

**Factores que influyen en el riesgo psicosocial de colaboradores de la Universitaria  
Agustiniana que ejercen funciones de atención al cliente en el periodo de diciembre de  
2021 a marzo de 2022.**

Piedad Yalcny Anaya Collazos

Camila Andrea Sopó Venegas

Zulma Marimar Villanea Hernández

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

28 de mayo de 2022

**Factores que influyen en el riesgo psicosocial de colaboradores de la Universitaria  
Agustiniana que ejercen funciones de atención al cliente en el periodo de diciembre de  
2021 a marzo de 2022.**

Piedad Yalcny Anaya Collazos

Camila Andrea Sopó Venegas

Zulma Marimar Villanea Hernández

Director

Nidya Parra León

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica de Talento  
Humano

Universitaria Agustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

28 de mayo de 2022

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial que influyen en la motivación laboral de colaboradores que ejercen funciones de atención al cliente en el call center de la Universitaria Agustiniana, para lo cual, se aplica una metodología desde el ámbito cualitativo, partiendo de un método analítico y diseños descriptivos, que comprende la compilación de información a partir de la encuesta como técnica, mediante un cuestionario de “escala tipo likert” aplicado a los funcionarios que desempeñan funciones de atención al cliente en el periodo comprendido entre diciembre de 2021 y marzo de 2022. Como resultado, se obtuvo que los factores de riesgo psicosocial más prevalentes comprenden el contenido del trabajo y la carga laboral que influye en la motivación, la productividad, la competitividad y óptimo clima laboral, adicionalmente, a largo plazo puede generar alteraciones de salud como enfermedades cardiovasculares, enfermedades del sistema inmunológico, afectaciones emocionales, accidentes de trabajo, ausentismos y alteraciones en la vida social y familiar.

*Palabras clave:* Factores de riesgo psicosocial, motivación laboral, atención al cliente, estrés, productividad, carga laboral.

## **Abstract**

The present research has the objective to determine the psychosocial risk factors that influence in the work motivation from the customer agent workers of University Agustiniana's call center. The project contained a qualitative methodology, that start with scientific method and descriptive designs. The data gathered by the implementation of survey with the technique, “likert scale” applied to workers during the period from December 2021 until March 2022. As a result, the mains psychosocials risks factors are about workload and the content role, which have influence in the motivation, productivity, competitiveness and ideal work environment, additionally in long time this can cause threat to health, for example, cardiovascular and system immunology illness, emotional affections, work accidents, work absenteeism and affections in the work and personal life areas.

*Keywords:* Psychosocial risk factors, work motivation, assistance of customer, stress, productivity, workload.

## Tabla de contenido

<b>Resumen</b> .....	3
<b>Perfil de los integrantes</b> .....	7
<b>Formulación del problema</b> .....	8
<b>Pregunta problema</b> .....	11
<b>Justificación</b> .....	12
<b>Objetivos</b> .....	14
<b>Objetivo general</b> .....	14
<b>Objetivos específicos</b> .....	14
<b>Antecedentes</b> .....	15
<b>Nacionales</b> .....	15
<b>Internacionales</b> .....	15
<b>Marco Referencial</b> .....	19
<b>Metodología</b> .....	26
<b>Tipo de investigación</b> .....	26
<b>Diseño Metodológico</b> .....	27
<b>Población</b> .....	27
<b>Muestra</b> .....	28
<b>Técnicas de recolección de información</b> .....	28
<b>Instrumentos</b> .....	29
<b>Procedimiento</b> .....	30
<b>Desarrollo de la metodología</b> .....	31
<b>Técnica de análisis de la información</b> .....	31
<b>Análisis de resultados y discusión</b> .....	32
<b>Conclusiones</b> .....	50
<b>Recomendaciones</b> .....	52

<b>Referencias.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>62</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. Edad de los participantes .....	33
Tabla 2. Distribución de cargos en el área de atención al cliente .....	33

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Portada cuestionario proyecto de investigación. ....	30
<b>Figura 2.</b> Género de los colaboradores. ....	32
<b>Figura 3.</b> Estrato socioeconómico colaboradores. ....	34
<b>Figura 4.</b> Formación académica de los colaboradores .....	35
<b>Figura 5.</b> El salario como fuente principal de motivación.....	35
<b>Figura 6.</b> Labores que implican atención al cliente afectan la motivación.....	36
<b>Figura 7.</b> El horario laboral y su influencia en la motivación.....	37
<b>Figura 8.</b> Los incentivos organizacionales y el aumento de la motivación y la productividad .....	38
<b>Figura 9.</b> Distribución de tareas y carga laboral .....	39
<b>Figura 10.</b> Influencia de los problemas laborales en la vida personal. ....	40
<b>Figura 11.</b> Capacitación de la empresa para el desarrollo de las labores.....	41
<b>Figura 12.</b> Influencia de los asuntos personales en aspectos laborales.....	42
<b>Figura 13.</b> Carga laboral con relación a horarios laborales. ....	43
<b>Figura 14.</b> Relaciones interpersonales y apoyo social .....	44
<b>Figura 15.</b> Acompañamiento y realimentación oportuna en el contexto laboral .....	45
<b>Figura 16.</b> Ritmos de trabajo y su influencia en la motivación. ....	46
<b>Figura 17.</b> Actividades de bienestar durante la jornada laboral.....	47
<b>Figura 18.</b> Tiempo de descanso durante la jornada laboral .....	48

## **Perfil de los integrantes**

*Piedad Anaya Collazos*

*Psicóloga, Especialista en Pedagogía y Docencia, actualmente curso el segundo semestre de la especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano, la mayor parte del tiempo me he desempeñado en trabajo con primera infancia y familia, actualmente laboro con operador del ICBF, me destaco por mi responsabilidad, honestidad y compañerismo.*

*Camila Andrea Sopó Venegas*

*Psicóloga cursando posgrado, con experiencia en procesos de intervención y gestión de proyectos con población de infancia, adolescencia, familia y comunidad, adicionalmente, con conocimiento en programas y servicios de ICBF, becada en el año 2018 por la Fundación Hanns Seidel y Domopaz en el programa de Diplomado Emprendimiento Social y Liderazgo de la mujer de la Universidad Sergio Arboleda, voluntaria desde el año 2017 en proyectos juveniles en temas sociales, ambientales y de cuidado de la salud mental.*

*Zulma Marimar Villanea Hernandez*

*Contadora pública a espera de grado y estudiante de segundo semestre de especialización en Gerencia Estratégica del talento humano con casi 6 años de experiencia laboral en los que he desempeñado funciones afines a la auditoría financiera ejerciendo roles estratégicos y trabajo colectivo, en los que me he caracterizado como una persona con amplias capacidades para establecer relaciones interpersonales y liderar equipos de trabajo e identificando situaciones de riesgo.*

## Formulación del problema

La motivación laboral de los colaboradores que realizan funciones de atención al cliente, se ve afectada debido a la constante exposición al riesgo psicosocial, sumado a esto, la presión que genera la forma de medición de los indicadores y el manejo emocional que deben desarrollar para prestar una atención adecuada a diferentes clientes al día, ocasiona estrés laboral frente a su qué hacer. Con relación a esto, se puede prever la afectación en el rendimiento de los trabajadores y por ende la efectividad de las empresas, precisando que una gran parte de la oferta laboral en Colombia se enfoca en áreas de atención al cliente. De acuerdo a lo planteado, respecto a la motivación y su relación con los factores de riesgo psicosocial en el área de atención al cliente, es cabe mencionar que:

El estrés laboral se genera cuando la demanda y exigencia de las actividades laborales superan la capacidad de quien las ejecuta. Dentro de una organización que maneja una actividad económica como lo es la atención al cliente en Call Center se manejan altos índices de estrés debido a la interacción elevada con distintos clientes y los indicadores que los agentes deben cumplir dentro de sus funciones. Esto tiene consecuencias incluso para las empresas dado que puede incrementar la rotación de personal. (Urrea, et al., 2021, p.7)

En este sentido, resulta pertinente indagar sobre los riesgos de orden psicosocial, a los cuales, se encuentran expuestos los trabajadores y que se ven reflejados en la motivación laboral de ellos, para favorecer estrategias que permita el aumento de la motivación laboral y de manera progresiva la productividad. El logro de la eficiencia laboral se relaciona en gran parte con la motivación que como organización se brinde a sus colaboradores, ya que de esta depende el desempeño satisfactorio de sus labores y la efectividad. Respecto a esto, Checa y Rodríguez (2017) plantean que:

El talento humano es el recurso más importante en toda empresa y la productividad de la institución se relaciona con el estado de ánimo de los colaboradores. La teoría de la motivación humana, generada por Abraham Maslow, a través de la pirámide de la jerarquía de las necesidades le da importancia en el último nivel a la necesidad de autorrealización y de la motivación de crecimiento. (p. 159)

Por lo cual, para las compañías actuales resulta de gran importancia que se aborden los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los colaboradores y a partir de esto, realizar



un estudio que permita identificar cómo influyen en la motivación de los empleados en una empresa de call center, lo cual, favorezca la toma de decisiones que disminuyan dichos factores y así no afecten la salud y el bienestar de los mismos. De esta manera, es evidente que un entorno laboral óptimo con motivación y satisfacción por parte de los empleados, conlleva a la corrección de situaciones de deficiencia a nivel interno, desempeño favorable de las funciones otorgadas, aporta al sentido de pertenencia, favorece la efectividad y el cumplimiento de las metas propuestas por la alta gerencia.

En este orden de ideas, la motivación no puede ser considerada un acto determinado, por el contrario, se puede expresar como un conjunto de acciones, donde la personalidad del individuo se ve expuesta, así pues, es relevante que como organización u empresa se implementen estrategias prospectivas que favorezca la adaptación a los cambios en temas de mejorar la calidad de vida de los empleados, el rendimiento, la satisfacción, la salud física y mental de los colaboradores. Con relación a esto, Checa y Rodríguez (2017) en su estudio plantean que:

En el instante que se establezca una meta, se confecciona un camino para lograr dicha meta, es allí donde surge la motivación el cual se puede entender como la fuerza que ayuda al individuo para que continúe recorriendo el camino trazado hasta alcanzar la meta (...) (p. 159)

Si bien cada empleado trabaja por un salario, pensar como organización que la única motivación que rige a los empleados es el dinero, genera una influencia negativa en los procesos organizacionales, incluso al momento de planear un medio para motivar a los colaboradores y de esta forma obtener mejores rendimientos, ya que están presentes otros factores como la sana competencia, la aceptación, el reconocimiento de los logros, las relaciones sociales y laborales entre los directivos y dependientes, la delegación de autoridad, responsabilidades y confianza, como mecanismos de motivación, cuando se aplican de manera óptima más que la propia retribución económica. Frente a esto, López (2005) plantea que “la motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (p. 26).

En otras palabras, es necesario abordar las temáticas dentro de las compañías u organizaciones en busca de disminuir factores de riesgo psicosocial que lleven a reducir la baja motivación laboral como fuente para la elaboración de políticas de la compañía, de forma que se garantice el desarrollo del potencial humano, en el ámbito psicológico y socio-afectivo,

permitiendo así climas organizacionales saludables, en los cuales, los empleados se encuentren a gusto, logrando crear un ambiente laboral óptimo y que se evidencie en el servicio al cliente brindado por los asesores.

Los factores emocionales del individuo influyen de manera directa en el proceso de afrontamiento y la capacidad para manejar diversas situaciones teniendo en cuenta las características del contexto. Teniendo en cuenta que los trabajadores que tienen contacto con clientes, tienen mayor probabilidad de desarrollar burnout por la alta exposición al factor estresor es importante implementar herramientas para afrontarlo, y medidas para prevenir que su desarrollo continúe dentro de la compañía. (Urrea, Vega, y Garcia, 2021, p. 9)

Con el pasar de los años, todo ha ido evolucionando y el medio laboral ha tenido grandes cambios, en la actualidad se ha ido eliminando la pirámide jerárquica, la centralización del poder, etc; actualmente el mercado nos exige una reestructuración a nivel empresarial, un mercado dinámico, cambiante, competitivo, con excelentes canales de comunicación, organizado, con personal eficaz y eficiente, los cuales, se sientan satisfechos y seguros de la labor que desempeñan, para favorecer la consecución de los objetivos de la empresa.

Si bien, algunas empresas se enfocan en retribuir económicamente a sus empleados, presentan una desventaja en el área emocional, la cual, es relevante y aporta a la empresa, ya que un trabajador que se encuentre emocionalmente bien, fomenta la productividad, disminuye el estrés laboral, incentiva a sus compañeros, es más proactivo y maneja la comunicación asertiva, como factor indispensable en la resolución adecuada de conflictos. Con respecto a lo planteado, Carrillo (2016) propone que: “El salario emocional es el conjunto de retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de su organización y que complementan el sueldo tradicional con nuevas fórmulas creativas que se adaptan a las necesidades de las personas de hoy” (p. 45).

En resumen, se puede decir que la motivación a los colaboradores es vital para el óptimo funcionamiento de una empresa ya que desempeñarán una labor con eficacia, logrando el desarrollo de la organización, esto será transmitido a todos los trabajadores, los cuales, se contagiarán de esa energía positiva y continuarán trabajando en pro de la estabilidad de la empresa y de los beneficios grupales. En este sentido, Werther, David y Guzmán (2019), exponen que:

Las actividades de administración del capital humano contribuyen a mejorar la productividad mediante la identificación de formas óptimas para alcanzar los objetivos de la organización, y de manera indirecta mediante el perfeccionamiento de la calidad de vida laboral de los empleados. (p. 33).

El anterior planteamiento, se desarrollará con base en la línea de investigación Teoría y Cultura Organizacional, ya que el fenómeno del presente proyecto de investigación pretende analizar estos factores de riesgo psicosocial inmersos en la motivación laboral de los colaboradores del área de atención al cliente para que aporte al mejoramiento emocional de los mismos y la efectividad de la empresa en el cumplimiento de los objetivos; por lo cual, se expresa el siguiente interrogante:

### **Pregunta problema**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que influyen en la motivación laboral de los colaboradores que desempeñan funciones de atención al cliente en el call center de la Universitaria Agustiniense en el periodo de diciembre de 2021 a marzo de 2022?

## Justificación

Por medio de la presente investigación se busca identificar los diferentes riesgos de orden psicosocial que se encuentran vinculados y que influyen directamente la motivación laboral, de la que pueden verse afectados los trabajadores que se encuentran desempeñando la labor de servicio al cliente, como en el área de call center. Cabe resaltar que el talento humano es clave en cualquier organización y aún más en una empresa que brinda los servicios de call center, ya que se relaciona la eficiencia en el desempeño de las funciones con el bienestar emocional de sus colaboradores, así como una eficaz determinación de jerarquías y responsabilidades, características claves para el óptimo cumplimiento de objetivos y metas.

En este orden de ideas, en las empresas que brindan servicios de call center es común que se genere un desgaste emocional en los colaboradores, debido a la alta interacción con clientes, pues el desempeño de esta labor afecta el bienestar personal y el adecuado rendimiento laboral. Frente a esto, Tortora (2016) hace mención de que:

De todos estos aspectos, los autores verifican que el burnout está principalmente predicho por la sobrecarga de trabajo, la falta de oportunidades de carrera y de aplicar habilidades en el trabajo, así como de las exigencias emocionales del contacto con clientes. A su vez se encuentra que el síndrome de quemarse por el trabajo se correlaciona fuertemente y en sentido positivo, con las intenciones de abandonar la organización. (p. 5)

Cabe resaltar que en la situación de los trabajadores que atienden llamadas en un call center se experimenta un alto riesgo en el ámbito psicosocial, entendido como una forma de estrés laboral que es presente y constante en este tipo de trabajo, debido a la frecuente exposición a clientes alterados que manifiestan índices de inconformidad, los cuales con su conducta afectan el qué hacer diario generando una gran rotación de personal e inestabilidad en el clima laboral, siendo la población joven o sin experiencia laboral más propensa a la elección de esta ocupación.

La definición final de la OIT a los riesgos psicosociales es que consisten en una interacción del trabajo, medio ambiente, condiciones de la organización y satisfacción del trabajador, referente a sus necesidades y situación personal fuera del trabajo, la cual influye en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo. (Sáenz y Ugalde, 2019, p. 194).

Para concluir, es importante que el trabajador sienta motivación por la labor que está desarrollando, que se sienta respetado por las personas que los dirigen y que se incentiven los momentos lúdicos para fortalecer el trabajo en equipo y el desempeño adecuado de las funciones. Por tal motivo, Seligman (2001) expone:

En su enfoque de “Psicología positiva ” propone considerar para el bienestar del trabajador algunos aspectos que tienen que funcionar bien para la obtención de máximo rendimiento laboral, ya que este ítems puede afectar no solo el bienestar laboral sino también la salud física y mental, la autoestima, la satisfacción laboral y salarial, puesto que el individuo va a vincular siempre su estado de ánimo con las posibilidades de rendimiento en su labor y así mismo transmitirá su estado a las personas que se encuentren bajo su cargo. (p. 144)

A modo de cierre, se puede identificar que el estrés es uno de los riesgos psicosociales más relevantes que puede afectar tanto la parte física y psicológica como la parte emocional de un trabajador, en especial, cuando desarrollan actividades relacionadas con la interacción social, teniendo en cuenta que el objetivo del trabajo es atender las inconformidades y necesidades de diferentes usuarios, lo que a su vez, repercute de manera directa en las funciones, ya que al experimentar la afectación se incrementa la deserción laboral en busca de mejores opciones laborales, sin embargo, hay escenarios, en los cuales, el colaborador decide continuar prestando sus servicios por aspectos económicos, aun cuando en ocasiones esto pueda poner en riesgo su salud y por ende el adecuado desempeño de sus funciones en la organización.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar los factores de riesgo psicosocial que influyen en la motivación laboral de colaboradores que ejercen funciones de atención al cliente en el call center de la Universitaria Agustiniana en el periodo de diciembre de 2021 a marzo de 2022.

### **Objetivos específicos**

Identificar los factores que influyen en el riesgo psicosocial de los colaboradores que desempeñan funciones de atención al cliente en el call center de la Universitaria Agustiniana.

Determinar los factores motivacionales que influyen en los colaboradores del área de atención al cliente de la Universitaria Agustiniana.

Analizar la relación que ejercen los factores de riesgo psicosocial en la motivación laboral de los colaboradores que desempeñan cargos de atención al cliente en el call center de la Universitaria Agustiniana durante el periodo de diciembre de 2021 a marzo de 2022.

## **Antecedentes**

En el proceso de búsqueda de antecedentes se tuvieron en cuenta investigaciones realizadas en los últimos años, en torno a los factores de riesgo psicosocial y motivación laboral en colaboradores de diferentes tipos de negocios que desempeñan funciones de atención al cliente. De modo general, se encontró que estos proyectos investigativos fueron realizados a nivel nacional e internacional, con mayor incidencia en el exterior, principalmente en Latinoamérica.

### **Nacionales**

La investigación presentada por Muñoz, Orellano y Hernández (2018) tuvo como objetivo: “identificar las tendencias y nuevas orientaciones laborales sobre el riesgo psicosocial en los diferentes sectores empresariales de Colombia” (p. 532), con base en el artículo “Tendencias del riesgo ocupacional en el contexto educativo” desarrollado entre las universidades de La Guajira, Atlántico y Corporación Universitaria Minuto de Dios. En la metodología se dio énfasis al estudio de la normatividad aplicada en el entorno nacional e internacional, para entender la perspectiva que están manejando actualmente las organizaciones nacionales frente a estos riesgos y se concluyó que deben emplearse medidas de prevención (Muñoz, Orellano y Hernández, 2018, p.p. 542 - 543).

Por su parte, Neisa y Colorado (2010) presentaron su investigación, por medio de un estudio de tipo descriptivo a una población de 106 teleoperadores, focalizados en una empresa dedicada a prestar servicios de atención al cliente por medio de Call Center en Bogotá, tuvieron como objetivo focalizar, clasificar y evaluar los diferentes factores de riesgo de orden psicosocial a los que se encuentra expuesto un trabajador de este tipo; se pudo concluir que los participantes del estudio perciben el desempeño de su labor con un riesgo alto y su carga mental se nota con un riesgo medio.

### **Internacionales**

En el ámbito internacional, Toapanta y González (2019) plantearon una investigación que tuvo como objetivo “Identificar las diferentes estrategias que implementan las organizaciones para el control y prevención ante el riesgo psicosocial del personal en actividades de servicio al cliente externo y que inciden como medio protector” (p. 6). Para el estudio, seleccionaron

60 empresas, el 37 % fueron tomados de España y el 63 % de otros países a nivel internacional; en cuanto a los resultados, mencionan que en términos generales, se implementan estrategias en cuanto al factor de riesgos psicosocial, fortalecimiento de la cultura organizacional y las condiciones laborales; de lo cual, encontraron una preferencia del salario emocional frente al monetario; finalmente, concluyen que es la problemática de riesgo psicosocial la que está presente en la mayoría de las industrias consideradas.

Así mismo, Gamboa (2021) realiza una investigación, en la cual, pretende evaluar la calidad mental del personal operativo de call center en la empresa Cobroandina S.A. de Quito, Ecuador, para lo que emplea la aplicación de encuestas virtuales, mediante de un estudio descriptivo, aplicado a una muestra de 86 colaboradores en mayoría mujeres jóvenes y un 98,8% con una antigüedad en la organización superior a un año; con el único fin de implementar un mecanismo de prevención garantizando la salud mental y el bienestar de los colaboradores; con el cual, se concluye que la carga mental a la que están expuestos los colaboradores es alta lo que puede llevar a una fatiga mental elevada y por ende reflejándose en afecciones negativas de salud.

La investigación de Luna - Chavez, Anaya - Velasco, y Ramírez - Lira (2019) tiene como objetivo concientizar a los empresarios de los riesgos psicosociales, a los cuales, se expone el trabajador debido a los cambios laborales que se presentan en el desarrollo de sus labores y que conllevan a un sinnúmero de consecuencias para la empresa y para sus colaboradores, los cuales ven afectada la salud física y mental, dicho estudio fue realizado en una industria manufacturera en el sur de Jalisco, México. Por otro lado, Triguero (2019) plantea que tener un ambiente laboral saludable en el sector de los call centers en España y Francia es complejo, debido al riesgo psicosocial y a la relevante inexistencia de respeto al que se encuentran expuestos los colaboradores, por ende, su estudio tuvo como objetivo indagar y reconocer dichos factores con el fin de contener los posibles efectos en ellos; para luego proponer una tutela de salud laboral por las personas ocupadas en el sector.

Siguiendo en esta búsqueda, Pérez (2018) en su estudio planteó como objetivo: “evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes en el cargo de operador en el call center en una empresa de seguros de la Ciudad de Buenos Aires” (p. 5). Para este trabajo se realizó una investigación de tipo descriptivo y la muestra de participantes, estuvo constituida por 14 operadores; los resultados a grandes rasgos mostraron que los



factores de Riesgos Psicosociales del Trabajo más críticos fueron las exigencias psicoemocionales, el ritmo y sentido de trabajo y la inseguridad laboral. En la ciudad de Guayaquil, se halló una investigación que tuvo como objetivo describir la participación del personal docente durante el proceso de diagnóstico de factores de riesgo psicosocial y motivación en una institución educativa; la población con la que se trabajó fue de 15 docentes de la institución. Se concluyó con que la participación del personal docente no fue constante, limitándose a ser agentes informativos, manifestándose en el suministro de información de los instrumentos empleados para el diagnóstico (Flores y Salinas, 2018, p. II).

Para dar continuidad a la revisión de antecedentes, en su estudio Peña y Villón (2018) pretendieron: “analizar la influencia de la motivación en el talento humano y determinar los factores que tienen mayor impacto en el desempeño laboral” (p. 177). El desarrollo de la investigación se inició aplicando un estudio documentado y exploratorio, a partir de una revisión bibliográfica-documental en Santa Elena - Ecuador, obteniendo como resultado que un empleado motivado brindará a la empresa un mejor desempeño, desarrollará sentido de pertenencia, reflejando beneficios tanto para la empresa como para él, concluyendo que el comportamiento de un empleado en la organización, depende de los factores motivacionales (Peña y Villón, 2018, pp. 177 – 186). En la investigación realizada por Checa y Rodríguez (2017) presentan un estudio cuyo objetivo es analizar la influencia del liderazgo en la motivación laboral del personal de la sede sur de S.E.R.L.I. en el 2016 de la Sociedad Ecuatoriana Pro-Rehabilitación de los Lisiados de la ciudad de Guayaquil. Se obtuvo que, a partir del liderazgo, se pueden contrarrestar las diversas amenazas que se presentan en el entorno, toda vez que, el rol del líder es fundamental en el adecuado funcionamiento de la empresa.

En esta línea, Cruz (2016) pretende analizar un grupo de personas que laboran en el área de call center en la ciudad de Guayaquil y medir los riesgos psicosociales con base al modelo del Síndrome de Burnout, con el objetivo de identificarlos para posteriormente disminuirlos, prevenirlos o eliminarlos de forma que se mejore la calidad de salud de los colaboradores; esto se hizo por medio de una investigación de carácter exploratorio, descriptivo, de campo y bibliográfica, aplicada a una muestra conformada por supervisores y 21 operadores, donde se concluyó que existe una gran brecha entre la aplicación de políticas que mejoren los riesgos psicosociales en los países desarrollados con respecto a los países en vías de desarrollo.

En la siguiente investigación, Unda, Uribe, Jurado, García, Tovalín, y Juárez (2016) realizaron un estudio con el propósito de generar un instrumento válido y confiable para medir factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios mexicanos. En este proceso, formularon 66 ítems con cinco opciones de respuesta y para realizar su validación psicométrica se aplicó a 500 profesores de escuelas públicas de la ciudad de México, de nueve instituciones de educación superior públicas. La escala arrojó cinco factores: percepción de inequidad, estudiantes difíciles, percepción de inseguridad, sobrecarga académica y falta de recursos en el trabajo, esto indica el alto grado de riesgo psicosocial, al cual, están expuestos los docentes y por consiguiente el alumnado.

En estudios previos, se evidencia el estudio de Raffo, Ruez y Cachay (2013), el cual, fue aplicado en el Instituto Navarro de Salud Laboral de Perú, con el fin de indagar todo lo relacionado con los riesgos psicosociales; concluyendo que el concepto de salud comprende tanto la salud ocupacional, como la salud del trabajador fuera del ámbito laboral, en la cual, se vería inmerso el ausentismo laboral, poniendo en riesgo la sostenibilidad de la empresa. Por otra parte, Gil - Monte (2012) plantea una investigación que tuvo como objetivo presentar los riesgos de carácter psicosocial y sus consecuencias, de lo cual, concluyó con algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo y así, mejorar la salud pública de los empleados europeos, planteando cinco pasos en los que distribuye su estudio por medio de un análisis de tipo teórico.

De acuerdo con lo anterior, podemos concluir que las investigaciones desarrolladas en diferentes contextos, poblaciones y distintas metodologías, permiten identificar los riesgos psicosociales que se encuentran presentes en las funciones desarrolladas por el personal de atención al cliente, los cuales, influyen de manera significativa no solo en la motivación laboral, sino también de manera directa en el bienestar físico y mental de los colaboradores, lo que en definitiva se vería reflejado en el rendimiento y cumplimiento de metas propuestas por la organización.

## Marco Referencial

En este apartado se plantean diferentes postulados teóricos que favorecen la comprensión de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en la motivación laboral, con base en las funciones de atención al cliente, lo cual, permite evidenciar las diversas circunstancias que intervienen en la salud mental de los trabajadores, ya sea de manera negativa o positiva. Aunque las afecciones que generan este tipo de riesgos pueden llegar a ser menos visibles que las ocasionadas por condiciones físicas como accidentes o enfermedades laborales, si es importante identificar las circunstancias y sus respectivas consecuencias teniendo en cuenta el ámbito de la presente investigación, por ende, a continuación, se evidenciará cómo se comprende los factores de riesgo psicosocial desde diferentes posturas.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. (Portal Gestionhumana.com, 30 de noviembre de 2018)

Los síntomas en el estrés laboral pueden presentarse de manera diferente en cada persona, pero a modo general logran ser más evidentes las alteraciones en el comportamiento y en el estado de ánimo, hasta relacionarse con cuestiones relativas a la enfermedad mental, razón por la cual, el estrés suele interpretarse de forma errónea o estigmatizar. No obstante, si el estrés en el conjunto de los riesgos psicosociales se plantea como un problema de las organizaciones y no como una afección personal independiente, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo. Respecto al estrés como riesgo psicosocial, Naranjo (2009) expone que:

Posteriormente, se presenta la fase de agotamiento que es la fase terminal del estrés. Esta se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión, las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira. (p. 175)

Los factores organizacionales y psicosociales que son fuentes principales de estrés y provocan respuestas de tensión, inadaptación y respuestas psicofisiológicas se convierten en factores psicosociales de riesgo o de riesgo de estrés que pueden estar relacionados con

factores como son las demandas psicológicas del trabajo relacionadas con la sobrecarga laboral, trabajo bajo presión, demasiada exigencia mental y conflictos interpersonales, así como el control que se tiene del mismo (trabajo monótono, ejercicio de competencias, autonomía y uso de capacidades) (Martínez, 2020, pp. 304 - 305).

En este orden de ideas, es importante tener en cuenta que el esfuerzo elevado asociado con la baja recompensa, son factores que incrementan el riesgo de la salud física y psicoemocional del trabajador, teniendo en cuenta que el decaimiento personal se relaciona con el bajo rendimiento laboral y el incumplimiento de algunas de las obligaciones contractuales, estos factores conllevan a que el trabajador desencadene diferentes patologías, entre las cuales, está presente el estrés cognitivo que genera desequilibrio emocional y al empleado le limita las técnicas para afrontarlo, afectando su bienestar, además, desplazando esto, a otras áreas de ajuste del colaborador. En este sentido, Martínez (2020) plantea que:

Aunque el estrés laboral se ha considerado con frecuencia como una experiencia subjetiva de una persona derivada de la percepción de tener que tratar con demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar, éste no afecta sólo a la salud y bienestar físico de las personas, sino que repercute en su actividad en el trabajo y relación con el entorno. (p. 304)

En otras palabras, el estrés se puede catalogar como una enfermedad macro, la cual afecta a muchas personas y se centra en la alteración del estado de ánimo y la manifestación de emociones negativas y poco motivantes, las cuales ponen en riesgo la salud del empleado. “El estrés es un tema significativo que puede afectar a todo tipo de comunidad, y en algunos años será un grave problema de salud pública” (Félix, García, y Mercado, 2018, p. 10).

Por tal motivo, es relevante que se implementen acciones que permitan afrontar el estilo de trabajo o labor que desempeñan los colaboradores para obtener una relación favorable entre el trabajador y su ambiente laboral, de manera que estimule a los trabajadores a desempeñar sus funciones mediados por la motivación, responsabilidad y equilibrio. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con los que cuentan para satisfacer dichas exigencias, por tal motivo es responsabilidad de la entidad, brindar al trabajador todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones. De acuerdo con lo anterior, Muñoz, Orellano y Hernández (2018),

en su investigación exponen que el principal riesgo psicosocial es el estrés agudo y lo plantean de la siguiente manera:

Además, tras él, se pueden presentar otras formas de riesgos psicosociales como la inseguridad laboral o el síndrome de Burnout o desgaste profesional, todas en sí formas de estrés crónico que afectan a la totalidad de la organización, e incluso pueden llevar a la somatización de estas conductas, manifestándose en enfermedades que afectan directamente la productividad. (p. 540)

Como se ha venido planteando, los riesgos psicosociales en el ámbito laboral conllevan a un sinnúmero de enfermedades que pueden ocasionar efectos negativos en los colaboradores, por tal motivo, es importante que la empresa defina adecuadamente los perfiles, las obligaciones contractuales y responsabilidades del empleado, asimismo que aborde las necesidades.

En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo, debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas. (Campos, 2019, p. 1).

Por su parte, según diversas investigaciones, el género femenino ha presentado algún tipo de vulneración en el ámbito laboral, lo cual, es más evidente en comparación con el género masculino, por diferentes variables, además de que el mercado laboral en áreas de atención al cliente se ve representado en su mayoría por mujeres, lo que conlleva a mayor exposición con respecto a riesgos psicosociales, entre ellos, altas exigencias emocionales, baja autonomía, poca posibilidad de desarrollar habilidades, monotonía, sufrir discriminación y/o acoso sexual. Frente a este tema, Castiblanque y Calatayud (2019) proponen:

La presente investigación ha puesto de manifiesto las desigualdades de género en materia de trabajo y salud laboral de la población española ocupada, en base a la información aportada por la encuesta ENCTEWCS, según la cual las mujeres presentan mayores probabilidades de tener peores condiciones de empleo, mayor exposición a los riesgos psicosociales (...). (p. 39)

En este orden de ideas, es responsabilidad de las empresas implementar estrategias que permitan mitigar los diversos tipos de riesgo psicosocial, ya que los mismos pueden ser generados por diversas situaciones dentro del entorno laboral que generan un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento que impactan en la salud y entorno del individuo.

Los riesgos psicosociales comprenden una serie de experiencias y percepciones del colaborador que se relacionan con factores de condiciones físicas y el ambiente laboral, factores personales y externos, haciendo énfasis al espacio donde se desempeña la labor, el control y autonomía con las que el trabajador cuenta para realizar sus labores, los estilos de gestión y apoyo social recibido, el ambiente interno, las condiciones de contratación, las cargas y jornadas laborales, rotación de turnos, además de la interferencia entre el tiempo personal y laboral etc. Cuando su exposición no es debidamente controlada, pueden afectar el bienestar, la satisfacción, el desempeño y la salud del trabajador (Parra, Mendoza, Meza, y Pérez, 2021, pp. 15-16).

Cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores. Aunque la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, y la inseguridad contractual. (Moreno, 2011, p. 8)

Entre los temas relacionados con la organización es importante mencionar que las prácticas ineficientes de comunicación y gestión, la participación limitada en la toma de decisiones, los horarios de trabajo prolongados o poco flexibles y la falta de cohesión en los equipos retribuyen de manera directa en la motivación del colaborador. La inestabilidad laboral es uno de los nuevos factores de riesgo psicosocial al cual se enfrentan los trabajadores, actualmente podemos evidenciar que algunas empresas no ofrecen garantías a sus colaboradores y esto conlleva a la inseguridad, desmotivación y por ende al inadecuado desarrollo de las obligaciones contractuales, puesto que actualmente los contratos son precarios, por lo tanto,

el cliente interno se enfrenta a patologías emocionales (Camacho y Mayorga, 2017, pp. 161 - 162).

En tal sentido, es relevante tener en cuenta que debe existir un equilibrio entre la motivación personal y la externa, pues las dos potencian los refuerzos positivos y conllevan a la consecución de la adecuada salud emocional y física, lo cual, permite tener estabilidad, desempeñar las labores de manera íntegra y buscar el cumplimiento de metas de manera personal y grupal, por lo tanto, se verá beneficiada la organización en general. “La motivación es la llave maestra para lograr que un colaborador dé incluso más del cien por ciento; cuando un equipo de trabajo se halla motivado, la dinámica laboral mejora sustancialmente y las metas se tornan asequibles” (Fournier Ramos, 2020, p. 1).

Por consiguiente, la motivación a lo largo de la historia también ha sido planteada, acorde al cumplimiento o satisfacción de las necesidades de los seres humanos, incluyendo el ámbito laboral, en donde los clientes internos buscan lograr propósitos y metas, relacionando las diferentes necesidades sociales y de realización personal como parte de los factores motivacionales en los colaboradores, haciendo referencia a la necesidad latente de las personas, de sentirse plenos en el desarrollo de sus actividades. Más específicamente, Maslow (1991) plantea que:

Los psicólogos clínicos descubrieron hace mucho que cualquier conducta puede ser un canal a través del cual fluyen diversos impulsos. O para decirlo de otro modo, la mayor parte de la conducta está sobredeterminada o motivada de manera múltiple. Dentro de la esfera de los determinantes motivacionales, cualquier conducta tiende a ser determinada por varias o todas las necesidades básicas a la vez, y no por una sola de ellas. (p. 43)

Es evidente que, en la actualidad, debido a la pandemia y a la exigencia de la virtualidad, se ha incentivado el trabajo desde casa a través de diferentes medios que permiten llegar a las personas sin importar la distancia, posibilitando la vinculación laboral de individuos que presentan dificultades para salir de casa o desplazarse a otro lugar. A propósito, Aquije (2018), indica que la estrategia Home Office ha sido exitosa ya que es direccionada a la satisfacción del cliente interno a través de la motivación logrando generar bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, pues es relevante reconocer la importancia de la

labor desarrollada por el trabajador y a la vez lo valioso que es la estabilidad emocional (pp. 340 - 341).

Estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para los funcionarios las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un incentivo y a veces una liberación, ya que muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se automotivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo, 2018, p. 14).

Desde este punto, el talento humano anteriormente se consideraba que era un costo adicional para la empresa, no obstante, en la actualidad en las compañías estratégicas se empieza a reflejar que los colaboradores son el capital más importante de las organizaciones, para alinear su gestión al cumplimiento de objetivos de la empresa, contemplando los tipos de negocio de atención al cliente, al ser uno de los más exigentes en términos psicosociales en el mercado laboral.

La estructura organizacional de una empresa está compuesta por diversas dependencias, las cuales pueden presentar riesgos que se ocasionan a través de su expansión y necesidad de cumplimiento de expectativas de los líderes y socios. Entre estos pueden ser riesgos financieros, de marketing u operativos etc.; pero entre todos estos riesgos que afectan la operación de la empresa existen riesgos de orden psicosocial que afectan de manera directa a cada uno de los colaboradores, aunque no siempre son malos existen algunos que hacen daño y que entorpecen el óptimo desempeño de los colaboradores así lo evidencia Gil - Monte en su investigación (2012):

Los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. (p. 238)

De acuerdo a lo planteado anteriormente, es necesario tener en cuenta que para mitigar estos riesgos o disminuir los mismos es importante que desde el área de dirección y talento humano se garanticen los escenarios óptimos para el desarrollo de las actividades y sobre todo para mejorar la salud mental y la estabilidad de los colaboradores. “Los ambientes saludables y la salud de los trabajadores son condiciones esenciales para la efectividad de las personas y



para el rendimiento de las organizaciones” (Gil - Monte, 2012, p. 241). Lo que quiere decir que el desarrollo y el éxito de las organizaciones depende de las condiciones de salud y bienestar en que se encuentren los empleados cuando desempeñan sus tareas.

Los riesgos psicosociales son considerados como una responsabilidad por parte de la dirección y delegado al departamento de talento humano de mitigar los mismos, por tal razón desde la normatividad se ha de tener en cuenta como un elemento importante que debe clasificarse y establecer políticas que garanticen la evaluación, prevención y disminución de los mismos, por ende se debe realizar un constante seguimiento y comprender que al estar presentes es una necesidad para la compañía evitar enfermedades de carácter laboral a largo plazo. Respecto a lo anterior, Guamán Bejarano y Gaibor (2017) en su estudio plantean que:

La responsabilidad del Seguro de Riesgos del Trabajo, consignada en las leyes y reglamentos es la verificación o control del cumplimiento de la normativa, mediante medios técnicos, que sustituyan al carácter sancionador por una auditoría moderna que permita, mediante la satisfacción de todos, caminar hacia una cultura de prevención, evitando el daño, la incapacidad, o lo más grave, la enfermedad y/o la muerte de los trabajadores. (p.717)

Es importante que la organización desde su gestión tenga en cuenta que cada uno de los factores de riesgo psicosocial pueden alterar la salud y el bienestar de los colaboradores, en tal sentido, lo más conveniente es intervenir los mismos, con el fin de evitar sucesos con consecuencias negativas o irreversibles a largo plazo. Con relación a lo anterior, Martínez (2020) expone que: “Cuando el estímulo estresor persiste y el estrés se vive como un estado permanente, el organismo no se recupera, y en dosis altas y de manera continuada se convierte en estados nocivos para la salud” (p. 303). A modo de conclusión, el potencial humano dentro de una organización debe ser tenido en cuenta como un recurso valorado, pues a partir de este es posible lograr los objetivos organizaciones y construir una cultura organizacional saludable y positiva, comprendiendo que, con el abordaje de las necesidades, es posible potenciar la motivación que se refleja en la productividad y la competitividad.

Para finalizar, cabe señalar que los empleadores para el talento humano deben propender su preocupación por el bienestar, dependiendo así la identificación y adecuada mitigación de los riesgos de orden psicosocial que se presenten dentro de un equipo de trabajo, teniendo en cuenta que en cada trabajador los efectos pueden ser diferenciales y esto conlleva a influir en

el grado motivacional y de satisfacción laboral, lo cual, sumado a casos en donde se brindan pocas garantías por parte de las empresa, genera alta rotación de personal.

## **Metodología**

En el apartado metodológico, la investigación se desarrolla desde el ámbito cualitativo, partiendo de un método analítico y diseños descriptivos, que comprende la compilación de información a partir de la encuesta como técnica, mediante un cuestionario de “escala tipo likert” que será aplicado a empleados de la Universitaria Agustiniiana vinculados en el área de call center, de manera que se puedan identificar los diversos riesgos de orden psicosocial a los que se exponen, lo cual, constituye el dilema a estudio.

### **Tipo de investigación**

La presente es una investigación de carácter cualitativo, la cual, “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, 2014, p. 7). Teniendo en cuenta que en el proyecto se analiza la interpretación de la información aportada por los colaboradores, respecto a los factores de riesgo psicosocial que influyen en los procesos motivacionales, sobre su quehacer en el cumplimiento de las funciones de atención al cliente. Este enfoque de investigación es posible aplicarlo en contextos diferentes para aprender las perspectivas del fenómeno, ya que favorece la vinculación de varios métodos, de los cuales es necesario identificarlos y reconocerlos claramente, de manera que se evidencie con claridad sus ventajas y limitaciones para el desarrollo del estudio. Lo anterior, partiendo del método analítico, frente al cual, Lopera, Ramirez, Zuluaga y Ortiz (2010) exponen que:

Aunque la forma clásica de entender el método analítico ha sido la de un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general (lo compuesto) a lo específico (lo simple), es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas. (p. 3)

Cabe resaltar que desde la investigación, es preciso realizar un análisis para indagar sobre los factores de riesgo psicosocial, descomponiendo en sus partes los elementos y así, lograr identificar el efecto en la motivación laboral de los colaboradores de un call center,

obteniendo con claridad el objeto de estudio; de acuerdo con lo planteado por Amanda (citado en López, y Guzman, 2018), la definición del análisis es el estudio y examen de un hecho u objeto en particular, es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las ciencias naturales.

### **Diseño Metodológico**

Por consiguiente, la investigación se realiza a partir de un diseño descriptivo, teniendo en cuenta que “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri, 2014, p. 92). A partir de lo planteado en el presente estudio, es importante reseñar los diferentes riesgos psicosociales con el fin de determinar su influencia en la motivación de los colaboradores de la Universitaria Agustiniense que prestan de servicios de call center, ya que son trabajadores que por las características de su labor, a diario se encuentran expuestos a la variabilidad de los estados de ánimo de los clientes, exigencias en el cumplimiento de metas y presión tanto interna como externa que afecta directamente su aliciente. “Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Esteban, 2018, p. 2).

### **Población**

La Universitaria Agustiniense fue fundada el 9 de agosto del 2007 en la ciudad de Bogotá, por medio de una comunicación oficial por parte de la gobernación provincial de la comunidad de Agustinos Recoletos, a la fecha se compone de 10 áreas, de las cuales, se señalan la Asamblea General, Secretaría General y Jurídica, el área de Planeación y Gestión de Calidad, Gerencia de Transformación Digital e Información Tecnológica, Vicerrectoría Académica, de Extensión y Desarrollo Humano, Vicerrectoría Administrativa y Financiera y una de Investigaciones, conformada al día de hoy día con 115 administrativos y 219 docentes. El área de call center de la Universitaria Agustiniense, se encuentra dentro de la Gerencia de Transformación Digital, en la subárea de marketing, compuesto de 6 colaboradores que desempeñan la función de atención al público en general.

## **Muestra**

El presente proyecto de investigación se realiza con 6 colaboradores que ejercen funciones de atención al cliente en el área de Call Center en el periodo de diciembre de 2021 a marzo de 2022 en la Universitaria Agustiniana ubicada en Avenida Carrera 86 #11b-95 en la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta que este tipo de labor se centra en la atención al cliente brindando diversos tipos de servicios mediante comunicación telefónica, siendo un mercado laboral con gran auge actualmente en las principales ciudades del país. “La selección de la muestra corresponde al tipo homogéneas, toda vez que poseen un mismo perfil y características” (Hernández Sampieri, 2014, p. 388). Los participantes estarán distribuidos entre hombres y mujeres con edades comprendidas de 18 a 40 años, que habiten en zonas de estrato socioeconómico inferior a 3, nivel de educación bachiller, técnico, tecnólogo y/o pregrado con ingresos entre 1 y 2 S.M.M.L.V.

## **Técnicas de recolección de información**

Para lograr el objetivo de la presente investigación, la encuesta fue seleccionada como técnica de recolección, toda vez que permite una aplicación masiva que puede proyectarse en amplias muestras de diversas poblaciones, asimismo, posibilita que mediante la investigación social se puedan obtener características objetivas y subjetivas de la población, en relación a la temática planteada. Respecto a la encuesta, Torres, Salazar y Paz (2019) exponen que:

En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc. (p. 4)

En este sentido, la encuesta es un método de investigación que se basa en un conjunto de preguntas realizadas a un grupo de personas, con el fin de obtener información o datos sobre un tema específico, es importante tener en cuenta que la encuesta debe ser acorde a lo que se desea indagar siendo una observación indirecta de lo que acontece por medio de las experiencias relatadas por los participantes. Siendo una técnica compatible con la investigación cualitativa, como lo plantea Sarduy (2007): “La investigación cualitativa cuenta con varias técnicas para la obtención de datos, como son: La observación, la entrevista, la

revisión de documentos o análisis documental, el estudio de caso, los grupos focales y los cuestionarios” (p. 7).

### **Instrumentos**

Como eje central de la investigación se pretende determinar los factores de riesgo psicosocial, partiendo de las experiencias de los colaboradores descomponiendo en un todo sus elementos como fue planteado desde el nivel metodológico, lo cual, se realizará a partir de un cuestionario de prueba piloto para el análisis de los riesgos psicosociales con base en la percepción del colaborador, en torno a diferentes factores como el estrés laboral, ausentismo, síndrome de Burnout, adicción al trabajo, violencia, hostigamiento, discriminación, angustia, depresión y somatización en relación con la motivación laboral.

Respecto al instrumento empleado, Arribas (2004) expone que: “el cuestionario es un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información” (p. 23). El cuestionario consta de 14 preguntas tipo “Escala Likert” de calificación de 5 puntos que permiten identificar los factores psicosociales presentes y su impacto en el grado de motivación laboral, de manera que al realizar el análisis de datos sea posible evidenciar la relación de los mismos. Puede acceder al cuestionario en el siguiente enlace: <https://forms.gle/H938GySiqgpMrP1CA>



**Figura 1.** Portada cuestionario proyecto de investigación.

## Procedimiento

El procedimiento de recolección de información se realizará en 4 fases:

**Fase 1. Convocatoria:** Consistirá en realizar una convocatoria interna a colaboradores del área de atención al cliente de la empresa, la cual, será gestionada con un colaborador actualmente vinculado; esta fase tendrá la duración de 1 semana, teniendo en cuenta los parámetros planteados en la muestra.

**Fase 2. Segmento de aplicación:** El instrumento será aplicado y compartido en la segunda semana a los colaboradores, mediante un canal digital en formulario de Google teniendo en cuenta la normatividad en cuanto a la recolección y tratamiento de datos, compilado en el consentimiento informado y dando a conocer los objetivos del estudio a cada participante.

**Fase 3. Análisis de la información:** Se elaborará un informe donde se plasmen los resultados obtenidos a partir de lo encontrado en la presente investigación, en un tiempo estimado de 2 semanas.

**Fase 4. Socialización producto de investigación:** Se dará a conocer a la empresa los puntos relevantes de intervención.

### **Desarrollo de la metodología**

La aplicación del instrumento se realizó la cuarta semana del mes de febrero del año en curso, para ello fue necesario comunicarse y dar a conocer los objetivos del proyecto a una de las funcionarias, quien solicitó autorización al jefe inmediato para compartir la encuesta con las demás colaboradoras del área, en este sentido, el cuestionario fue aplicado a 6 funcionarios de la Universitaria Agustiniense que desempeñan sus labores en el área call center; a la fecha los resultados se encuentran en proceso de análisis.

En cuanto a las novedades presentadas, la principal fue la compleja conexión con alguna compañía enfocada a los servicios de call center, esto debido a temas como la susceptibilidad de la información, el estricto manejo de los tiempos y estándares de calidad, teniendo en cuenta que el acercamiento fue realizado como agentes externos que no cuentan con algún tipo de vínculo laboral, retrasando la aplicación. No obstante, se logró la consecución de la empresa que, si bien su objeto social no es el de brindar servicios de call center, si cuenta con un área específica para esta labor, razón por la cual, el cuestionario fue aplicado a la totalidad de colaboradores que desarrollan sus funciones como agentes de call center; cabe resaltar que el estudio es replicable en otras organizaciones con el fin de identificar los factores objeto de estudio.

### **Técnica de análisis de la información**

El análisis de información permite identificar diferentes aspectos que se encuentran asociados en el desarrollo de la labor objeto de estudio, las necesidades de los usuarios y su relación con el orden psicosocial de los colaboradores, además de mantenerse a la vanguardia con respecto a las situaciones identificadas, permitiendo así que se mitiguen las situaciones que ponen en riesgo la salud mental de los colaboradores (Sarduy, 2007, p. 1-3).

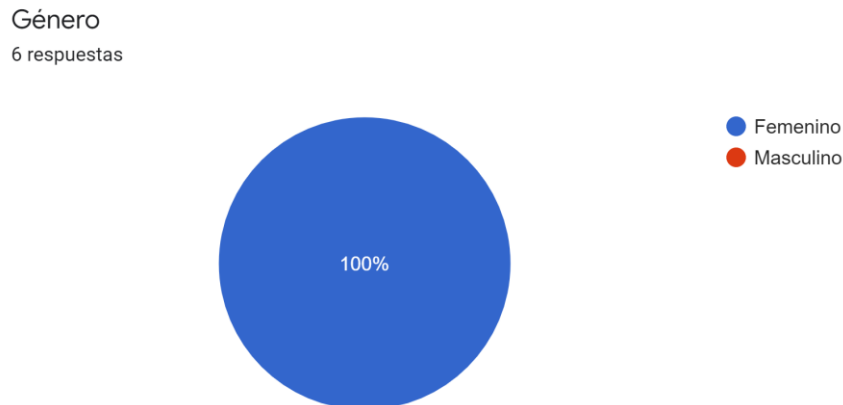
Una vez recolectados los datos mediante el cuestionario se procede a realizar el análisis de la información y la identificación de los riesgos a los que se encuentra expuesta la población objeto de estudio, por consiguiente, se propone analizar las respuestas a cada una de las

preguntas por medio de gráficas lineales o tortas con respecto a los factores de riesgo psicosocial más predominantes de los colaboradores de la Universitaria Agustiniiana haciendo una descripción general del porcentaje de distribución en cada uno de los parámetros o factores, con base a lo planteado en el marco teórico.

### Análisis de resultados y discusión

Para la obtención de los resultados fue aplicada una encuesta a 6 colaboradores, estructurada la primera parte en datos sociodemográficos generales y 14 preguntas orientadas a los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, en este sentido, se presenta un análisis para establecer cuáles son los factores de riesgo psicosocial que influyen en la motivación laboral de los colaboradores que desempeñan funciones de atención al cliente en el call center de la Universitaria Agustiniiana. Es preciso hacer mención de que el cuestionario comprendía un apartado de consentimiento informado que fue aceptado por todo el personal.

#### Datos generales:



**Figura 2.** Género de los colaboradores.

Elaboración propia

Cabe resaltar que la encuesta fue aplicada a todos los colaboradores del área de call center y atención al cliente de la empresa, que corresponde a un total de 6 mujeres, con tal muestra se encontró que es significativo y prevalente dentro de la organización que la labor de atención al cliente, es en mayor parte asumida u asignada al género femenino. Con relación a esto, Gamboa (2021) en su estudio sobre Carga Mental en personal que laboral en Call Center,



plantea que: “Dentro de la gestión de Talento Humano se busca equilibrar el número de personas referente al género, sin embargo, por el perfil del cargo, postulan mayor cantidad de mujeres, y así mismo, se selecciona mayor cantidad de mujeres” (p. 43).

Tabla 1. Edad de los participantes

Edad de los colaboradores
Edad
45
28
26
29
35
21

Nota: La edad promedio es de 30,7 de la población participante. Elaboración propia.

En el total de los datos obtenidos se encontró que 4 de las 6 colaboradoras, se ubican en el rango de edad de 21 - 28 años, considerándose en la población colombiana como población joven, una colaboradora se encuentra en el rango de edad entre los 33 - 37 años y otra de 38 años en adelante, determinando una mayoría de jóvenes realizando funciones de atención al cliente en la empresa, lo cual, es común en el mercado actual en Colombia. Frente a esto, Sáenz, y Ugalde (2019) plantea que:

El trabajo de operador telefónico es un trabajo que no requiere estudios universitarios y muchos jóvenes se ven tentados a ingresar sin problemas al mundo laboral como operadores, pero este trabajo al tener un alto riesgo en el ámbito psicosocial, provoca que los trabajadores no duren mucho en el puesto, llegando a renunciar. (p. 193)

Tabla 2. Distribución de cargos en el área de atención al cliente

Cargo que ocupa en la empresa
Cargo
Agente call center
Auxiliar de contac center
Marketing
Auxiliar de contac center
Promotor de marketing

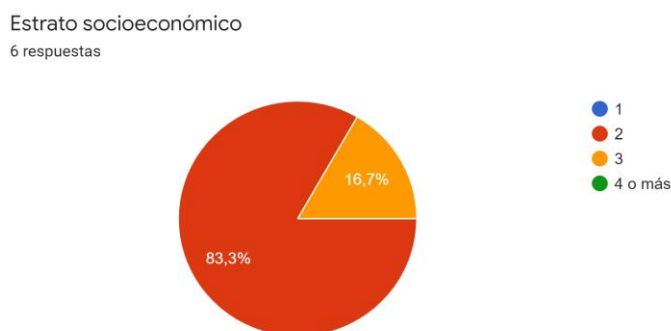
---

Coordinador

---

Nota: Distribución de cargos en el área de atención al cliente de la universitaria agustiniana. Elaboración propia.

Todas las personas que hicieron parte del estudio son residentes de la ciudad de Bogotá y 3 cargos del total de colaboradoras se denomina operador de Call Center y la otra parte restante corresponde funciones de coordinación y marketing dentro del área de atención al usuario.



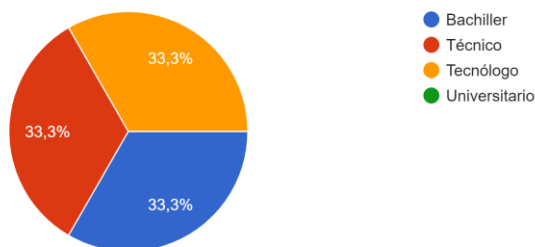
**Figura 3.** Estrato socioeconómico colaboradores.

Elaboración propia.

En relación a la información obtenida, se halló que el 83.3% de las colaboradoras del área de atención al cliente residen en el estrato socioeconómico 2 y el 16,7% en el estrato 3, determinando una mayoría de colaboradores de atención al cliente en estrato bajo y medio - bajo de acuerdo a las escalas determinadas por el Departamento de Planeación Nacional Colombiano. Relacionado con esto, Del Bono, y Bulloni (2008) plantean que los colaboradores de atención al cliente:

En general, pertenecen a estratos sociales más bajos, siguen estudios terciarios que ofrecen una salida laboral más inmediata, presentan trayectorias laborales más extensas y sobretodo más precarias que las que acabamos de presentar (empleos temporarios en supermercados, tiendas de ropa -“de coreanos”-, emprendimientos familiares, etc.). (p. 12)

Nivel de formación académica  
6 respuestas



**Figura 4.** Formación académica de los colaboradores

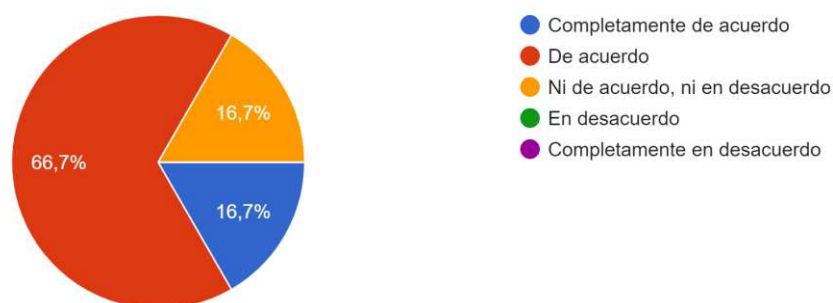
Elaboración propia.

En este hilo conductor y en relación a los datos obtenidos se encontró que no existe una proporción mayor de ninguno de los factores y las partes se distribuyen de manera homogénea con un porcentaje del 33,3% en los niveles bachiller, técnico y tecnólogo. De manera que el mayor grado de formación académica de las colaboradoras del área de atención al cliente es tecnológico, descartando el nivel universitario.

#### Datos de profundización en el cuestionario:

1. Considera usted que el salario, sin importar la labor, es la fuente principal de motivación en los empleados.

6 respuestas



**Figura 5.** El salario como fuente principal de motivación

Elaboración propia.

En el total de los datos obtenidos se encontró una mayor representación con 66.7% de las colaboradoras considera estar de acuerdo en que el salario es la fuente principal de motivación,

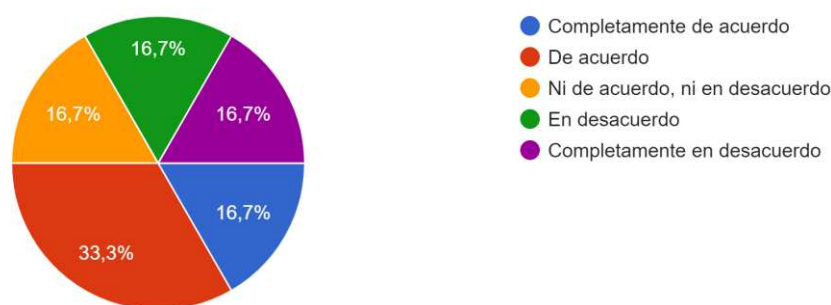
otro 16,7 % atribuye estar completamente de acuerdo, no obstante, el porcentaje restante considera no estar de acuerdo, ni en desacuerdo. De tal manera, las colaboradoras de atención al cliente vía call center perciben el salario como una importante fuente de motivación, independiente de la labor que realizan, evidenciando que para esta mayoría su motivación aumenta en proporción a su retribución económica, relevante para el óptimo desempeño laboral. En este punto, cabe resaltar lo mencionado por Chiavenato (2009) quien propone:

El salario es el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones. Todas las personas en las empresas invierten su tiempo y esfuerzo, a cambio de lo cual reciben dinero, que representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocos equivalentes entre empleado y empleador. (p. 235)

Una descripción de salario se plantea que debe ser recíproco con respecto a las labores desempeñadas, además de representar el valor del servicio prestado por un colaborador para una organización tomando en cuenta que las dos partes tienen obligaciones y derechos que hacen que existan límites y que ninguna de las dos partes sea vulnerada.

2. Considera que las tareas que conllevan trato con público o clientes de los que pueden derivar problemas o malos tratos, afectan su motivación y por ende su rendimiento.

6 respuestas



**Figura 6.** Labores que implican atención al cliente afectan la motivación

Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos se puede identificar que el 33% de los trabajadores manifiestan que el trato con público o clientes de los que pueden derivar problemas o malos tratos, afectan su motivación y por ende el rendimiento, pues es difícil desarrollar las funciones de manera óptima cuando se es sometido a tratos inadecuados, por su parte, los demás

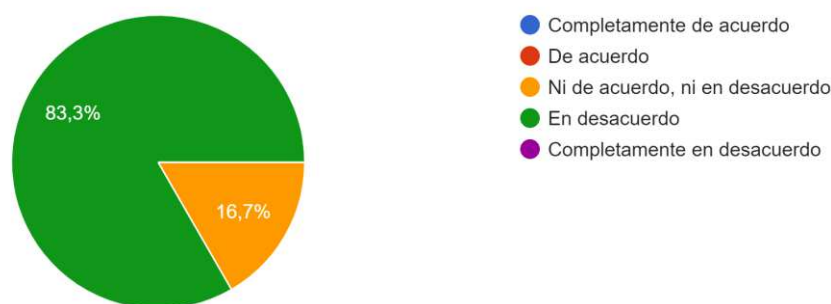
porcentajes se distribuyen en 4 partes cada una de 16,7%, en la primera expresando que están completamente de acuerdo, segunda no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, por consiguiente, está en desacuerdo y por último están completamente en desacuerdo, aun cuando las percepciones se encuentran divididas, puede inferirse que la mayoría del personal refiere que estas situaciones derivadas de la labor influyen negativamente en la motivación.

Cuando esta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. En cambio, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos por estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc. que comúnmente desencadenan en enfrentamientos frontales con la empresa. (Muñoz, 2020, p. 51)

Por lo anterior, es fundamental saber que la actitud es el resultado de un comportamiento producido por diferentes circunstancias, dichas actitudes conllevan a que se presenten inconvenientes, lo cual, impide un rendimiento adecuado ya que la motivación del empleado se ve afectada.

3. Me siento motivado/a en un lugar de trabajo donde hay exceso de horas laborales o jornadas con horarios impredecibles o irregulares.

6 respuestas



**Figura 7.** El horario laboral y su influencia en la motivación

Elaboración propia.

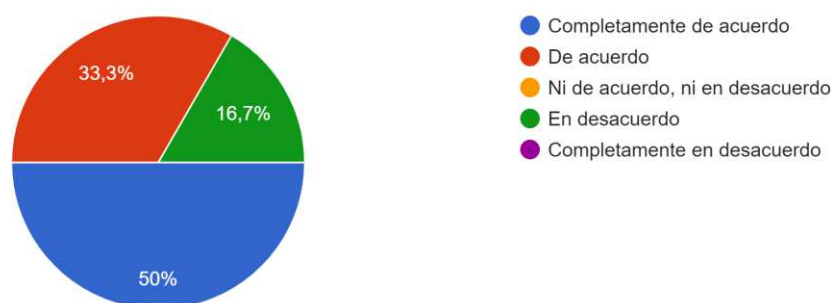
En los datos obtenidos se encontró que existe una proporción mayor de colaboradores que se encuentran en desacuerdo con un 83,3 % y solo un 16,7% de la muestra no se encuentra de

acuerdo, ni en desacuerdo. Con lo anterior, la motivación de los colaboradores disminuye o se ve afectada cuando las jornadas laborales son excesivas con respecto a horas extras o impredecibles si los horarios se tornan variables. El resultado anterior, puede expresarse de acuerdo a lo planteado por Ramirez y Botero (2021) en su estudio:

Un 25% de los encuestados dice que la principal razón de renuncias de los agentes es tanto por horarios de trabajo como por exigencia laboral. Esto se debe a que los horarios de los agentes en Sutherland son completamente rotativos. Lo que quiere decir que este mes puede que les corresponda trabajar en la mañana, pero el otro mes les toque trabajar en la madrugada o en la tarde. Lo que genera una disminución en su vida social y la remuneración no compensa el esfuerzo realizado por el empleado. (p. 19)

4. En su opinión, los incentivos que recibe por parte de la organización fomenta su motivación y productividad.

6 respuestas



**Figura 8.** Los incentivos organizacionales y el aumento de la motivación y la productividad

Elaboración propia.

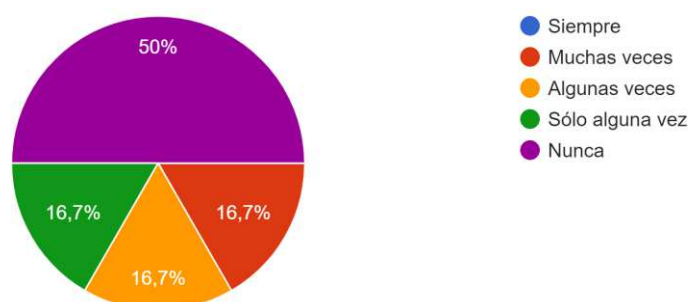
Con la información recolectada, se identificó que el 50% de la muestra manifiesta que están completamente de acuerdo con que los incentivos fomentan su motivación y productividad, el 33,3 % están de acuerdo y solamente una colaboradora, equivalente al 16,7 % se encuentra en desacuerdo. De tal manera, los incentivos que son brindados por parte de la organización influyen positivamente en la motivación y por ende en la productividad, no obstante, cabe resaltar que es subjetivo lo que se entienda por incentivos, toda vez que puede estar en función de la cultura organizacional de cada empresa. En este sentido, respecto a la relación de la motivación y productividad, Vilchez (2018) sustenta que:

Asimismo, la motivación es el elemento clave el cual nos llevará a dar el primer paso en busca de la satisfacción de nuestras necesidades. Sin duda la motivación guarda una estrecha relación con la productividad de una persona o empresa ya que un colaborador motivado es más productivo que otro que no se encuentra motivado. (p. 23)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la motivación cada día se convierte en un eje principal de productividad, siendo uno de los mayores impulsos para que el empleado no solamente desempeñe su labor de manera efectiva, sino que se sienta a gusto con ello.

5. La distribución de tareas que realiza la empresa donde trabajo es irregular y provoca que se me acumule el trabajo, por lo cual, se incrementa la carga laboral.

6 respuestas



**Figura 9.** Distribución de tareas y carga laboral

Elaboración propia.

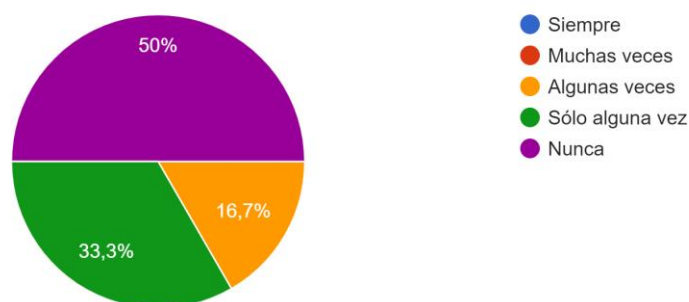
En el total de datos obtenidos, se identificó que la mitad de la población considera que la situación se presenta por lo menos una vez, aun cuando el otro 50% de las colaboradoras encuestadas manifiestan que la distribución de tareas nunca ha afectado su carga laboral. En este punto, cabe la comprensión de que, si bien el total de la muestra pertenece al área de atención al cliente, dentro de la misma área, las funciones son distribuidas en diferentes cargos, como se puede evidenciar en el apartado de datos generales en la Tabla # 2. Con lo anterior, la mitad de la población de estudio por lo menos alguna vez ha experimentado incremento de la carga laboral, relacionado con uno de los factores de riesgo psicosocial descritos en la teoría como lo es el estrés o agotamiento.

Otra de las razones que genera estrés en los trabajadores es la SOBRECARGA LABORAL, debido al incremento de trabajo que ocurre en la empresa, teniendo horas extras de trabajo, el

elevado nivel de responsabilidad, sabiendo que por un mínimo error que se les presentan puedan generar graves problemas y de este modo sentirse estresado durante el día, y además el que me dirá mi jefe. La sobrecarga laboral en la empresa también llega a ser estresante debido al trabajo repetitivo que hacen a diario como una rutina o monótona. (Figueroa, 2017, p. 10)

6. Me cuesta olvidar los problemas que se presentan a diario en mi lugar de trabajo

6 respuestas



**Figura 10.** Influencia de los problemas laborales en la vida personal.

Elaboración propia.

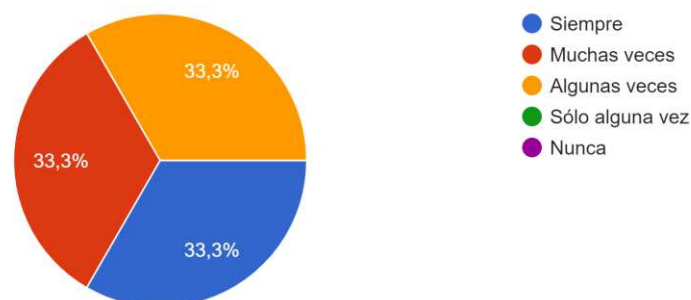
De las 6 personas encuestadas, 3 de ellas que equivale el 50%, argumentan que nunca les ha costado olvidar los problemas que se presentan a diario en el lugar de trabajo, el 33,3% manifiestan que sólo alguna vez les ha costado trabajo olvidar los problemas que se presentan en su lugar de trabajo y una persona, equivalente al 16,7 % reporta que algunas veces, por lo cual, se puede argumentar que los problemas que vivencian los colaboradores en sus sitios de trabajo por lo menos una vez no los olvidan fácilmente.

En este sentido, se puede inferir que las condiciones laborales en cuanto a este ítem están siendo favorables para los empleados que desarrollan labores de atención al cliente en call center de la Universitaria Agustiniiana, siendo similar a lo obtenido en el estudio realizado por Asenjo (2021) en donde planteó que: “Los resultados demostraron que en la empresa estudiada se tienen buenas condiciones laborales teniendo así una buena calidad laboral para los trabajadores. Concluyendo que un 57.1 % indica sentir que labora en un ambiente seguro” (p.5).



7. La empresa me brinda toda la información necesaria y de manera óptima para desempeñar mi trabajo de manera efectiva

6 respuestas



**Figura 11.** Capacitación de la empresa para el desarrollo de las labores.

Elaboración propia.

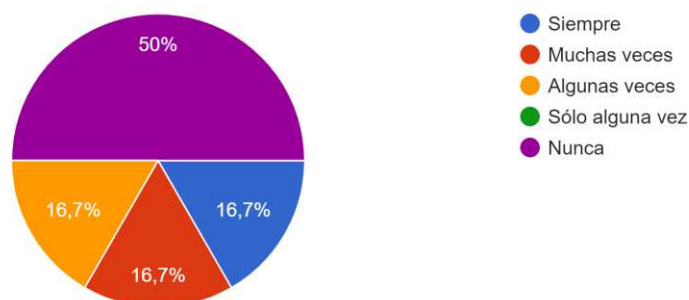
Con los datos obtenidos se infiere que 4 colaboradoras del total de la muestra han recibido la orientación necesaria y óptima para el desempeño de su trabajo, el 33,3% restante percibe que esto ha ocurrido solo algunas veces. En general, las colaboradoras comprenden las funciones para las cuales fueron contratadas por la empresa, siendo un ítem relevante, en el sentido, que disminuye la presencia del riesgo psicosocial orientado a la carga y ritmo de trabajo. De acuerdo con lo anterior y en cuanto al reconocimiento de las funciones en el trabajo, Grimaldos (2020), expone que:

Es importante hacerles notar que no son excluidos, sino hacerles ver que forman parte de un equipo en el que todos sus miembros son igual de importantes, para que estos equipos funcionen se requiere que cada uno esté a gusto con lo que hace, por eso también es importante que desde el proceso de selección, se determine en qué cargo esta persona podrá tener un mejor desempeño, explicándoles también que funciones ejecutara y que espera la empresa de ellos, y como la empresa puede capacitarlos para desarrollar en ellos destrezas que los haga sentir competentes y profesionalmente aptos. (p. 10)

En este sentido, brindar espacios de capacitación al talento humano sobre las obligaciones y funciones que debe desempeñar y la forma adecuada de realizarlas, potencia el desempeño del colaborador, realizando los procesos de manera más óptima y propendiendo el bienestar psicosocial, de tal forma la empresa siempre se encuentra beneficiada.

8. Si se presenta algún asunto de tipo personal o familiar ¿puedo ausentarme de mi puesto de trabajo al menos una hora sin solicitar un permiso especial?

6 respuestas



**Figura 12.** Influencia de los asuntos personales en aspectos laborales.

Elaboración propia.

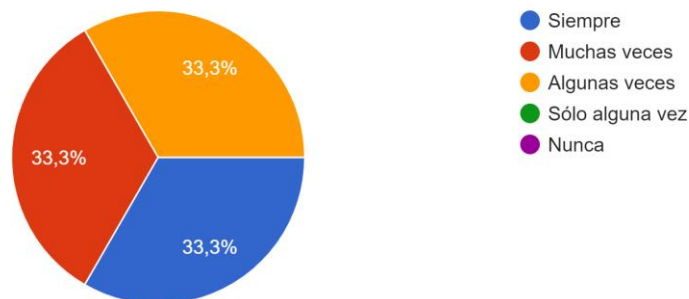
De los 6 trabajadores encuestados, la mitad argumenta que nunca se pueden ausentar del trabajo sin pedir un permiso especial, las otras 3 colaboradoras manifestaron que algunas veces, muchas veces y siempre pueden ausentarse de su sitio de trabajo sin solicitar un permiso especial. Lo anterior, da cuenta de que el personal que nunca se puede ausentar de su puesto de trabajo por un tema personal o familiar sin un permiso previo, presentan baja capacidad de control sobre aspectos del tiempo de trabajo y por ende baja autonomía de decisión que en ocasiones se relaciona con experiencias de ansiedad, depresión, estrés, entre otros, sumado a esto, es posible que ocurran dificultades contractuales cuando una situación personal influye en el ámbito laboral. Frente a esto, Genis (2019) plantea que:

Colombia es un país que, en su Código Sustantivo de Trabajo, coinciden las licencias por fallecimiento, nacimiento de hijo, por matrimonio, pero al igual que la Ley de Contrato de Argentina no abarca la licencia por enfermedad de hijo menor de edad, pero indirectamente obliga al empleador, aceptar que el trabajador se ausentarse por calamidad doméstica, pero que queda a la merced del empleador que puede descontarle el día o solicitarle una compensación. (p. 32)

De acuerdo a lo argumentado anteriormente, se puede visualizar que es muy difícil y puede acarrear consecuencias el hecho de que un trabajador se ausente de su sitio de trabajo, ya que

no hay una ley que respalde al trabajador, en ocasiones generando situaciones de afectación emocional.

9. Las tareas asignadas en mi trabajo, las puedo realizar y culminar durante los horarios laborales  
6 respuestas



**Figura 13.** Carga laboral con relación a horarios laborales.

Elaboración propia.

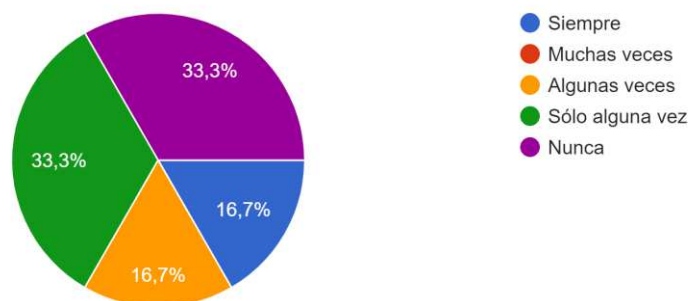
En el total de los datos obtenidos se evidenció que las labores asignadas están siendo cumplidas dentro de la jornada laboral en un 66,6 %, siendo una representación significativa, no obstante, el 33,3 % restante refiere cumplir solo “algunas veces”. Este ítem se relaciona con el riesgo psicosocial producto de una inadecuada carga laboral y ritmo de trabajo. Respecto a esto, Loor, y Dominguez (2020) afirman lo siguiente:

La mayoría trabajadores en todo el mundo en la atención al cliente como en diferentes áreas de trabajo y con diferentes tareas pueden encontrarse con el problema de la sobrecarga de trabajo dando como resultado en muchos casos la fatiga, es la sobrecarga de trabajo uno de los temas más importantes que surgen en la vida de todos los trabajadores, ya que puede afectar su salud, vida laboral y personal. (p. 1)

Con lo anterior, se infiere que los colaboradores que contestaron las respuestas sobre que algunas veces no han logrado cumplir con la totalidad de sus tareas en la jornada laboral tienden a presentar aumento de desórdenes fisiológicos que se manifiestan en fatiga y agotamiento, los cuales, pueden afectar la salud física y emocional.

10. En mi trabajo, procuro guardar mis emociones y no expresarlas debido a la carga laboral o restricciones impartidas por los líderes de la empresa

6 respuestas



**Figura 14.** Relaciones interpersonales y apoyo social

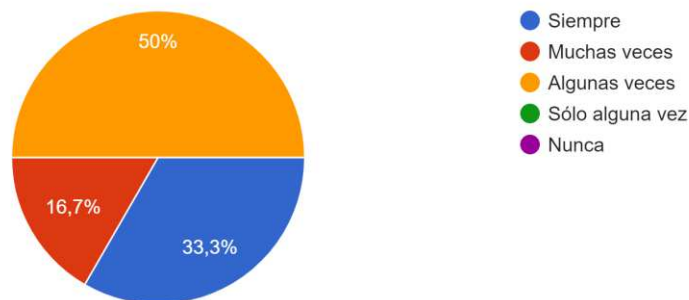
Elaboración propia.

Con la información obtenida se encontró que el 66,66% de la muestra ha por lo menos una vez procurado no expresar sus emociones, lo cual, puede deberse a la carga laboral o a las condiciones laborales que se derivan de las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo. Este ítem es relevante para el análisis de factores de riesgo psicosocial en aspectos como el inadecuado o inexistente apoyo social entre el personal, lo cual, con base en diversas teorías influye en la motivación laboral.

Llevar un ambiente sano entre individuos, influye satisfactoriamente al trabajo en equipo, las relaciones se fortalecen, se fomenta la unidad, predomina el respeto y el reconocimiento al trabajo, todo en función de cumplir los objetivos planeados por la empresa o institución, el resultado siempre dejará productividad económica y social. (Cepeda, 2021, p. 19)

11. En la empresa que laboro me siento respaldado por los superiores para el cumplimiento de mis funciones y realimentación oportuna

6 respuestas



**Figura 15.** Acompañamiento y realimentación oportuna en el contexto laboral

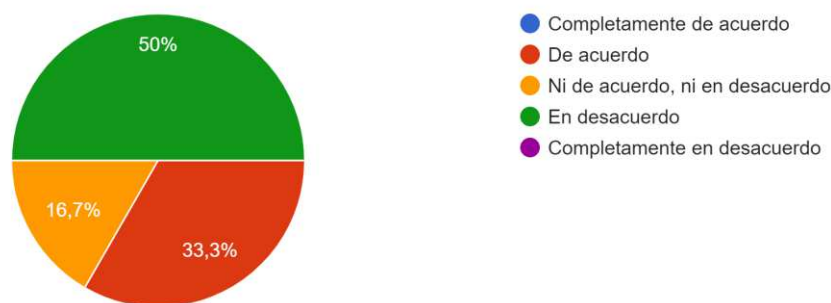
Elaboración propia.

Con la información recolectada se encontró que el acompañamiento por parte de los superiores a las colaboradoras ocurre en un 50% algunas veces y en la otra mitad restante, muchas veces o siempre. El personal del área de atención al cliente recibe el acompañamiento y realimentación oportuna de los superiores para el cumplimiento de sus funciones, lo cual, favorece el desempeño del rol, no obstante, es relevante que la organización realice seguimiento de estos procesos como una manera efectiva para definir objetivos, funciones y responsabilidades. De acuerdo con lo anterior, Jimenez, y Villanueva (2018) plantean que:

La existencia de la figura de un líder puede repercutir de manera positiva en las organizaciones, ya que otorga un plus a los equipos que se sienten respaldados y bien entendidos por una figura superior en rango, que se preocupa por el bienestar de los empleados. Sin embargo, no siempre sucede esto, ya que algunas organizaciones se encuentran en muchas ocasiones dirigidas por líderes que carecen de la capacidad suficiente para gestionar los grupos de trabajo. (p. 184)

12. Considera que su motivación se ve afectada por los ritmos de trabajo elevados y los plazos estrictos de ejecución.

6 respuestas



**Figura 16.** Ritmos de trabajo y su influencia en la motivación.

Elaboración propia.

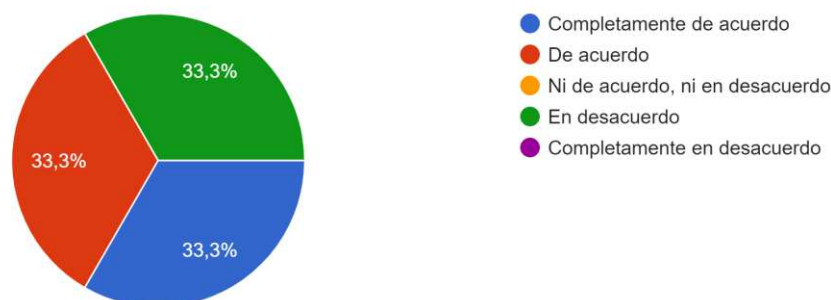
Con la investigación se pudo de identificar que la mitad de los empleados se encuentran en desacuerdo en cuanto a que su motivación se ve afectada por los ritmos de trabajo elevados y plazos estrictos de ejecución, no obstante, el 33,3 % de los empleados se encuentran de acuerdo con el interrogante realizado y el 16,7% restante no se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En este sentido, se puede determinar que 2 colaboradoras del total de muestra están experimentando afectación en la motivación debido al ritmo de trabajo, ítem que genera efectos en el agotamiento o estrés laboral.

Los efectos del estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. Estos mecanismos se ponen en marcha desde el momento en que el trabajador se enfrenta a unas exigencias laborales. En ese momento el cerebro es el que valora la capacidad que tiene el individuo para superar esas demandas y dependiendo de esta valoración subjetiva, el individuo lo va a percibir como una amenaza o como un reto. (Mendoza, y Rueda, 2020, p. 66)

En este sentido, se puede identificar que las altas exigencias laborales a las cuales se expone un colaborador, son causantes de enfermedades físicas y emocionales que traen consigo grandes consecuencias.

13. La empresa donde laboro realiza actividades dentro de la jornada laboral que incrementa mi motivación y por consiguiente, mejoro mi compromiso y la calidad en el trabajo.

6 respuestas



**Figura 17.** Actividades de bienestar durante la jornada laboral

Elaboración propia.

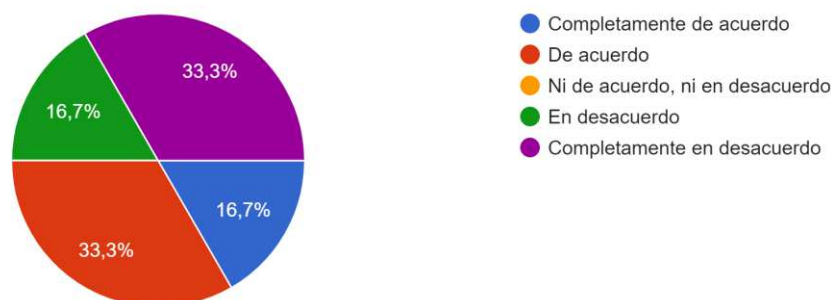
Con lo observado en el gráfico, se encontró que el 66,6% del personal perciben positivamente las actividades realizadas por parte de la empresa dentro de la jornada laboral que incrementa la motivación, lo cual permite que exista mayor compromiso por parte del trabajador, por su parte, el 33,3 % manifiestan estar en desacuerdo. Las actividades de bienestar durante la jornada laboral influyen positivamente en la motivación de la mayoría de la población, lo cual, beneficia a la empresa debido a que se ve incrementado el compromiso y la calidad en el trabajo. En este orden de ideas, Contreras (2019) expone que:

El tema de la motivación laboral se expresa con un mayor grado de importancia, porque un colaborador motivado realizará sus funciones de trabajo en óptimas condiciones, pero si éste no se encuentra motivado o no siente interés por las actividades que está realizando, no hará adecuadamente su trabajo y afectará a las empresas porque se encontrará una baja productividad, mal desempeño por parte del personal, esto puede causar consecuencias a lo largo de su periodo laboral. (p. 10)

En resumen, se encontró que es posible incrementar la motivación a partir de las actividades de bienestar, considerándose un factor relevante en el desempeño de las funciones del empleado, favoreciendo el cumplimiento de las labores con compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia, en donde la empresa también se encuentra beneficiada.

14.El no tener un tiempo adecuado de descanso durante la jornada, me hace sentir desmotivado y/o cansado con mi labor.

6 respuestas



**Figura 18.** Tiempo de descanso durante la jornada laboral

Elaboración propia.

Para concluir, con la información recolectada en el último ítem, se encontró que el 50% de la población manifiesta una posición afirmativa en cuanto a la premisa, por su parte, la otra mitad, refirió estar en desacuerdo y completamente en desacuerdo, entendiendo que en el equipo del trabajo, las percepciones en cuanto al tiempo de descanso durante la jornada laboral están parcialmente divididas y pueden ser subjetivas, bien sea por el ritmo de trabajo de cada colaborador o la carga laboral, respectivamente. En este punto, Vélez (2021) con relación al tiempo de trabajo, plantea que:

Realizar una asignación estratégica de jornadas laborales es un vector fundamental para maximizar la efectividad en el cumplimiento de los objetivos, asimismo, el personal directivo se debe encontrar estrechamente interesado en generar motivación a el personal que tienen bajo su dirección, liderazgo y mando para así, mantener un engranaje eficiente que genere el cumplimiento de las metas propuestas y dé, a cada individuo, una satisfacción personal acompañada de un buen clima laboral. (p. 4)

Los riesgos psicosociales evidenciados en la población se relacionan con el grado de motivación laboral que influyen de manera directa en su capacidad de afrontar situaciones de estrés laboral, afectación del estado de ánimo y desempeño de sus funciones, con lo expuesto por los autores, se entiende que la falta de satisfacción laboral genera una serie de inconvenientes a la organización que se identifican en los productos y servicios que ofrecen,



por lo cual, es necesario que se garanticen todos los medios para que el equipo de trabajo pueda desempeñar las labores que hacen parte de cada proceso y uno de estos es la motivación.

## Conclusiones

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial que influyen en la motivación laboral de colaboradores que ejercen funciones de atención al cliente en el call center de la Universitaria Agustiniana, de lo cual, se llegó a concluir que la labor de atención al cliente es principalmente asumida por el género femenino y población joven de estrato socioeconómico bajo y medio en Bogotá, generando un mayor impacto en la presencia de riesgos psicosociales en este grupo poblacional.

Con base en el objetivo planteado y a partir de los resultados obtenidos, se pudo identificar que las personas que laboran en un call center se encuentran expuestas a riesgos psicosociales, por lo cual, es de gran importancia que se brinde a los trabajadores medidas preventivas que contribuyan a fortalecer la salud física y mental, de manera que favorezca en la motivación, la cual, se ve impactada por las diferentes situaciones traumáticas que se vivencian en el desarrollo de las actividades laborales.

Por su parte, respecto a lo obtenido en el proyecto de investigación, se identificó que la encuesta resulta una técnica efectiva para recolectar y analizar datos de riesgo psicosocial, especialmente en áreas de atención al cliente como los call center, teniendo en cuenta la cantidad de personal que realiza estas funciones, los tiempos de operación y la variedad de factores psicosociales. Durante el proceso de investigación y recolección de la información, se identificó que en general los colaboradores del call center están expuestos a diversas situaciones que generan riesgos psicosociales que habitualmente tienen la tendencia a afectar la salud mental, física o social que influyen en la motivación laboral.

Los resultados que se evidenciaron en el proyecto dan cuenta de que los factores de riesgo psicosocial que influyen en mayor proporción en la motivación laboral de los colaboradores de atención en call center, se centran en la jornada laboral, cuando los horarios laborales son excesivos y/o impredecibles; por la carga en el trabajo cuando la delegación de responsabilidades es desequilibrada, ambigua o el trabajo se torna monótono; por su parte, demuestra gran relevancia lo referente a la calidad de las relaciones interpersonales en los tipos de cultura laboral, que hay ausencia de apoyo social y dificultad en los procesos de comunicación; y por último, en la presión del trabajo, toda vez que de las situaciones de

atención al público se pueden derivar malos tratos que influyen negativamente en la motivación.

En este sentido, aun cuando la remuneración puede ser motivante para los colaboradores, lo denominado como salario emocional ha tomado gran auge en las empresas competitivas de la actualidad, lo cual, puede ser considerado en investigaciones posteriores, teniendo en cuenta que se identificó que el factor económico no retribuye en su totalidad lo relacionado con el desgaste emocional y psicológico, toda vez que si bien el salario influye positivamente en la motivación, la remuneración no monetaria debe ser tomada en cuenta para el desarrollo del plan de bienestar.

Es visible que los factores de riesgo psicosocial afectan notablemente la motivación del colaborador ya que este pierde paulatinamente su sentido de pertenencia con la organización, generando que las funciones no se realicen con compromiso; debido a esto, implementar procesos saludables en las empresas es un reto y una iniciativa estratégica de las compañías en la actualidad, teniendo en cuenta que un colaborador con calidad de vida y que se encuentra motivado en efecto es más productivo.

## Recomendaciones

Con base en lo obtenido en la investigación, la misma puede ser utilizado como punto de referencia para abordar las formas de intervención de los riesgos psicosociales en el call center y proponer condiciones laborales que mitiguen la presencia de los mismos, esto se puede lograr a partir de diferente acciones como proponer un mecanismo de identificación temprana de los procesos que alteren el bienestar psicosocial de los colaboradores de manera que se pueda promover la motivación laboral; por consiguiente, proponer un sistema de manejo emocional que ayude a los colaboradores a enfrentarse de manera eficiente a una situación que altere su bienestar psicosocial y que a largo plazo se evitan las alteraciones en el estado psicosocial del empleado.

Después de culminado el proyecto y al identificar los diferentes riesgos psicosociales se sugiere iniciar un proceso de mejora al personal que integra el área del call center de la Universidad Agustitiana, para lo cual, el compromiso de los directivos y el área de talento humano es fundamental en el desarrollo de diferentes estrategias en pro del bienestar, la salud física y emocional de los colaboradores.

### **Para la empresa:**

- Evaluar y establecer un plan de acción que permita la identificación y el adecuado tratamiento a los diferentes riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores.
- Evaluar el clima organizacional y proponer actividades de integración que aporten en las relaciones interpersonales, fomentando la comunicación asertiva y el trabajo en equipo entre los miembros de la organización y que facilite la capacidad de resolución de conflictos.
- Permitir la participación del trabajador en la organización y planeación de actividades o tareas con respecto a los asuntos relacionados con su labor, su nivel de autonomía y el ejercicio de sus funciones.
- Promover espacios o actividades de desarrollo profesional a los colaboradores con el objetivo de mejorar los procesos motivacionales.

**Para el colaborador:**

- Cumplir con las normas, reglas y medidas brindadas a través de las estrategias desarrolladas, con el objetivo de disminuir los riesgos psicosociales, poniendo en práctica todos los temas tratados en las capacitaciones programadas por la empresa.
- Participar activamente en las estrategias y actividades que implemente la empresa como forma de prevenir y mitigar los riesgos psicosociales mediante actividades deportivas, sociales y culturales que ofrezca la Universitaria Agustiniana.
- Procurar su autocuidado evitando prácticas que afecten su buena salud y, por consiguiente, su buen desempeño laboral. Esta recomendación aplica tanto para ser realizada en su tiempo laboral como en el tiempo libre.
- Evitar la sobrecarga de actividades tanto laboral como extralaboral, que el empleado cuente con la capacidad de solicitar ayuda o decir no cuando se encuentre saturado de trabajo.
- Reportar de forma oportuna cualquier situación que ponga en riesgo su salud física y psicosocial.

### Referencias.

- Aquije C. (2018). Home Office Como Estrategia Para La Motivación Y Eficiencia Organizacional. *Palermo Business Review*, (18), 337-351. Recuperado de <https://login.recursosselectronicos.uniagustiniana.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/home-office-como-estrategia-para-la-motivación-y/docview/2237495100/se-2?accountid=25548>
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29. Recuperado de: [http://www.rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Seminario/Documentos/Art\\_met/Diseno\\_validacion\\_cuestionarios.pdf](http://www.rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Seminario/Documentos/Art_met/Diseno_validacion_cuestionarios.pdf)
- Asenjo, K. (2021). *Influencia de las condiciones laborales en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Muya SAC-2021* (Trabajo de grado, Universidad del Señor de Sipan). Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8995>
- Camacho, A., y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores* (20)40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Campos, R. (2019). Riesgo psicosocial y estrés. *CE Noticias Financieras*. Recuperado de: <https://login.recursosselectronicos.uniagustiniana.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/wire-feeds/riesgo-psicosocial-y-estrés/docview/2172872909/se-2?accountid=25548>
- Carrillo, J. (2016) *“El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S”* (Trabajo de grado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7550/1/T-UCE-0007-411i.pdf>
- Castiblanque, R., y Calatayud, P. (2019). Desigualdades de género en las condiciones de trabajo, empleo y salud laboral en España. *Sociología y Tecnociencia*, 9(2), 23-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.24197/sú2.2019.23-49>
- Cepeda, M. (2021). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo* (Tesis de

pregrado, Universidad Técnica del Norte). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10939>

Contreras, E. (2019). *Programa para mejorar la motivación laboral en el Departamento de Recursos Humanos de la empresa Escarh de Panamá, S.A.* (Trabajo de grado, Universidad Especializada de las Américas). Recuperado de: [http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/436/Elvia\\_Contreras.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/436/Elvia_Contreras.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Checa, V., y Rodríguez, T. (2017). Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en s.e.r.l.i. sociedad pro-rehabilitación en Guayaquil en el año 2016. *Revista de Comunicación de la SEECI, 44*, 155-170. DOI: <http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2017.44.155-170>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones.* McGraw Hill. Recuperado de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Cruz, A. (2016). *Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores en un call center* (Tesis de magíster, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20915>

Del Bono, A., y Bulloni, M. N. (2008). Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de los call centers offshore en Argentina. *Trabajo y sociedad, 9*; (10;12). Recuperado de: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/112061>

Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación* (Trabajo de grado, Universidad de Santo Domingo Guzman). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Félix, R., García, C y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Revista cultura científica y tecnología, 15* (64) 31-42. Recuperado de: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>.

Figueroa, G. (2017). *"Estrés Laboral Y Productividad De Los Trabajadores Del Consorcio De Alimentos "Rico Fort", Huánuco 2017"* (Trabajo de grado, Universidad de Huánuco). Recuperado de: <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/551/FIGUEROA%20CAJAS%2c%20GUI>

LLERMO%20WILY%20%20%20%20%20%20%20%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fournier Ramos, J. (2020). La motivación profesional para optimizar el rendimiento en las empresas. *Expansión*. Recuperado de <https://login.recursoselectronicos.uniagustiniana.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/newspapers/la-motivación-profesional-para-optimizar-el/docview/2469308277/se-2?accountid=25548>

Flores, D., y Salinas, J. (2018). *Sistematización del proceso de diagnóstico de factores de riesgo psicosocial y motivación en una institución educativa* (Trabajo de grado, Facultad de Ciencias Psicológicas, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35558>

Gamboa, D. (2021). *Evaluación de la carga mental del personal operativo de una compañía de servicios (call center), en la modalidad de teletrabajo* (Trabajo de grado, Universidad internacional SEK). Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4099/1/Daniel%20Mauricio%20Gamboa%20Y%20c3%a9pez.pdf>

Genis, J. (2019). *La necesidad de una licencia especial en la ley de contrato de trabajo por enfermedad de hijo menor de edad* (Trabajo de grado). Recuperado de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/17398/GENIS%20JUAN%20MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es).

Guamán, M., Bejarano, B., y Gaibor, I. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de una institución de Educación Superior en la República del Ecuador. *Revista Publicando*, 4 (12). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/236644329.pdf>  
<https://core.ac.uk/download/pdf/236644329.pdf>



- Grimaldos, M. (2020). *Propuesta para hacer de las empresas el mejor lugar para trabajar de sus colaboradores* (Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá). Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36472/GrimaldosCarvajalMylene2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill. México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jimenez, A., y Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*. Recuperado de: [http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_18/13.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf)
- Loor, J., y Dominguez, G. (2020). *La sobrecarga laboral y su influencia en el bienestar subjetivo en empleados de atención al cliente dentro del contexto de teletrabajo* (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52973>
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., y Ortiz, J. (2010). El Método Analítico como Método Natural. *Nómadas*, 25(1), 3. Recuperado de <https://login.recursosselectronicos.uniagustiniana.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-método-analítico-como-natural1/docview/748342485/se-2?accountid=25548>
- López, A., y Guzman, F. (2018). *La unidad de la diferencia inclusión/exclusión y su dinámica de operación en el sistema educativo* (Trabajo de grado, Universidad Intercultural del Estado de México). Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Adriana-Valencia-9/publication/348957348\\_Espacios\\_innovadores\\_en\\_ambientes\\_virtuales\\_y\\_trabajo\\_en\\_red\\_Caso\\_de\\_una\\_universidad\\_virtual/links/6018af7792851c2d4d0da42e/Espacios-innovadores-en-ambientes-virtuales-y-trabajo-en-red-Caso-de-una-universidad-virtual.pdf#page=167](https://www.researchgate.net/profile/Adriana-Valencia-9/publication/348957348_Espacios_innovadores_en_ambientes_virtuales_y_trabajo_en_red_Caso_de_una_universidad_virtual/links/6018af7792851c2d4d0da42e/Espacios-innovadores-en-ambientes-virtuales-y-trabajo-en-red-Caso-de-una-universidad-virtual.pdf#page=167)

- Lopez, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión De Recursos Humanos En La Teoría De Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio* 8 (15). Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/849>
- Luna - Chavez, E., Anaya - Velasco, A., y Ramírez - Lira, E. (2019). Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Estudios de Psicología (Campinas)*, 36, 1 - 10. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275201936e180148>.
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de comunicación y salud*, 10(2), 301-321. Recuperado de: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mendoza, B., y Rueda, Y. (2020). *Cargas de trabajo asociadas a los factores de riesgo psicosociales laborales en personal de tres Asadas del cantón de Sarapiquí, Costa Rica* (Universidad Técnica Nacional, sede Guanacaste). Recuperado de: <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/367/Cargas%20trabajo%20asociadas%20factores%20riesgo%20psicosociales%20Sarapiqu%c3%ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Muñoz, D., Orellano, N. y Hernández, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*, 21(40), 532-544. DOI: <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Muñoz, A. (2020). El derecho a la desconexión laboral: un derecho estrechamente vinculado con la prevención de riesgos laborales. *Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales*, 112. Recuperado de: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/29771>

- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 33(2), 171-190. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/511/527>
- Neisa, C., y Colorado, P. (2010). Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, Volumen 10* (2). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/265661581\\_FACTORES\\_DE\\_RIESGO\\_PSICOSOCIALES\\_ASOCIADO\\_S\\_AL\\_CARGO\\_DE\\_TELEOPERADOR/links/570511fa08ae44d70ee30690/FACTORES-DE-RIESGO-PSICOSOCIALES-ASOCIADOS-AL-CARGO-DE-TELEOPERADOR.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Neisa/publication/265661581_FACTORES_DE_RIESGO_PSICOSOCIALES_ASOCIADO_S_AL_CARGO_DE_TELEOPERADOR/links/570511fa08ae44d70ee30690/FACTORES-DE-RIESGO-PSICOSOCIALES-ASOCIADOS-AL-CARGO-DE-TELEOPERADOR.pdf)
- Parra, N., Mendoza, V., Meza, D., y Pérez, M. (2021). *Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales ocasionados por el teletrabajo en la gerencia de desarrollo del banco de Bogotá* (Trabajo de grado, Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad). Recuperado de: [https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10361/ParraNancy\\_2020?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10361/ParraNancy_2020?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez, S. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo de asociados a operadores de call center* (Trabajo de grado, Universidad del Salvador). Recuperado de: <https://racimo.usal.edu.ar/6390/1/P%C3%A1ginas%20desde5000256919-Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20en%20el%20trabajo%20de%20aociados%20a%20operadores%20de%20call%20center.pdf>
- Portal Gestiónhumana.com. (30 de noviembre de 2018). Parámetros legales para diferenciar estrés laboral vs estrés común. Recuperado el 16 de septiembre de 2021, de <https://gestionhumana-com.recursos electronicos.uniagustiniana.edu.co/noticias-y-tendencias/parametros-legales-para-diferenciar-estres-laboral-vs-estres-comun>
- Raffo, E., Ruez, L., y Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 16 (2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469008.pdf>

- Ramirez, D., y Botero, J. (2021) *La retención de personal una estrategia adecuada para disminuir el impacto que tiene la alta rotación de personal en la empresa Sutherland Global Services*. (Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá). Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58330/Trabajo%20de%20grado%20Diego%20Fernando%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., y Rozo, A. (2018) Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39 (16). Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%3b%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sáenz, M., y Ugalde, J. (2019). Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center. *Universidad Y Sociedad*, 11(4), 193-199. Recuperado a partir de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1290>
- Sarduy, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3). Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es).
- Seligman, M. E. (2001). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2(2001), 3-12. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0022167801411002?journalCode=jhpa>
- Toapanta, A. y González, E. (2019). *Estrategias organizacionales para la promoción y prevención del riesgo psicosocial en actividades de servicio al cliente externo nacional-internacional 2007-2017* (Trabajo de grado, Universidad Distrital Francisco José De Caldas, Bogotá). Recuperado de: <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/15757>
- Torres, M., Salazar, F., y Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación (Trabajo de grado). Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ingeniería. Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%3ba9todos%20de%20recolecci%3b%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%3b.pdf>

- Tortora, G. (2016). *Burnout y factores de riesgo psicosocial en Call Centers*. (Trabajo de grado, Universidad de la República de Uruguay). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12008/10099>
- Triguero, A. (2019). Trabajo decente y call centers: salud laboral y riesgos psicosociales en jaque. *Revista Internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo*, 7 (4). Recuperado de: [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/812/1030](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/812/1030)
- Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H., y Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32 (2016). Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v32n2/original1.pdf>
- Urrea A., Vega M., y Garcia J. (2021). *Burnout en atención al cliente en call center* (Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Bogotá). Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/34644>
- Vélez, S. (2021). *Asignación estratégica de jornadas laborales como influencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales* (Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/39104>.
- Vilchez, P. (2018). *Motivación y productividad de los trabajadores de la empresa Vilmar SAC Callao–2017* (Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23274/Vilchez\\_MP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23274/Vilchez_MP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Werther, W., David, K. y Guzmán, M. (2019). *Administración del Capital Humano Octava Edición*. Ciudad de México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.