente laboral y cálido logrando beneficios individuales y colectivos

Otro punto recomendable es instaurar una política de estímulos, sociales, económicos, culturales, personales entre otros que permitan al empleado sentirse parte activa de la empresa fortaleciendo la solidaridad, el trabajo en equipo, el compromiso y por ende el ambiente laboral, que se verán reflejados en el rendimiento de este departamento y que desde luego repercutirá en la totalidad de la empresa.

Realizar actividades sociales deportivas y recreativas en las instalaciones de la compañía o en sitios apropiados para estas actividades, permiten generar un vínculo con la empresa; al sentir que la compañía los valora y se preocupa por su bienestar y estado de ánimo.

Es recomendable hacer por los menos dos capacitaciones al año, permitiendo que el personal adquiera nuevas herramientas para realizar su trabajo y hacerlo más productivo, generando bienestar en los individuos y en la economía de la empresa.

Otro punto recomendable es instaurar una política de estímulos, sociales, económicos, culturales, personales entre otros que permitan al empleado sentirse parte activa de la empresa fortaleciendo la solidaridad, el trabajo en equipo, el compromiso y por ende el ambiente laboral, que se verán reflejados en el rendimiento de este departamento y que desde luego repercutirá en la totalidad de la empresa.

## Referencias

- Acevedo, L. R., Reinoso, R. D., & Ocampo, A. L. (Enero de 2019). *repocito ecci*. Obtenido de FACTORES DESENCADENANTES DE ESTRÉS EN LOS ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA ANTE EL INICIO DE SUS PRÁCTICAS:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1087/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Angarita, E., Ortegon, M. J., & Niño, L. I. (2020). *repository ucc*. Obtenido de Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18264>
- Blanco, A., Lopez, L. A., & Peña, C. L. (2019). *repositorio ecci*. Obtenido de DISEÑO DEL PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL Y PREVENCIÓN DE ESTRÉS PARA LOS DOCENTES DEL COLEGIO SANTA ANA DE FONTIBÓN:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2383/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de colombia. (11 de Julio de 2012). *arlsura*. Obtenido de Ley No.1562 :  
<https://www.arlsura.com/index.php/decretos-leyes-resoluciones-circulares-y-jurisprudencia/50-leyes-y-normas/1928-ley-1562-de-2012>
- Diaz, P. (2015). *Prevención de los riesgos laborales. Seguridad y salud laboral*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Gutierrez, A. Y., Ortiz, A. L., & Corpas, A. (Octubre de 2020). *repositorio ecci*. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1006/Análisis%20del%20estrés%20aboral%20en%20una%20muestra%20de%20abogados%20que%20ejercen%20en%20el%20campo%20del%20derecho%20penal%20en%20Bogotá%2c%20como%20un%20aporte%20para%20generar%20propuestas%20> Análisis del estrés laboral en una muestra de abogados que ejercen en el campo del derecho penal en Bogotá , como un aporte para generar propuestas de mitigación y afrontamiento.
- Gutierrez, L. S., Montaña, S. R., & Silva, J. P. (2019). *repocito ecci*. Obtenido de FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN PRIMARIA PARA EVITAR LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO A CAUSA DE ESTRÉS LABORAL:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2254/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Hormaza, A., Cabellos, M. J., & Baron, J. H. (Junio de 2021). *repositorio ecci*. Obtenido de Factores de Riesgo Psicosocial Determinantes del Estrés que Inciden en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Asistencial del Servicio de Urgencias de la E.S.E. Centro Hospital Luis Antonio Montero:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1273/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Ladino, J., Puerto, L. A., & Lopera, S. (2019). *reposito ecci*. Obtenido de LA LÚDICA COMO HERRAMIENTA PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS ORGANIZACIONAL:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2405/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Lamprea, J. D., & Mendoza , C. P. (2021). *repositorio ecci*. Obtenido de ESTRÉS PERCIBIDO EN TRABAJADORES DE MODALIDAD FAMILIAR DE ICBF EN EL MUNICIPIO DE

- ASTREA - CESAR, DEBIDO AL TELETRABAJO COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA POR COVID 19.:  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2505/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Lizan, E., & Meza, H. A. (19 de Agosto de 2021). *mikarimin*. Obtenido de Estrés laboral: afectaciones en las familias del personal sanitario del Centro de Salud Santa Ana: <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2585/1902>
- Lopez, Y. B., Suavita, A., & Rojas, L. (26 de Mayo de 2022). *repositorio ecci*. Obtenido de Factores psicosociales en la relación salud - trabajo- salud mental en la empresa HQ5: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2769/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Mejia Del Prado, L. A., & Arias, Y. K. (2018). *repositorio ecci*. Obtenido de Análisis de los factores de riesgo que ocasionan estrés laboral en los trabajadores de la empresa Comercial y Servicios Larco S.A.S. sede Barranquilla: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2580/Trabajo%20de%20grado.pdf?ssequence=3&isAllowed=y>
- Ministerio de Trabajo y seguridad. (14 de Junio de 1994). *secretariasenado*. Obtenido de Decreto 1295 de 1994: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)
- Ministerio del trabajo. (31 de Julio de 2014). *arlsura*. Obtenido de Decreto numero 1443 de 2014: [https://www.arlsura.com/files/decreto1443\\_14.pdf](https://www.arlsura.com/files/decreto1443_14.pdf)
- Ministerio del trabajo. (26 de Mayo de 2015). *mintrabajo*. Obtenido de Decreto numero 1072 de 2015: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+1072+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Diciembre+20+de+2021.pdf/f1f86400-2b37-0582-5557-87a5d3ea8227?t=1640204850717>
- Ministerio del trabajo. (17 de Marzo de 2015). *mintrabajo*. Obtenido de Decreto numero 0472 de 2015: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36468/DECRETO+472+DEL+17+DE+MARZO+DE+2015-2.pdf/16ace149-94c5-e2e2-efca-a15899b88f85>
- Ministerio del trabajo. (13 de Febrero de 2019). *mintrabajo*. Obtenido de Resolución numero 0312 de 2019: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>
- Moreno, B. (2011). *scielo*. Obtenido de Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)
- Osorio, J. E., & Cardenas, L. (2016). *scielo*. Obtenido de Estrés laboral: estudio de revisión\*: <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Rojas, D. A., & Puerto, P. V. (2019). *reposito ecci*. Obtenido de REVISIÓN TEÓRICA SOBRE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESENCADENAMIENTO DE ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE PRIMERA INFANCIA: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/844/Revisión%20teórica%20sobre%20los%20factores%20que%20inciden%20en%20el%20desencadenamiento%20de%20>

estrés%20laboral%20en%20docentes%20de%20primera%20infancia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ruiz, L. (23 de Marzo de 2019). *Psicología y Mente*. Obtenido de La teoría del estrés de Richard S. Lazarus: <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>
- SafetYA. (16 de Nnoviembre de 2021). *SafetYA*. Obtenido de Variables y herramientas para abordar el riesgo psicosocial en la organización: <https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/>
- Tello, H. A., Ramirez, A. M., & Vega, S. L. (2019). *repositorio ecci*. Obtenido de Influencia del estrés laboral como riesgo psicosocial en la productividad empresarial en la unidad de licitaciones de la empresa Grupo Empresarial Pinzón Muñoz S.A.S.: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2262/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, A. M., Colorado, F. H., & Gaviria, R. (Febrero de 2020). *reposito ecci*. Obtenido de Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá : <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/831/NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>