



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA  
LABORAL EN UN CALL CENTER DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

PRESENTA:

ANGIE DAHIANA BOLAÑOS PALACIO CÓD. 100200102  
LEIDY GIULIANABUITRAGO ALDANA CÓD. 1721022583  
CARLOS ALBERTO JIMENEZ OCHOA CÓD. 1812410260  
LEIDY JOHANNA HERNÁNDEZ RONCANCIO CÓD. 1812410053  
YOLIMA REYES RIVERA CÓD. 100054784

SUPERVISOR:

HEIDI URREGO

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2021.

## Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción. ....	2
Descripción del contexto general del tema. ....	3
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación. ....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos. ....	4
Justificación. ....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Marco Teórico.....	7
Marco Empírico. ....	8
Capítulo 3. Metodología. ....	10
Tipo y diseño de investigación. ....	10
Participantes.....	11
Instrumentos de recolección de datos. ....	11
Estrategia del análisis de datos. ....	12
Consideraciones éticas.....	12
Referencias bibliográficas.....	22

**Resumen.**

**Introducción** Dentro de las organizaciones el capital humano cumple una función relevante, por ello la importancia sobre el tema de investigación aplicada “afectación del estrés laboral en el bienestar y calidad de vida laboral en un call center de la ciudad de Bogotá”, ya que nace como necesidad para identificar los efectos psicosociales que se originan en las personas debido a la carga laboral y el estrés que este genera al tiempo que influyen en el bienestar laboral de los trabajadores. **Objetivo** Demostrar las formas de estrés laboral que perciben algunos asesores de una empresa de call center de la ciudad de Bogotá. **Método.** Se usará el tipo de investigación mixta, enfocados en el diseño DIAC el cual permite análisis con instrumentos para recolectar información cualitativa y cuantitativa, siendo uno de los dos el más predominante según los datos obtenidos.

**Palabras clave:** Estrés laboral, bienestar laboral, calidad de vida, carga laboral.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

Dentro de las organizaciones el capital humano cumple una función relevante, debido a que por medio de este se lleva al cumplimiento de las metas y la ejecución de la productividad. Hecho que implica tener una jornada laboral y poder realizar las funciones establecidas para los cargos desempeñados. En virtud, del alto nivel de carga laboral y la rotación de personal que se desarrolla con los funcionarios del Call Center, vinculado con los múltiples factores de exigencia en calidad de las empresas que prestan estos servicios, se determinó realizar un análisis como aporte de estudio de información provechosa acerca de la percepción del estrés laboral en los agentes de este sector económico de la empresa Millenium BPO de la ciudad de Bogotá.

Es importante tener en cuenta para el presente estudio, la definición del concepto de estrés laboral que da el Gobierno de México según la OMS, son algunas reacciones de tipo cognitivo, emocional y de conducta que se generan cuando lo que se demanda laboralmente excede las destrezas y conocimientos del colaborador para cumplir con el desarrollo de la tarea de manera óptima.

Existen muchas situaciones de estrés que se establecen a nivel laboral en los Call center, sobre todo cuando las condiciones no son favorables y el trabajador no recibe el apoyo y acompañamiento adecuado. Este aspecto lleva a que el estrés se incremente sin tener un equilibrio frente a la presión o exigencia. Los colaboradores de estos sitios de trabajo son sometidos a mucha presión debido al alto número de solicitudes, quejas y requerimientos que reciben a diario, por lo que es importante tener en consideración la adopción de métodos participativos para los puestos de trabajos y las necesidades de los trabajadores.

Según Vargas (2015) entre los peligros relacionados con el estrés se relacionan aspectos característicos del trabajo, tales como tareas triviales, exceso de trabajo, tareas monótonas, exigencia del cumplimiento en metas, jornadas largas, falta de participación en la toma de decisiones, carencia de capacidades, intimidación, falta de apoyo, trabajo aislado, entre otros.

En este sentido es imperioso contar un factor fundamental dentro de las organizaciones como lo es el área de bienestar laboral encargada de diseñar estrategias que le permitan a los colaboradores desenvolverse dentro de su entorno laboral sano, el cual brinda a los colaboradores altos estándares de satisfacción, esto debido a los espacios que se le brindan para salir de la rutina y realizar actividades que permitan liberar el estrés y otro tipo de situaciones negativas derivadas de las jornadas laborales y recargar su cuerpo y mente para así poder responder con sus actividades propias del cargo.

### **Descripción del contexto general del tema.**

Las cifras según el último informe año 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social no son muy alentadoras, reflejan que un 19,25% reportan algún síntoma de ansiedad relacionado con motivos laborales y 12,94% reportan estrés laboral. En el año 2019 la ministra del trabajo expone en un informe que las patologías mentales derivadas del estrés han aumentado en un 43%.

### **Planteamiento del problema**

Para Gutiérrez y Vilorio (2014) el estrés laboral podría definirse como la reacción que tiene una persona referente a requerimientos del entorno laboral cuando éstas no se ajustan a las capacidades o a los conocimientos pues se dificulta la toma de decisiones. También es una reacción que se genera ante la presión laboral derivada de diferentes factores. Esto puede interrumpir incluso en un riesgo psicosocial para la persona afectada pues como lo manifiesta la OMS éstos se consideran interacciones entre el trabajo y el medio ambiente, la satisfacción con el trabajo y las condiciones del mismo y todo aquello que pueda influir en la persona en su rendimiento y satisfacción.

### **Pregunta de investigación.**

¿Cómo afecta el estrés laboral el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes del call center de la empresa Millenium BPO de la ciudad de Bogotá?

### **Preguntas específicas:**

¿Qué significa tener bienestar y calidad de vida laboral dentro de una organización?

¿Qué factores puede desencadenar el estrés laboral en una empresa?

¿Cuáles son las consecuencias que puede tener un trabajador al percibir una gran carga de estrés laboral?

### **Objetivo general.**

- Demostrar las formas de estrés laboral que perciben algunos asesores de una empresa de call center de la ciudad de Bogotá.

### **Objetivos específicos.**

- Identificar las condiciones del clima laboral y estrés mediante dos instrumentos de recolección de datos.
- Describir las causas generadoras de estrés laboral que perciben los agentes de call center.
- Contrastar los resultados obtenidos a la luz de la teoría resaltando coincidencias y diferencias

### **Justificación.**

Según la segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo realizada en Colombia en el año 2013 la cual es la más reciente en este campo, se logró determinar que entre un 20% a un 33% de los trabajadores encuestados declararon sentir altos niveles de estrés en sus trabajos. En el año 2019 la ministra del trabajo expone en un informe que las patologías mentales derivadas del estrés han aumentado en un 43%.

Las cifras según el último informe año 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social no son muy alentadoras, reflejan que un 19,25% reportan algún síntoma de ansiedad relacionado con motivos laborales y 12,94% reportan estrés laboral.

Con la llegada de la pandemia la problemática tratada ha aumentado considerablemente lo cual es preocupante pues según Oracle y Workplace Intelligence la cual es una reconocida firma de investigación y asesoría de recursos humanos, realizó un sondeo con más de 12.000 empleados en 11 países diferentes, este ha sido el año donde se ha percibido más estrés en toda la historia. El 70% de los encuestados dijeron haber

tenido más estrés y ansiedad en el trabajo que los años anteriores. Cifras realmente preocupantes y alarmantes donde también se evidencia que los colaboradores piden más apoyo en el área de la salud mental para mitigar los daños.

Con investigaciones como esta se pretende conocer un poco sobre los factores de riesgo que se puede identificar en una organización específica, exponer la importancia de que los trabajadores tengan un óptimo bienestar y calidad de vida laboral de los para minimizar los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos, entendiendo que la organización finalmente será la más beneficiada pues se pueden reducir considerablemente al mismo tiempo el ausentismo laboral, los accidentes de trabajo y la productividad de los colaboradores pues Cabe resaltar que no solo es importante identificar que existe en la organización el problema del estrés e intentar solucionarlo, sino también encaminar a la empresa por un trabajo saludable reduciendo aspectos negativos y perjudiciales del trabajo. En este aspecto las organizaciones pueden verse favorecidas al tener un programa de prevención, las compañías más competitivas prestan atención a aspectos como el cuidado del ambiente laboral, las instalaciones, fortalecer la confianza entre empleados y mejorar las relaciones interpersonales entre otras circunstancias; todas estas estrategias para prevenir y hacer frente a el estrés (Rivera & Briceño, 2013).

## **Capítulo 2.**

### **Marco de referencia.**

#### **Marco conceptual.**

Para Gutiérrez y Vilorio (2014) el estrés laboral podría definirse como la reacción que tiene una persona referente a requerimientos del entorno laboral cuando éstas no se ajustan a las capacidades o a los conocimientos pues se dificulta la toma de decisiones. También es una reacción que se genera ante la presión laboral derivada de diferentes factores. Esto puede interrumpir incluso en un riesgo psicosocial para la persona afectada pues como lo manifiesta la OMS éstos se consideran interacciones entre el trabajo y el

medio ambiente, la satisfacción con el trabajo y las condiciones del mismo y todo aquello que pueda influir en la persona en su rendimiento y satisfacción

La rotación de personal sin duda es una de las consecuencias más comunes que asumen las empresas y a la vez es uno de los grandes temas de interés a nivel organizacional. El tiempo y costo que debe sacrificar una organización para iniciar con el proceso de reclutar, entrevistar, brindar capacitaciones a los candidatos del puesto de trabajo, generan pérdida para la empresa. Al momento de presentarse frecuente rotación en una empresa, lo más probable es que en general se presente cierta presión en los demás colaboradores o se sientan amenazados, lo que va a generar desmotivación, no van a estar satisfechos, se genera decepción del ambiente laboral y las funciones se van a sentir como una sobrecarga laboral. Esta es una manera en la que se puede comenzar a generar complicaciones de salud y estrés laboral. Por esto, la importancia de esta variable dentro de una empresa. Wong & Wong (como se citó en Márquez et al., 2021).

La psicología organizacional también debe poner los ojos en el ausentismo laboral, siendo esta otra de las grandes problemáticas en las empresas, en ocasiones puede ser por motivos de fuerza mayor q se salen de las manos y en otras ocasiones se da de manera consciente por el trabajador. Pero lo importante es comprender el por qué se presenta. Entre mejor sea las relaciones interpersonales laborales entre compañeros y con los jefes, hay menor ausentismo laboral, entre menor sea la percepción de relación con el jefe, mayor el ausentismo laboral. Halbesleben et al. (como se citó en Pulido et al. 2021) el ausentismo es usado como estrategia para disminuir un poco el contacto y a su vez la tensión q se presenta entre un líder y un empleado.

El bienestar laboral de los empleados es la meta que deberían garantizar las organizaciones a los trabajadores. De aquí se desprende gran parte de los resultados de la productividad. Para alcanzarlo se debe tener en cuenta el concepto de justicia laboral pues es uno de los factores que permite un acercamiento al bienestar. Si una persona percibe que su trabajo es justo habrá una respuesta recíproca entre él y sus jefes. Si un trabajador



tiene una imagen favorable de su empleador en el sentido de que él actúa de manera justa sin abusos, esto servirá para que se genere un lazo de compromiso y confianza y se desempeñe de manera más a gusto siendo más productivo y positivo en este espacio. Es necesario que los procesos que se manejan en las organizaciones, como la elección del personal, la aplicación de las evaluaciones de desempeño, distribuir las recompensas y las labores, los despidos, sean procedimientos transparentes, a la luz de la justicia organizacional (Vasquez y Beltran, 2020).

En la misma época surge el concepto de calidad de vida laboral, y este abarca algunos factores en las condiciones laborales como lo son: la remuneración económica, horarios, servicios, ambiente laboral y las relaciones humanas; así como factores que influyen en la motivación y satisfacción laboral. El bienestar laboral y calidad de vida laboral se complementan y se convierten en una sola área en las organizaciones. (Chaparro Espitia, 2006).

En cuanto a la motivación concepto relevante en este tema de investigación, es importante saber que los trabajadores en una organización buscan un buen ambiente laboral en el que puedan poner en marcha sus habilidades y destrezas, más que buscar lo extrínseco.

### **Marco Teórico.**

Existen diferentes teorías al hablar de bienestar y calidad de vida laboral, para el desarrollo del presente trabajo se tendrán en cuenta la teoría de jerarquía de las necesidades y motivación de Maslow que se fundamenta en la motivación humana creando una pirámide de necesidades.

La motivación y el reconocimiento son factores indispensables de cualquier trabajador. En esta pirámide, en la parte donde se inician las necesidades a nivel fisiológicas, seguidas por las de seguridad, el ser humano comienza a crecer, este crecimiento respalda el factor laboral de la persona reforzando las necesidades de tipo

sociales, construyendo para sí mismo un sentido de pertenencia, es aquí donde se comienzan a generar las relaciones interpersonales en los diferentes ámbitos donde se busca la aceptación y ser integrados en algún grupo. Se puede decir que en las escalas de necesidad social y estima se encuentra el bienestar y estabilidad laboral, obteniendo recompensa emocional que aporta al crecimiento de la persona. Por último, en la pirámide, tenemos la autorrealización, aquí en esta parte es donde los trabajadores deben tener la motivación necesaria frente a la remuneración económica, frente al ambiente laboral y frente al trato que se le da, si se equilibran estos factores podrá sentirse autorealizado (ver gráfico 1). (Chiavenato, 2011).



*Ilustración 1. Pirámide de Necesidades de Maslow.*

### **Marco Empírico.**

De acuerdo con Bruges (2020) en un artículo sobre estrés laboral en algunas empresas de telefonía celular del sector privado en la frontera entre Colombia y Venezuela se concluyó que los empleados que decían sentir estrés se lo atribuían a lo que comprende sus funciones, a la multiplicidad de labores que debían cumplir, a que no tenían las más óptimas condiciones de trabajo y a que había un grado alto de sistematización que se dificultaba para algunos de ellos.

Quispe (2017) en otro artículo sobre los factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio se concluyó que los trabajadores de esta micro empresa llamada Cantón La Libertad, presentaron altos niveles de estrés tienen algunas afectaciones en su salud al mismo tiempo que no se encuentran satisfechos laboralmente, el hecho de que estos factores se presenten al tiempo es un indicador. Según los hallazgos se pueden agrupar en dos componentes las diferentes características del estrés; un componente afecta la esfera del área personal, ya sea interfiriendo en la salud, física o mental y en su parte de conducta y el otro componente tiene que ver con el ámbito organizativo y organizacional que no le permite laborar con eficiencia ni concentración.

Hena (2018) en su tesis causas del estrés laboral en los trabajadores caso “centinela”, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018 dedujo que las causas del estrés laboral en esta población específica, se da porque ellos no sienten autonomía en el desarrollo de sus funciones, no sienten libertad al momento de decidir cómo deben hacer su trabajo. Otro aspecto importante en el hallazgo fue la percepción que tienen los trabajadores con los supervisores, pues para ellos no es satisfactoria y sienten que éstos no les otorgan importancia a sus opiniones. Sin embargo, no se encontraron altos niveles de afectación a nivel psicológico pues tienen un factor a su favor y es que la población estudiada piensa que su trabajo es dinámico debido al cambio constante de tareas y lugares.

Amaya (2019) manifiesta en su investigación impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco que según sus hallazgos encontrados, es evidencia de que los empleados de esta área en específico tienen una gran

carga en sus labores, esto se ve reflejado en su calidad de vida, se evidencia que hay afectación en su salud a nivel físico como jaqueca, afectación intestinal, dolores musculares y a nivel psicológico presentan algunas conductas como ansiedad, sensación de tristeza sobre todo al inicio del día y de sus funciones hasta llegar a un estado de alerta o estrés.

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

##### **Tipo y diseño de investigación.**

Para el presente trabajo de investigación y de acuerdo al tratamiento de la información recolectada para poder diagnosticar y responder a la pregunta, ¿cómo afecta el estrés laboral el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes del call center de la empresa Millenium BPO de la ciudad de Bogotá?, se empleará el tipo de investigación mixta, la cual según (Hernández y Mendoza, 2018) la misma representa la unión de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de una investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos para obtener mayor entendimiento del fenómeno a investigar. En este sentido, el tipo de investigación mixto, utiliza datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias. Con el anterior argumento, con este tipo de investigación, se logrará establecer claramente, como el estrés laboral afecta significativamente la vida de los sujetos objetos del presente estudio, con el tratamiento de información, la valoración subjetiva de contextos conexos a la vida de los agentes, la implementación de un instrumento, la valoración de datos estadísticos, entre otros determinantes, los cuales nos permitirán establecer, las condiciones por las cuales el estrés afecta el bienestar y calidad de vida los sujetos anteriormente señalados.

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Sampieri, 2014) Sin embargo es importante señalar, que para el desarrollo de esta investigación de tipo mixto y de acuerdo a las anteriores consideraciones, se implementará como método apropiado, el diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), por estimar la modalidad para recolectar datos cuantitativos y cualitativos en diferentes niveles, en los que el análisis pueden variar en cada uno de éstos, pues, en un nivel se recolectan y analizan los datos de forma cuantitativos y en otro, los datos cualitativos puedes arrojar una mayor o menor participación en el desarrollo investigativo. En este sentido, el método predominante, será el que guie la misma y la que muestre menos relación, será motivada o insertada en la principal.

### **Participantes.**

Para el presente proyecto de investigación aplicada a la afectación del estrés laboral en el bienestar y calidad de vida laboral, la población de estudio son los funcionarios del call center de la empresa Millenium BPO en la ciudad de Bogotá.

El tipo de muestreo se realizará de manera aleatoria en donde cualquier funcionario podrá ser elegido para realizar el estudio, se tomará como muestra a 20 empleados que actualmente realizan actividades de servicio al cliente, todos ellos serán hombres y mujeres entre los 24 a 45 años aproximadamente, de estratos socioeconómico medio, residentes en la ciudad de Bogotá, de los cuales 12 poseen título de tecnólogos, 4 son bachilleres y 4 están actualmente haciendo su carrera profesional

### **Instrumentos de recolección de datos.**

Se utilizará para la recolección del método cualitativo como instrumento más utilizado para la recolección de datos. La entrevista, será estructurada, con opción de respuesta abierta. Esta se utiliza para evaluar de manera específica información conceptual, actitudinal y procedimentales. Existen varios tipos de encuestas como lo son

abiertas, cerradas y mixtas. Se busca por medio de esta encuesta obtener información detallada. **Ver anexo A.**

Con respecto al método cuantitativo la información se puede obtener por medio de test psicológicos, registros, entrevistas, cuestionarios, pruebas situacionales que recogen y analizan datos. Para el presente estudio se aplicará el test ya creado del síndrome de Burnout o estrés laboral con respuestas tipo escala Likert. **Ver anexo B.**

**Estrategia del análisis de datos.** medio de categorías se analizarán los datos de la entrevista (cuantitativo).

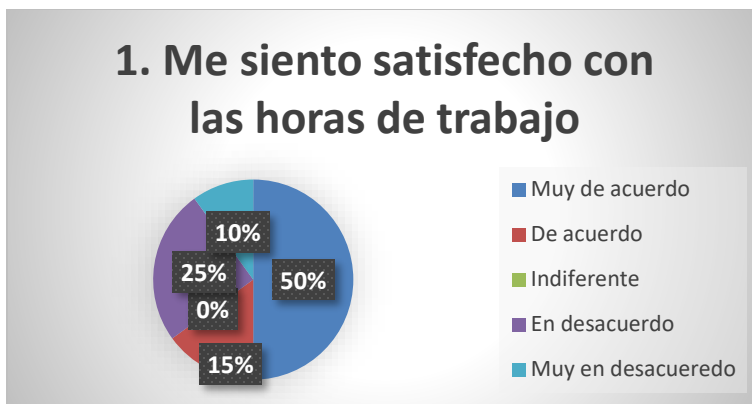
#### **Consideraciones éticas.**

Consentimientos informados. **Ver archivo adjunto consentimientos informados.**

En la realización del siguiente ejercicio de evaluación académica se tuvieron en consideración los principios que se señalan en la Ley 1090 de 2006 y en la Resolución 8430 de 1993, donde se crean las normas, técnicas y científicas las cuales se deben usar cuando se haga investigación en el campo de la salud y se las da el ministerio de salud en los artículos los artículos 14, 16, artículo 59 y el artículo 84 así: Artículo 14. El Consentimiento Informado es un acuerdo que se hace por escrito, donde la persona que participará de la investigación o dadas las circunstancias representantes legal, autoriza la intervención en la investigación, teniendo el conocimiento de lo que se va a realizar, como los beneficios y peligros que puede correr. (República de Colombia, 1993). Igualmente se siguen los dictámenes de la ley 1090 de 2006 donde como psicólogos se tiene la obligación con respecto a la confidencialidad de la información obtenida, al igual que se debe velar por el bienestar del usuario respetando la integridad de quienes han colaborado con el desarrollo de la investigación. Los participantes quienes están de forma voluntaria y que fueron escogidos de forma aleatoria pueden conocer el resultado, la interpretación, conclusiones y recomendaciones realizadas en el trabajo de investigación. Finalmente, la publicación y divulgación del trabajo de investigación se puede hacer bajo la debida autorización de los autores. (Congreso de la República de Colombia, 2006).

## Capítulo 4. Resultados.

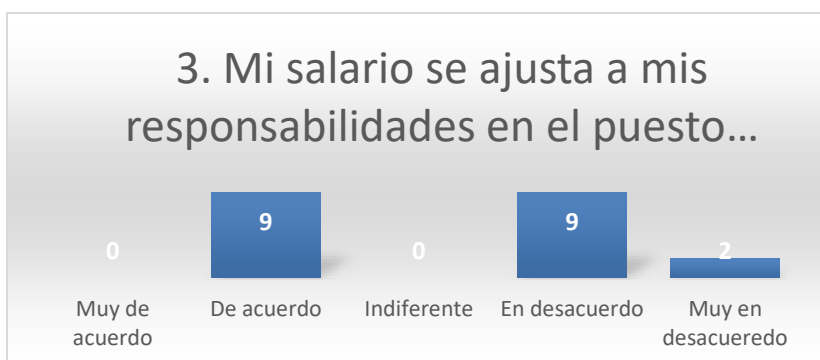
Grafica 1 Resultados encuesta



Es importante mencionar que el 100% de la población encuestada representa a 20 colaboradores de diferentes áreas de la compañía, de acuerdo a esto se observa que el 50% y el 25% se encuentran de muy acuerdo y de acuerdo con su horario, mientras que un 25% afirma estar en desacuerdo.



En el ítem 2 se observa que el 35% y 65% están de acuerdo y muy de acuerdo en sentirse agotados y cansados al terminar su jornada laboral.



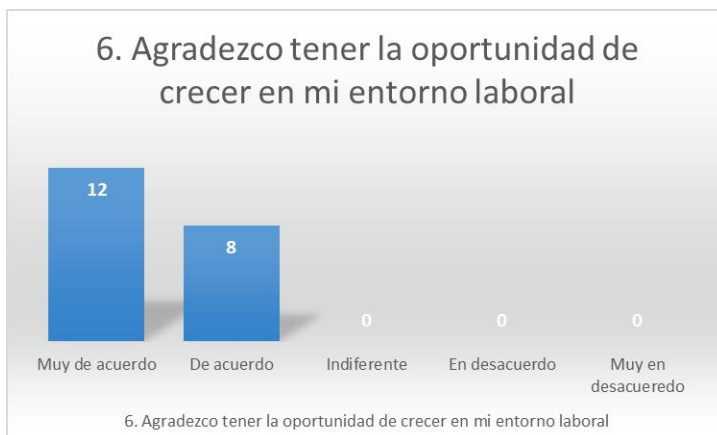
En este tercer ítem se observa que las opiniones están muy parejas, pero 11 personas dijeron estar en desacuerdo con el salario que reciben.



En el cuarto ítem la mayoría, es decir 15 personas dicen estar de acuerdo con que casi no tienen descanso a lo largo de su jornada laboral.

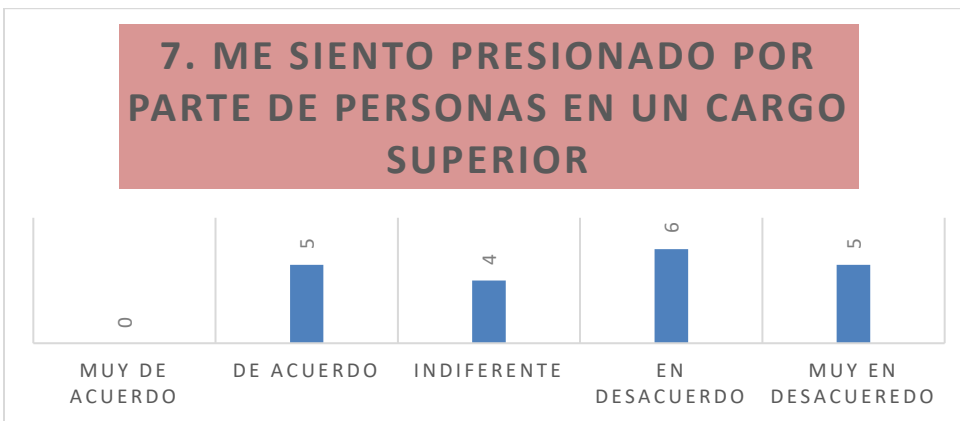


En el ítem 5 se refleja que un 80% de los encuestados están de acuerdo en que perciben que su trabajo es monótono y aburrido.

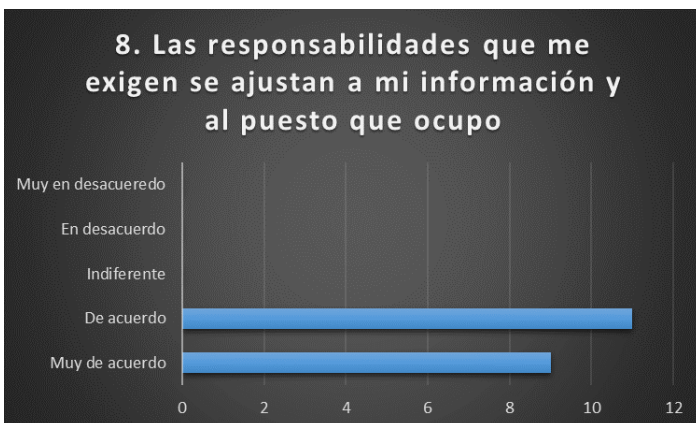




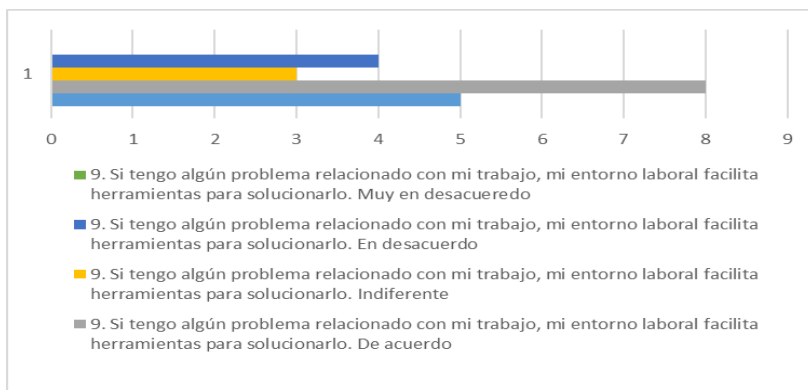
El 100% de los encuestados dicen agradecer si tienen la oportunidad de crecer en su trabajo.



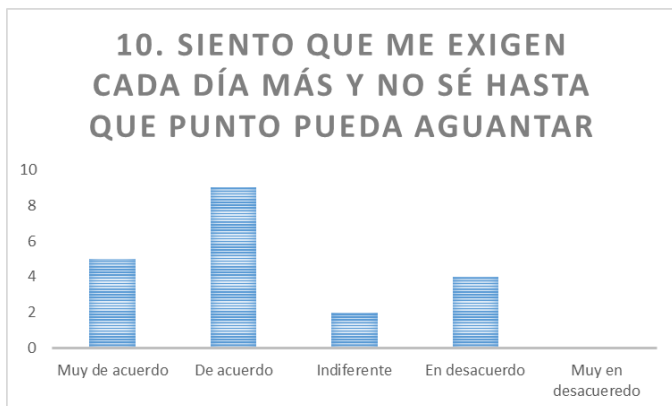
En el ítem 7 se refleja que 11 personas, es decir la mayoría se sienten presionados por alguna persona que tiene un cargo superior.



El total de las personas están de acuerdo en que las responsabilidades que le exigen se ajustan a el puesto que ocupan y capacidades.



13 personas dijeron estar de acuerdo con que tienen herramientas que facilitan la solución de algún problema relacionado con su trabajo.



14 personas dicen estar de acuerdo con que sienten que les exigen mucho y no saben hasta donde podrán aguantar esta situación.

#### Resultados cualitativos

Categoría	Subcategoría	Frases codificadas
<b>Estrés</b>	Corresponde al estrés percibido al desarrollar sus funciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Si, ya que el teléfono no para y nosotros tampoco, los clientes por lo general tienen mal temperamento y nosotros estamos muy expuestos a insultos de todo tipo”. (AH1)</li> <li>2. “A veces que el ambiente se pone pesado bajo presión si es estresante desde antes de comenzar las actividades”. (AM2)</li> <li>3. “Ya que los clientes nos califican en las llamadas y a veces ellos están muy alterados se siente tensión”. (AM3)</li> <li>4. “El estrés que siento es más por la presión de los jefes de sala que por los clientes”</li> <li>5. “A veces trabajamos hasta 12 horas seguidos, se percibe bastante estrés”</li> </ol>
<b>Síntomas que atribuye al estrés</b>	Muestra algunos síntomas que perciben los trabajadores atribuidos al estrés	Dolor de cabeza frecuente, dolor de estómago, irritabilidad, fatiga.
<b>Emociones</b>	Trata de explicar qué emociones ha	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “En ocasiones se siente miedo sobretodo en la pandemia por perder el empleo y era donde más trabajábamos porque nos cogió por sorpresa”</li> <li>2. “A veces siento mal genio, estrés y aburrimiento”</li> </ol>

	percibido derivadas de la percepción del estrés laboral	<p>3. “He sentido ansiedad cuando no puedo evitar que un cliente decida terminar un contrato porque no es bueno para mí”</p> <p>4. “Es un empleo en el que se genera todo tipo de emociones por el hecho de tener contacto con tantas personas, a veces se descargan con nosotros y también sentimos enojo.”</p>
--	---	--

<b>Sentimientos</b>	Trata de explicar qué sentimientos ha percibido derivados del estrés laboral	<p>1. “Los clientes llaman alterados y eso nos genera impotencia a veces porque nos tratan muy mal”</p> <p>2. “En medio del estrés también hay sentimientos positivos porque entre los compañeros nos colaboramos mucho”</p> <p>3. “Aunque hay un equilibrio entre el trabajo y la familia, a veces trabajando en casa la familia recibe esas cosas negativas”</p>
<b>Pensamientos</b>	Trata de explicar qué pensamientos ha percibido derivados del su rol en el trabajo	<p>1. “Si los jefes tuvieran en cuenta que nosotros no somos muchas veces los culpables por el mal servicio que presta la compañía, nos ahorraría regaños que no nos corresponde porque a veces se sale de las manos”</p> <p>2. “A raíz de la pandemia todo se agudizó pues nos tocó aprender a trabajar de otra manera y por ende los jefes y la presión era mayor”</p> <p>3. “Sería bueno hacer algunas pausas activas y que no sea tan monótono”</p> <p>4. “Me gusta el ambiente con mis compañeros pues tratamos de apoyarnos”</p> <p>5. “En estos momentos el trabajo hay que valorarlo, sin embargo, a veces se pone complejo porque uno no cumple algunas metas y da miedo perderlo porque está difícil”</p> <p>6. “La misma situación de pandemia hizo que la economía de los clientes cambiara y es inevitable cancelar servicios, lo cual nos perjudica el bolsillo”</p> <p>7. “Nosotros somos un número más, uno sale y otro entra”</p>

### **Discusión.**

Analizando los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas se puede observar que los índices de insatisfacción laboral se generan debido al agotamiento y cansancio que manifiesta un gran porcentaje de los encuestados durante la jornada laboral, abonado a esto los colaboradores indican no tener los espacios necesarios para tomar un descanso, durante la misma, para este caso las respectivas pausas activas a lo largo de la jornada laboral, las cuales son creadas para generar espacios para evitar diferentes enfermedades de tipo laboral y en busca de espacios de recarga y descanso, otro factor a tener en cuenta es la percepción que tienen los colaboradores con respecto a su salario frente a la labor desempeñada, los cuales manifiestan sentirse insatisfechos con su remuneración económica por la labor desempeñada. Estos hallazgos se relacionan con la búsqueda de satisfacción de necesidades sociales y personales pues la motivación es indispensable para que un trabajador desarrolle el sentido de pertenencia, como lo manifiesta Maslow por medio de la pirámide mencionada anteriormente.

De acuerdo con Quispe (2017) quienes sufren estrés laboral también sienten manifestaciones físicas, como lo dicen en los resultados de la encuesta los asesores sintiendo dolor de cabeza, daño de estómago, irritabilidad y fatiga siendo estos los más comunes.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que la percepción que tienen los colaboradores de su trabajo es de monótono y aburrido lo que afecta en gran medida el bienestar y calidad de vida laboral de los agentes del call center de la empresa Millenium BPO de la ciudad de Bogotá, generando así un agotamiento y estrés laboral a cada uno de los colaboradores quienes manifiestan no saber hasta qué punto pueden aguantar, debido a las presiones que se ejercen por parte de los jefes inmediatos, donde no se generan espacios para realizar una pausa activa, solo se centran en el trabajo constante e indefinido, por ello se propone la sobrecarga laboral como principal factor causante del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Millenium BPO.

Otro de los grandes causantes de estrés es el fijar metas de atención y permitir que el cliente califique los servicios del colaborador, teniendo en cuenta que esta es una empresa que recepciona quejas a raíz de la mala prestación de algunos servicios, por ello

la mayoría de las personas se encuentran alteradas en busca de alguna solución, por esto no sería necesaria una calificación por parte del cliente. El estrés laboral es un factor afectante del bienestar y calidad de vida de los colaboradores y este se genera por los motivos mencionados, los cuales deben ser atendidos de manera oportuna, con el fin de crear un espacio armónico y agradable para los colaboradores.

### **Conclusiones.**

El proyecto de investigación realizado permitió observar e identificar la problemática ocasionada por el estrés laboral, que no solo se percibe en la empresa que elegimos, sino en muchas empresas a lo largo de la historia. Se concluye que el estrés laboral, junto con las variables de bienestar y calidad de vida son primordiales en el crecimiento de una organización, como en el caso de la empresa objeto de esta investigación (*Millenium BPO*) ubicada en la ciudad de Bogotá.

Después de realizar la aplicación adecuada de los instrumentos a los 20 colaboradores del área de servicio al cliente y con cargo de asesores de call center, se obtuvieron una serie de resultados que nos permitieron demostrar algunas de las diferentes formas de estrés laboral que existen, con lo cual se pudo observar la insatisfacción que poseen algunos de estos trabajadores por diferentes motivos como los son la presión laboral, largas jornadas laborales, no tomar pausas activas, insatisfacción salarial, presión por parte de los clientes entre otros. Por las razones descritas anteriormente es importante que las empresas garanticen la dotación de recursos y el debido proceso a cada uno de los colaboradores para llevar a cabo las funciones asignadas, así como hacer lo necesario para mitigar el estrés laboral y generar calidad de vida dentro y fuera de la compañía. Esto ayudara de manera positiva a la productividad de la empresa y asegurara que los empleados se sientan a gusto en sus puestos de trabajo y con las funciones que se les asigne.

También es importante trabajar la parte emocional de cada funcionario o empleado realizando reconocimientos por buen rendimiento, tratarlos de manera integral y generar espacios donde prime el bienestar y la calidad de vida. Todo esto acompañado

de propuestas encaminadas a enriquecer las responsabilidades generales y particulares en una organización.

### **Limitaciones.**

Teniendo en cuenta que la metodología utilizada en el presente estudio es referente a un test no estandarizado, que se caracteriza por estudiar el comportamiento de un individuo, lo cual permite tener información específica acerca del colaborador de call center. Por medio del test aplicado, se pudieron determinar preguntas con opciones múltiples de manera estandarizada enfocadas hacia los trabajadores que proporciona identificar la afectación laboral manifestada en estrés en su entorno laboral y calidad de vida. Las pruebas no estandarizadas son referentes a portafolios, entrevistas, discusiones de grupo, test, preguntas informarles, etc. El investigador por medio de respuestas evaluará el nivel de estrés del trabajador basado en sus respuestas.

Por lo tanto, se tiene en consideración como limitación, primeramente, la veracidad de los resultados debido a que estos pueden llegar a tener un sesgo de acuerdo a la subjetividad que se establece en el trabajo de investigación. Igualmente, otro de las limitaciones que se pueden llegar a presentar por parte de las personas entrevistadas es que otras personas como autoridades, compañeros de trabajo, clientes, entre otros, puedan tener una influencia en las respuestas o decisiones, puede que no se responda con total sinceridad por miedo de perjudicarse o perjudicar la empresa. Como última limitación, se presentó demora en el tiempo de los colaboradores encuestados, debido a que son personas muy ocupadas que tienen jornadas largas de trabajo (Writer, 2018), (Huarcaya, 2018).

### **Recomendaciones.**

De acuerdo a los resultados que se establecieron en las personas encuestadas, se tienen en cuenta las siguientes recomendaciones:

La empresa deberá desarrollar programas preventivos para el fortalecimiento de los empleados y disminución de estrés y riesgos psicosociales, junto con una estrategia de supervisión permanente para los empleados del call center. Entre los temas a tratar en el

programa de prevención, se deberán tener en cuenta aspectos psicosociales favorables a nivel individual, como por ejemplo estilos de afrontamiento funcional y autosuficiencia, equilibrio en las relaciones interpersonales e intrapersonales y temas de apoyo organizacional. Se recomienda a la organización disponer de recursos, tiempo y dedicación por el bienestar social de cada uno de los colaboradores al realizar el desempeño de su trabajo.

Para el desarrollo óptimo de cada colaborador del call center, es necesario establecer un clima laboral adecuado que sea característico de una atmósfera positiva en relación al área personal, social y familiar de cada trabajador. Por lo cual, será fundamental que las autoridades de la organización, área de recursos humanos, jefes y supervisores establezcan actitudes favorables propicien las condiciones laborales en infraestructura, beneficio a los empleados, incentivos, descansos, pausas activas y bonificaciones, así como la atención profesional en psicología.

Establecer estudios de tipo cualitativo con el propósito de identificar a mayor profundidad el efecto del nivel del estrés en los empleados del call center en la jornada laboral, y los riesgos psicosociales establecidos en cada uno de ellos.

También es importante tener en cuenta, realizar estudios de investigación sobre el estrés laboral de acuerdo a los turnos establecidos en los horarios de la mañana, tarde y noche; y estudios de investigación en los empleados de acuerdo a las campañas. (Huarcaya, 2018).

## Referencias bibliográficas

- Amaya, B. (2019). Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco.  
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BRUGES, D. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela.  
[revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf](http://revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf)
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar*.
- Chiavenato, I. (2011). ADMINISTRACION EN RECURSOS HUMANOS.
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley número 1090 de 2006. Congreso de La República de Colombia.
- Gobierno de México. (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*.  
<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), V-VIII.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>
- Huarcaya, S. E. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales*.  
 Obtenido de  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BA1%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henoa, A. (2018). Causas del estrés laboral en los trabajadores caso “centinela”, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018.  
<http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/5580>
- La República. (2020). *Cerca de 19,25 de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad*.



<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-están-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Martín Cruz, Natalia, Martín Pérez, Víctor, y Trevilla Cantero, Celina (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (66),187-211. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17413043009.pdf>

Márquez Coronel, Arnaldo José, Villegas Yagual, Félix Enrique, Moreira Vera, Joselin Katherine, & Gaibor Plúas, Aldemar Javier. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80), 371-381. Recuperado en 06 de noviembre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300371&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371&lng=es&tlng=es).

*Ministerio del Trabajo. (2019). Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público.*

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Portafolio. (2020). La pandemia hizo del año 2020 el año laboral más estresante de la historia. *El Tiempo*.

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/coronavirus-el-2020-es-el-ano-laboral-mas-estresante-de-la-historia-542216>

Pro, Q. (08 de 10 de 2021). *¿Por Qué Realizar Una Encuesta Para Medir El Estrés Laboral?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/survey-templates/job-stress/>

Pulido Guerrero, Edgar Guillermo, Lora Carrillo, Lesby Johanna, & Jiménez Ruiz, Luz Karine. (2021). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo: Evaluación de un modelo explicativo. *Interdisciplinaria*, 38(1), 149-162. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-70272021000100149&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272021000100149&lang=es)

- República de Colombia. (1993). Resolución 8430 de 1993. In *Republica de Colombia Ministerio de Salud*.
- Rivera, S. y Briceño, E. (2013). El estrés en las organizaciones. *Contribuciones a la economía*.  
<http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. MEXICO: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Test del síndrome de Burnout o Estrés Laboral. Psicología Online.
- Vargas, E. B. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center de Bogotá en el 2015* [ Tesis de maestría Universidad del Rosario].  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11798/ERIKABARRAGAN.pdf?isAllowed=y>
- Vasquez, Elsa, Trespacios, Maria, Beltran, Carolina, Aranda. (2020). Organizaciones justas: ¿es posible construirlas?. *Visión de futuro*, 24(2). Recuperado de  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082020000200005&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082020000200005&lang=es)
- Writer, C. (02 de 01 de 2018). *¿Qué es una prueba no estandarizada?* Obtenido de  
<https://www.geniolandia.com/13156005/que-es-una-prueba-no-estandarizada>

### **Anexo A**

Las siguientes preguntas se establecerán en los asesores del call center:

1. ¿Siente usted estrés al desarrollar sus labores y funciones cotidianas en el call center?
2. En caso afirmativo, ¿podrías seleccionar los síntomas que experimenta debido al estrés laboral?

Dolor de cabeza frecuente \_\_\_\_

Ataques de ansiedad \_\_\_\_

Depresión \_\_\_\_

Insomnio \_\_\_\_

Dolor de estómago \_\_\_\_

Pérdida de apetito \_\_\_\_

Irritabilidad \_\_\_\_

Hipersensibilidad \_\_\_\_

Fatiga prolongada \_\_\_\_

Otros (especificar)

3. ¿Cómo califica el nivel de estrés en el trabajo?
4. ¿Cuánto tiempo ha venido experimentado el estrés en el trabajo?
5. ¿Cuál es el mayor aspecto que le genera mayor estrés en el trabajo?
6. ¿Siente un equilibrio saludable entre su trabajo y su vida cotidiana?
7. ¿El estrés laboral ha influenciado su relación con compañeros de trabajo o jefes?

### **Anexo B**

Para el presente estudio se aplicará el test del síndrome de Burnout o estrés laboral, el cual es el siguiente:

1. Me siento satisfecho/a con las horas de trabajo.

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

2. Al terminar mi jornada, me siento cansado/a y agotado/a

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

3. Creo que mi salario se ajusta a mis responsabilidades en el puesto que ocupo

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

4. No tengo apenas descanso durante mi jornada laboral

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

5. Considero que mi trabajo puede llegar a ser monótono y/o aburrido

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

6. Agradezco tener la oportunidad de crecer en mi entorno laboral

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

7. Me siento presionado/a por parte de personas en un cargo superior

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

8. Las responsabilidades que se me exigen se ajustan a mi información y al puesto que ocupo.

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

9. Si tengo algún problema relacionado con mi trabajo, mi entorno laboral facilita herramientas para solucionarlo.

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

10. Siento que me exigen cada día más y no sé hasta qué punto podré aguantar más responsabilidades y tareas.

1                    2                    3                    4                    5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

