

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

**Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores Latinoamericanos del Sector de Servicio al Cliente (Call Center) pre, Durante y pos Pandemia (COVID-19) y cómo afecta a su bienestar y desempeño laboral Según Revisión Documental.**

**Presentado por:**

**Sara Noelia Hernández. Cód. 100215859**

**Nathaly Ruiz Quintana. Cód. 100272643**

**Dirigido por:**

**Adrián Acosta Guerrero**

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano**  
**Escuela de Estudios en Psicología Talento Humano y Sociedad**  
**Opción de Grado PSS**  
**Facultad De Sociedad Cultura Y Creatividad**  
**Gestión Seguridad y Salud Laboral**  
**Noviembre, 2023.**

---

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center  
**Agradecimientos**

Primero, expreso mi agradecimiento a Dios por todas las bendiciones diarias que nos ha brindado y por concedernos la sabiduría esencial que nos ha permitido alcanzar con éxito cada una de nuestras metas establecidas. A nuestra familia y pareja, quienes con su ejemplo de tenacidad, sacrificio, perseverancia y amor han orientado nuestra trayectoria. A nuestros profesores por sus grandes conocimientos y experiencias compartidas las cuales ayudaron a formarnos como profesionales. A nuestro tutor por su guía, dedicación, paciencia y correcciones precisas para lograr llegar a esta instancia tan anhelada.



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### Tabla de Contenido

Resumen .....	5
Abstract .....	5
Introducción .....	7
1.0. Título Del Proyecto .....	8
1.1. SITUACIÓN DEL PROBLEMA .....	9
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	10
1.3. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS .....	12
1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....	12
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	12
2.0. Marco Teórico Y Estado Del Arte .....	13
2.1. MARCO TEÓRICO .....	13
2.2. ESTADO DEL ARTE .....	17
3.0. Diseño Metodológico .....	19
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
3.2. POBLACIÓN OBJETO .....	20
3.3. TÉCNICA .....	22
3.4. PRESUPUESTO .....	22
3.5. CRONOGRAMA .....	23
3.6. DIVULGACIÓN .....	24
4.0. Resultados .....	24
5.0. Aspecto Especifico .....	37
6.0. Conclusiones .....	37

---

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center	
7.0. Recomendaciones.....	39
Bibliografía.....	41
Anexos.....	44

### **Tabla de Tablas**

Tabla 1. Presupuesto de la Investigación. ....	22
Tabla 2. Cronograma.....	23
Tabla 3. Sintomatología del estrés. ....	30

### **Tabla de Gráficos**

Gráfico 1. Sintomatología Fisiológica. ....	31
Gráfico 2. Sintomatología Psicológica o Emocional. ....	32
Gráfico 3. Sintomatología Conductual y Social.....	33



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### Resumen

La presente investigación busca analizar en la revisión documental comprendida entre pre pandemia y pos pandemia los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de Call Center ya que nace como necesidad para identificar su efecto en el bienestar y desempeño laboral de los trabajadores, por medio del desarrollo de una investigación bibliográfica de revisión documental cualitativa con enfoque descriptivo, en donde se realiza principalmente a través de la consulta de documentos.

La muestra comprende 35 fuentes, revelando factores influyentes y sus efectos en el bienestar y desempeño como la falta de apoyo de la dirección, acoso psicosocial y presión por objetivos, la carga laboral aumentada, entre otros destacando que durante la pandemia de COVID-19, se observó un aumento significativo en el estrés laboral de trabajadores de Call Centers en Latinoamérica por mayores exigencias laborales, el temor al contagio, el impacto del aislamiento social, la insatisfacción laboral y las preocupaciones sobre la remuneración además de los factores preexistentes los cuales pueden repercutir en el bienestar y el desempeño de los trabajadores.

Además, que acarrea diferentes síntomas y enfermedades físicas y mentales que pueden llegar a presentar como taquicardia, ansiedad, problemas digestivos o respiratorios, dolores de cabeza entre otros por lo que es importante establecer estrategias como programas de liderazgo, comunicación efectiva, capacitación en manejo del estrés, reconocimiento, flexibilidad laboral y apoyo a responsabilidades familiares para prevenir o reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar y rendimiento de los trabajadores en Call Centers latinoamericanos.

**Palabras clave:** estrés, pandemia, salud, desempeño, call center.

---

---

## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### Abstract

The present research seeks to analyze in the documentary review between pre-pandemic and post-pandemic the factors associated with work stress in Call Center workers since it was born as a need to identify its effect on the well-being and work performance of the workers, through the development of a bibliographic research of qualitative documentary review with a descriptive approach, where it is carried out mainly through the consultation of documents.

The sample includes 35 sources, revealing influential factors and their effects on well-being and performance such as lack of support from management, psychosocial harassment and pressure for objectives, increased workload, among others, highlighting that during the COVID-19 pandemic by , a significant increase in work stress will be observed among Call Center workers in Latin America due to greater work demands, fear of contagion, the impact of social isolation, job dissatisfaction and concerns about remuneration in addition to pre-existing factors which may impact on the well-being and performance of workers.

In addition, it causes different symptoms and physical and mental illnesses that can present such as tachycardia, anxiety, digestive or respiratory problems, headaches, among others, so it is important to establish strategies such as leadership programs, effective communication, training in health management. stress, recognition, work flexibility and support for family responsibilities to prevent or reduce work stress and improve the well-being and performance of workers in Latin American Call Centers.

**Keyword:** stress, pandemic, health, performance, call center.

---

---

## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### Introducción

El estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se trata de la reacción de un individuo al enfrentar exigencias o presiones de trabajo que no concuerdan con sus capacidades ni conocimientos poniendo a prueba su capacidad de afrontar diferentes escenarios. De acuerdo con el informe de la OMS “Organización de trabajo y estrés”, a cada individuo, el estrés le afecta de manera distinta, sin embargo, los síntomas más comunes al experimentar estrés laboral son irritabilidad y angustia siendo incapaces de concentrarse y relajarse, adicionalmente, presentan dificultad para pensar con lógica y para la toma de decisiones disfrutando cada vez menos de su trabajo y sintiéndose menos comprometidos, cansados, intranquilos, deprimidos, dificultades para dormir siendo cada vez más propensos a sufrir cardiopatías, trastornos digestivos, tensión alta, dolores de cabeza, entre otros. (Organización Mundial de la Salud, s.f. como se citó en Función Pública, s.f.).

En la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizada en el año 2013, se identificaron dos factores de riesgo principales por los trabajadores los cuales fueron de carácter ergonómico y psicosocial. Se expuso que dos de cada tres trabajadores dijeron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial, entre un veinte y un treinta y tres por ciento dijeron experimentar altos niveles de estrés. (Fondo de Riesgos Laborales, 2023).

En esta encuesta también se expuso que el 60% de los trabajadores atienden usuarios, 47% mantienen niveles altos y muy altos de atención, 43% dice que deben de realizar el trabajo de manera rápida o con plazos muy cortos de tiempo y el 20% se mantuvo en que nunca o casi nunca pueden tomar pausas en su trabajo. (Fondo de Riesgos Laborales, 2023).

De acuerdo con las cifras publicadas por Marsh (firma de corretaje de seguros y administrador de riesgos) en un informe llamado MMB Health on Demand, se observó que



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center durante pandemia tres de cada cinco empleados sintieron que sus empleadores no pensaron en su bienestar ni los apoyaron afectando su productividad y aumentando la sensación de estrés (Rudas, 2022).

La pandemia por el COVID-19, según un estudio de Oracle y Workplace Intelligence, creo el año más estresante en la historia pues de acuerdo con los resultados, el 60% de las personas presentaron más estrés y ansiedad en su trabajo durante ese año en comparación de los anteriores, según afirmaron los investigadores, esto se dio porque las personas lucharon contra mayores niveles de depresión y ansiedad en el trabajo por el COVID-19. Las nuevas presiones generadas por la pandemia aumentaron los factores del estrés del día a día en el trabajo, un cuarenta y dos por ciento por presión por cumplir los estándares de desempeño, un cuarenta y un por ciento por el manejo de tareas tediosas y rutinarias incluyendo cargas de trabajo inmanejables (El Tiempo, 2022).

Según el informe El estado del lugar de trabajo 2023, en México, el cuarenta y ocho por ciento de los trabajadores viven con alto nivel de estrés laboral considerado uno de los niveles más altos registrados en Latinoamérica (Economista, 2023).

Colombia es el tercer país de Latinoamérica con mayor participación en el sector del Contact Center, de acuerdo con reportes del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, para julio del año 2023, la tasa de desempleo nacional tuvo 1,4 puntos porcentuales menos en comparación del año 2022, causando que graduados de diferentes carreras profesionales con buen dominio de inglés opten por trabajar en estas organizaciones para así encontrar su lugar en el mundo laboral. (Rangel, 2023).

### **1.0. Título del Proyecto**

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores Latinoamericanos de Call Center pre, durante y pos pandemia (COVID-19 y cómo afecta a su bienestar y desempeño laboral Según Revisión Documental.

---

---

## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### 1.1. Situación del Problema

El estrés en el trabajo se presenta cada vez con más frecuencia a nivel mundial afectando a los trabajadores tanto física como psicológicamente deteriorando su salud e impactando a su vez negativamente a las organizaciones, pues bien, el trabajador se expone a factores estresores a nivel interno y externo lo que produce un desequilibrio que puede desencadenar diferentes cambios en la eficacia de sus tareas, en la satisfacción, en la motivación, en la confianza y en la productividad (Verduzco et al., 2018).

Durante la pandemia por el COVID-19 los trabajadores a nivel mundial presentaron una desmesurada sobrecarga laboral gracias al aumento en responsabilidades a realizar, la falta de cumplimiento con horarios de desconexión y el desequilibrio relacionado a actividades rutinarias familiares, desarrolladas en los mismos horarios, generando una percepción de altos niveles de estrés laboral (Sierra et al., 2023).

El estrés laboral, es un tipo de riesgo psicosocial y es el que mayormente afecta a los trabajadores en distintos ámbitos, como lo establece la OMS (2008):

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer frente a las situaciones. Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. (p.1).

Así entonces se puede afirmar que el estrés laboral puede afectar el desempeño en las actividades de trabajo y presentar alteraciones en la salud mental y física de los trabajadores, adicional a esto, en el sector de servicio al cliente específicamente persiste una rotación de personal elevada lo que puede ocasionar un mal ambiente laboral.



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

Ahora bien, los trabajadores del sector de servicio al cliente, específicamente de Call center al tener que mantener interacción y comunicación con el cliente y manejar información extensa y confidencial llevan una carga permanente de cometer algún error que pueda representar la pérdida del contrato y generándoles estrés, sumándole a ello las condiciones de trabajo que pueden causar un desgaste físico o emocional afectando su bienestar.

Estas condiciones pueden producir al trabajador cuadros de riesgo psicológico impactándolo a nivel fisiológico, cognitivo y conductual y como consecuencia causando ausentismo y así mismo afectando su desempeño laboral. Es por ello que se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cuáles son los principales factores encontrados en la literatura que influyen en el estrés laboral en los trabajadores latinoamericanos de Call Center pre, durante y pos pandemia (COVID-19) y cómo afecta su bienestar y desempeño laboral?

### **1.2. Justificación**

El estrés laboral es causado por diferentes factores tales como la alta carga laboral, la poca autonomía, bajo salario de acuerdo con las tareas asignadas, falta de comunicación entre trabajadores, falta de respeto, injusticias, presión laboral entre otras; esto con el tiempo, estaría afectando la salud física y mental de los trabajadores en consecuencia perturbando su productividad laboral, la cultura de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos no solo personales sino empresariales también. (González, 2022).

A nivel Latinoamérica, el país que cuenta con mayor nivel de estrés laboral es Ecuador, después tenemos a El Salvador, Perú, Costa Rica, República Dominicana, Bolivia, México, Venezuela y después tenemos a Colombia según el informe “El estado del lugar de trabajo 2023” (Economista, 2023), sin embargo, Colombia, según el informe de Gallup Group, llamado State of the Global Workplace 2023, es considerado el noveno país con más personas que soportan estrés laboral a nivel Latinoamérica (Galloup, 2023).

---

---

## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

A pesar de que la pandemia terminó, las secuelas en la salud mental de los trabajadores aún están presentes, las largas jornadas laborales y el desbalance entre la vida profesional y personal ejerce más presión sobre los niveles promedio de estrés (Economista, 2023).

Durante la pandemia del COVID-19, se hallaron nuevos riesgos para la salud mental de las personas tales como, distanciamiento físico, cuarentenas forzadas, cierre de instituciones, cambios en tareas del hogar, todo esto provocando incrementos en el número de casos de ansiedad, estrés y depresión (Vivas, 2021).

Según cifras del DANE, confirmaron que veintiún millones de colombianos reportaron haber trabajado más de cuarenta horas semanales aclarando que la jornada laboral en Colombia es de máximo 48 horas semanales, por otro lado el ochenta y cinco por ciento de las personas admitieron que los problemas laborales impactaron negativamente su relación de pareja, con sus hijos y con familiares cercanos; la ANDI señaló que el sesenta y dos por ciento de los trabajadores de las organizaciones y compañías sufrieron estrés, ansiedad y fatiga desde que se declaró la emergencia sanitaria (Infobae, 2022).

Aunque se encontraron algunos beneficios para los trabajos remotos tales como flexibilidad en cuanto al lugar de trabajo, horarios, desplazamientos, comodidad, se encontraron al mismo tiempo desventajas para los mismos trabajadores que empezaron a afectar su salud mental, pues la comunicación entre sus colegas y supervisores se vio limitada afectando su productividad y motivación; por otro lado, el equilibrio entre su vida profesional y personal se vio impactado afectando su bienestar. Dado a la rapidez con la que tuvieron que actuar las empresas, estas no garantizaron que todos los empleados contaran con un entorno de trabajo adecuado en su hogar y la misma capacidad de trabajar remotamente (Aguado, 2023).

---

---

## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

Es de gran importancia analizar estos factores que están afectando a nuestros trabajadores ya que expertos han manifestado su preocupación por este fenómeno pues de acuerdo a las cifras de la última encuesta realizada por el Ministerio de Trabajo de, Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo, reveló que entre un veinte y treinta y tres por ciento de los trabajadores presentan altos niveles de estrés y tan solo una cuarta parte de estos trabajadores asisten al médico; el problema no solo radica en la baja asistencia, sino que, según la psiquiatra Marta Elena Bernal, los casos, cuando se presentan, ya han escalado al nivel de enfermedad, aumentando las consecuencias personales como ansiedad, irritabilidad, insomnio, crisis de pánico, baja productividad, aumento de accidentes laborales, entre otros (Colombiano, 2023).

Ahora bien, es de gran importancia realizar una investigación teórica puesto a que aportará un análisis profundo contribuyendo significativamente al explorar teorías y conceptos que puedan desarrollar un entendimiento aún más profundo sobre el estrés laboral en trabajadores del servicio al cliente, específicamente el centro de atención telefónica, pues se busca obtener nuevas perspectivas para pasar a una reflexión crítica sobre la evaluación de ideas preexistentes.

### **1.3. Objetivos General y Específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar desde la revisión documental los factores de estrés laboral en los trabajadores de Call Center pre, durante y pos pandemia (COVID-19) para así proponer estrategias efectivas de gestión y prevención que mejoren el bienestar y el desempeño de los trabajadores en este sector.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

1. Identificar en la revisión documental los factores que influyen en el estrés laboral de trabajadores latinoamericanos del sector de servicio al cliente (Call Center) pre, durante y pos pandemia (COVID-19) y su efecto en el bienestar y desempeño.

2. Caracterizar la sintomatología asociada al estrés que impacta en el bienestar de los trabajadores del sector de servicio al cliente (Call Center).

3. Establecer recomendaciones basadas en los hallazgos para mejorar prácticas laborales que promuevan el bienestar, la seguridad y el desempeño de los trabajadores.

## **2.0. Marco Teórico y Estado del Arte**

### **2.1. Marco Teórico**

Según la Organización Mundial del Trabajo, el estrés es una de las aflicciones más comunes hoy en día, y la afirmó como “La epidemia del siglo XXI”; el estrés laboral es aquello que se produce en un trabajador debido a una excesiva presión laboral, por lo general, esto se debe a un desequilibrio entre la exigencia laboral y los recursos o la capacidad disponible para cumplir con esto eficientemente aunque en ciertas ocasiones este también puede originarse por factores completamente ajenos al individuo (Álvarez, 2018)

Las causas más comunes por las que un trabajador pasa por el estrés laboral son por excesiva responsabilidad o carga laboral, malas relaciones interpersonales y condiciones laborales insatisfactorias, estos factores no afectan siempre de la misma forma a todas las personas pues existen individuos que pueden manejar estos factores perfectamente más para otros, esto puede ser completamente insostenible (Rubio, 2021).

Víctor Vidal, inspector de la Seguridad Social e investigador del estrés laboral, haciendo acotación a la afirmación de que el estrés se considera la pandemia del siglo XXI, añade que esto es a causa de que los trabajadores abusan de tabaco, alcohol, mala alimentación, falta de ejercicio, causando enfermedades y las que aún no se detectan, terminan saliendo a la luz (Álvarez, 2018).



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

Hans Seley señala que el estrés laboral es un conjunto de reacciones fisiológicas no especificadas del organismo sino a distintos agentes nocivos de naturaleza química o física presentes en el medio ambiente distribuidas en tres fases las cuales son fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento; cada una de estas fases es un desencadenamiento que conlleva a trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales los cuales tienden a ser crónicos o irreversibles (Saley, s.f.)

Richard Lazarus tiene una teoría, desarrollada igualmente por Cohen y Folkman, centrada en los procesos cognitivos los cuales aparecen ante una situación estresante. Esta teoría plantea que cuando afrontamos una situación estresante, es realmente un proceso que depende del contexto y otras variables, también forma parte de los modelos transaccionales del estrés pues tiene en cuenta el cómo interactúa un individuo ante un entorno y situación en concreto. Según Lazarus una situación es estresante debido a las transacciones entre persona y entorno (Mitjana, 2019).

Robert Karasek formuló el modelo llamado demanda-control, explicando el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del individuo frente estas. El control sobre el trabajo contiene la oportunidad de desarrollar habilidades propias y la autonomía que proporciona el trabajo En la formulación de Karasek, las exigencias psicológicas tienen una concepción cuantitativa pues es el volumen del trabajo con relación al tiempo disponible para completarlo (lo que refiere a la presión) y las interrupciones que obligan al trabajador a dejar por un instante las labores volviendo más tarde a ellas (Prado, s.f.).

Christina Maslach fue pionera en la investigación sobre la definición, los predictores y la medición del agotamiento laboral, conocido como el síndrome del burnout. Este trabajo fue la base para la decisión del 2019 para incluir el burnout como un fenómeno ocupacional con consecuencias en la salud por la OIT. Maslach creo el “Maslach burnout Inventory”, el

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center instrumento más utilizado para medir el agotamiento laboral y ha escrito numerosos artículos y libros entre estos “The Burnout Challenge” (American Psychological Association, 2021).

El estrés laboral a nivel Latinoamérica, según la Primera Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y Salud, entre el doce y quince por ciento de los trabajadores consultados, dijeron haber sentido tensión y estrés laboral, refiere la especialista en seguridad y salud en el trabajo de la OIT, Carmen Bueno (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En Colombia tres de cada cinco empleados confirmaron sentirse algo estresados todos los días durante su jornada laboral, esto, según un estudio de la firma Mercer-Marsh, corresponde a un cincuenta y siete por ciento de los entrevistados poniendo a Colombia en lo alto del ranking de países con más trabajadores sufriendo esta condición, para Latinoamérica, la cifra es de un cincuenta y seis por ciento. De acuerdo a los entrevistados, esto se debe, en gran parte, por el COVID-19, pues, aunque hubo un avance en relación con la tecnología, por otro lado también deshumanizó a los trabajadores en su entorno laboral (Forbes, 2022).

El trabajo de un contact center se centra en los agentes de atención al cliente, quienes se dedican a recibir y/o realizar llamadas con la finalidad de resolver dudas, inquietudes, reclamos y solicitudes. Este modelo de negocio hace que se defina como una empresa de capital humano intensivo pues depende prácticamente del rendimiento y eficiencia de los operadores haciendo que la gestión operativa pase a ser uno de los factores que necesitan de más atención. Existen varios tipos de contact center, Inbound, que hace referencia a las llamadas que el operador recibe como tal, son llamadas entrantes, tiene como principal objetivo dar soporte a los usuarios, resolviendo dudas, reclamos y solicitudes; por otro lado tenemos Outbound, que por el contrario, significa que los operadores deben realizar llamadas a los usuarios, su principal objetivo son las ventas o cobranzas; y tenemos Blended, lo que

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center significa que es la combinación de Inbound y Outbound, ofreciendo una mayor variedad de servicios a los usuarios (Uriarte, s.f.).

Como mencionado anteriormente, conocemos el síndrome de burnout como el agotamiento laboral, siendo este un riesgo particular al que se afrontan los agentes de contact center pues esto se debe a que están de cierta manera forzados a entablar una buena relación, confianza y empatía con los usuarios que llaman y así mismo tener en mente que deben de cumplir con unos objetivos de ventas, cantidad de llamadas tomadas por hora/día, resultado de encuestas por satisfacción hacia el mismo agente, entre otras. Los trabajadores terminan experimentando estados crónicos de estrés, ansiedad y fatiga siendo esta una de las principales causas por las que existe tanta rotación de personal. Existen varias razones por las cuales los trabajadores pueden llegar a sufrir dicho síndrome, entre ellas tenemos malas decisiones de contratación, pues no todo el mundo es apto para este tipo de trabajo; capacitaciones insuficientes, hay un tiempo de entrenamiento el cual en muchas ocasiones no es suficiente, pues al llegar al momento de la práctica, los agentes sufren al tener las primeras interacciones con los usuarios llevando una carga mental y muchas veces por falta de conocimiento suficiente del producto; monotonía, el trabajar en un contact center, se vuelve en una monotonía que estimula el síndrome de burnout pues eventualmente se dan cuenta de que el proceso siempre es el mismo, mismas tareas y mismos objetivos. Estos sólo algunas de las razones por las cuales los asesores sufren de este síndrome (Genesys, 2018).

El Contact Center debe de cumplir con cierta estructura para funcionar de la mejor manera, este debe de contar con un organigrama que permita adaptarse y realizar las funciones de una forma eficiente como es el área de operaciones, de apoyo y comercial. En el área de operaciones debe de existir un director general, director de cuentas, gerente, supervisor, coordinadores de servicio y agentes de atención al cliente. En el área de apoyo, se debe contar con servicio médico, departamento legal, departamento de calidad, departamento

---

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center de planeación y desarrollo, departamento de tecnología y departamento de recursos humanos.

Finalmente, en el área comercial, se debe contar con ejecutivos de cuenta, gerente de producto, gerente y director comerciales. (Silva, 2022)

Hay que tener en cuenta cuál es el ambiente como tal que se maneja dentro del contact center, es decir, los agentes no sólo se preocupan por hablarle bien al cliente y darle una solución, hay unas expectativas de cumplimiento que ellos deben hacerle seguimiento junto con sus Managers, pues a nivel operacional, sabemos que hay unas métricas que hay que cumplir y unos objetivos que, el dueño de la empresa para la que se trabaja, exige que se lleven a cabo, este conjunto de indicadores se les conoce como ‘Key Performance Indicators’ en español, ‘Indicadores Clave de Desempeño’ este concepto abarca un gran número de métricas que permiten evaluar el nivel de desempeño de la empresa por ende de los trabajadores entre ellos tenemos: CES que significa, puntuación del esfuerzo del cliente, la famosa encuesta de satisfacción; CRP, resolución en la primera llamada, si el agente no le soluciona al cliente en esa misma llamada, probablemente el cliente volverá a llamar, afectando esta métrica; TMO, tiempo medio de operación, lo que se demora el trabajador en resolverle al cliente; TDL, tiempo de trabajo después de llamada, que es el tiempo muerto entre llamada y llamada que usan los agentes para terminar de ya sea poner notas, terminar un proceso o simplemente si tienen problemas con el sistema, estas son tan solo algunos indicadores a los que los trabajadores deben de enfrentarse en su día a día. (upbe, 2023)

Como se puede observar, no es nada fácil trabajar bajo la presión de un contact center, pues existe una gran variedad de factores que pueden llegar a abrumar al trabajador causándoles un nivel de estrés que puede llegar a atentar contra su salud.

## 2.2. Estado del Arte



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

A nivel Latinoamérica se han realizado distintos tipos de investigaciones del estrés en Call Centers, por lo que nos apoyamos en los siguientes estudios que aportan como base a la presente investigación.

Para comenzar, se encuentra el proyecto de grado de la Corporación Universitaria Minuto de Dios del año 2021, titulado como "Evaluación del síndrome de burnout ante el Covid-19 en un Call Center bilingüe de la ciudad de Bogotá" el cual se centra en la identificación de la ocurrencia de brotes del síndrome de burnout en los agentes de un call center frente a la pandemia del año 2020 (Covid-19) donde se utiliza un método de investigación de tipo descriptiva mediante una encuesta arrojando los resultados los cuales mostraron que el 34% de la muestra padece este síndrome y un 61% cree estar psicológicamente afectado durante la pandemia de Covid-19 (Osorio Marín et al., 2021).

La siguiente investigación es de la Fundación Universitaria Los Libertadores del año 2018 nombrado como "Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en empleados de una empresa de Call Center" centrado en la identificación de circunstancias de riesgo psicosocial y de estrés en trabajadores de un Call Center concluyendo que los trabajadores A de la investigación se encontraban en un riesgo medio, evidenciando factores protectores de riesgo psicosocial intralaboral, y los empleados B se encontraban en un riesgo alto con condiciones intralaborales (Romero, 2018).

Continuamos con el trabajo de la Universidad de Guayaquil de la Republica de Ecuador realizado en el año 2016 titulado "Identificación y evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores de Call Center", este se basó en el análisis de los trabajadores que laboran en el área de Call Centers en la ciudad de Guayaquil, con una medición de los riesgos psicosociales centrado en el modelo del síndrome de burnout con el objeto final de minimizar y prevenir dichos riesgos y con ello mejorar la calidad de vida de los trabajadores

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center donde los resultados arrojó un alto porcentaje de padecer enfermedades psicosociales como el estrés (Cruz Chóez, 2016)

La siguiente investigación realizada en la Universidad de la Costa CUC titulada "Factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés en trabajadores del área administrativa de la Universidad de la Costa CUC del 2014", que tuvo como objeto la caracterización de factores de riesgo psicosocial tanto intra como extralaborales, individuales y niveles de estrés de los colaboradores del área administrativa, con una metodología descriptiva usando la batería de evaluación de factores psicosociales bajo el diseño del Ministerio de Protección Social, esta investigación concluyo que los principales riesgos detectados fueron de niveles medio, alto y muy alto, presentando una sintomatología relacionada con el estrés laboral con un 58% recomendando así la toma de acciones correctivas para la promoción del bienestar en los trabajadores (Echeverría González et al., 2018).

Finalmente, la investigación desarrollada en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador en el año 2015 titulada "La influencia del estrés en la productividad del Call Center Pichincha", que muestra la perspectiva del estrés presente en todos los Call Center sin importar la ciudad o país, ya que este estudio tiene como finalidad conocer los factores de estrés existentes en el área de Call Center, los cuales influyen tanto directa como indirectamente en la productividad de los trabajadores y además analizar las causas y los efectos de los colaboradores que presentan estrés positivo y estrés negativo utilizando una metodología empírica por medio de encuestas a 200 trabajadores de esta área, en donde se concluyó que el estrés se intensifica por el corto tiempo que tienen los colaboradores para comer , para realizar actividad física y/o sus pasatiempos (Guerrero Burbano, 2015).

### **3.0 Diseño Metodológico**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

El presente trabajo es una investigación bibliográfica de revisión documental cualitativa con enfoque descriptivo, aquella que se desarrolla principalmente por medio de la consulta de documentos ya sean libros, revistas, bases de datos, tesis, registros, entre otros. La investigación bibliográfica busca analizar e interpretar información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales. Adicionalmente esta investigación es de tipo cuantitativa ya que se realizará un análisis de frecuencias y de tipo cualitativo debido a como lo afirma Rodríguez, (2012) la investigación cualitativa tiene como alcance entender el significado de los temas en las cuales se realiza la recolección de información centrado en el contexto de los hechos.

Finalmente es una investigación descriptiva debido a que se caracteriza en la identificación sistemática y precisa de las diferentes fuentes de información alrededor de un tema de estudio donde se explora las experiencias de fenómenos a investigar por medio de la interpretación buscando la proximidad entre el objeto de investigación y los documentos recolectados (Goris, 2015).

### **3.2. Población Objeto**

El objeto de estudio está enfocado en el sector del servicio al cliente específicamente en el área de Call Center de Latinoamérica.

La muestra de la investigación es de tipo teórico empírica ya que se basa en la recolección de datos para la generación de teorías, donde se selecciona, codifica y analiza la información, para poder ser seleccionada y utilizada (Morales, 2015).

Así entonces, la muestra de la presente investigación es una recolección de información y búsqueda de 35 artículos, revistas, libros, bases de datos o estudios que tengan relación con los factores que influyen en el estrés laboral de trabajadores latinoamericanos del sector de servicio al cliente (Call Center) pre, durante y pos Pandemia (COVID-19) y los afectos de ello al bienestar y desempeño laboral.

---

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

**Descriptor de búsqueda:** Se utilizan los siguientes descriptores de búsqueda

teniendo presente el tema, el objetivo general y los objetivos específicos:

- Factores estrés laboral Call Center
- Factores estrés Call Center pre, durante y pos-pandemia
- Factores estrés teleoperadores
- Factores estrés Contact Center
- Factores estrés atención telefónica
- Sintomatología asociada al estrés laboral
- Sintomatología estrés Call Center
- Sintomatología estrés laboral Servicio al cliente
- Estrés laboral en Call Center
- Estrés laboral Call center pre, durante y pos pandemia
- Estrés COVID-19 trabajadores de Call Center

**Criterios de Inclusión:** Se incluyen artículos extraídos de la biblioteca del Politécnico Gran Colombiano de bases de datos como: EBSCO, ACADEMIC SEARCH PREMIER, DIALNET, FREEFULLPDF, GESTIÓN HUMANA, MULTILEGIS, OCÉANO UNIVERSITAS, PSYCHOLOGY & BEHAVIORAL SCIENCES COLLECTION, PUBLIMED, RAZÓN Y PALABRA, REDALYC, REVISTA EMPRESARIAL & LABORAL, SCIELO, SCIENCEDIRECT, SCOPUS, SGSST-GLOBAL.

Además, repositorios de universidades nacionales e internacionales y fuentes de información encontrada en: Google Académico, WORLD SCIENTIFIC, Fondo de Riesgos Laborales y Organización Mundial de la Salud.

**Criterios de exclusión:** Se excluyen artículos que no sean de bases de datos confiables o científicas, al igual como las que no se encuentren en un rango de fecha entre 2010 al 2023.

---

---

## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### 3.3. Técnica

La técnica utilizada es de manera estructurada por medio de la recolección de datos bibliográficos de investigaciones y estudios ya realizados enfocados en los factores de estrés laboral en trabajadores de Call Center antes, durante y después de la pandemia por Covid-19 y su efecto en el bienestar y en el desempeño. Completada la fase de búsqueda se procede a seleccionar los estudios que posteriormente serían analizados en la investigación.

Los documentos para esta revisión documental se analizan por medio de un resumen analítico educativo (RAE) siendo este el instrumento para la recolección de información. Este instrumento pretende condensar la información recogida de los artículos, estudios o documentos encontrados con el fin de facilitar el análisis y la comprensión y análisis de la información recolectada redactándolo de manera más sencilla, precisa y clara por medio de un cual en el cual se registra el título del artículo consultado, tipo de documento, autor, fecha, palabras claves, contenido que es el resumen del documento, metodología si aplica y conclusiones. **Anexo 1. Instrumento Revisión Documental.**

### 3.4. Presupuesto

*Tabla 1. Presupuesto de la Investigación.*

<b>Recurso/Material</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Computador (2)	Realización del trabajo, Búsqueda de información.	<b>4.000.000</b>
Internet (2)	Realización del trabajo, Búsqueda de información.	<b>200.000</b>
Silla/Escritorio (2)	Realización del trabajo	<b>700.000</b>
Valor humano	Realización del trabajo	
1 hora X 8.000	2 personas	16.000
Horas: 50		<b>800.000</b>
<b>Total</b>		<b>5.700.000</b>

*Fuente: Propia.*

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

**3.5. Cronograma**

*Tabla 2. Cronograma.*

<i>Cronograma Trabajo de Grado 2023-2</i>																				
<i>Actividades a Desarrollar</i>	<i>Agosto</i>				<i>Septiembre</i>				<i>Octubre</i>				<i>Noviembre</i>				<i>Diciembre</i>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Propuesta Anteproyecto	█																			
Planteamiento de Problema	█				█															
Objetivos						█														
Justificación							█													
Primera Entrega								█												
Marco Teórico									█	█										
Estado del Arte									█	█										
Diseño Metodológico										█	█									
Segunda Entrega											█									
Consulta de fuentes bibliográficas	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█				
Interpretación de resultados												█	█	█	█					
Conclusiones y Recomendaciones														█	█					
Tercera Entrega															█					
Correcciones																█				
Revisión por Jurados																	█			
Sustentación																		█	█	

*Fuente: Propia.*



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### **3.6. Divulgación**

Esta investigación se encontrará disponible en el repositorio de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, y a su vez será divulgada por medio de la sustentación del proyecto de investigación ante el jurado evaluador.

### **4.0. Resultados**

A continuación, se presentan los hallazgos identificados en la revisión documental de 35 artículos analizados.

Primero, es importante revelar lo que los artículos particularmente expusieron, pues todos, a pesar de tener el mismo enfoque, tenían objetivos diferentes, algunos mostraron más profundidad que otros, por otro lado algunos estudios resaltaban distintos factores que afectaban a los trabajadores de Call center, de los 35 artículos, 6 estudios mostraron que en realidad no había un porcentaje alto de estrés, pues en ocasiones, lo que afectaba más al trabajador era el poco compromiso que siente hacia la empresa; 5 estudios mostraron que los trabajadores no tenían claros sus objetivos ni la de la empresa, afectando directamente su desempeño y por ende causándoles estrés laboral.

En estos artículos también se resalta la importancia de tener en cuenta las emociones por las que pasan los trabajadores, pues 6 artículos resaltan lo importante que es buscar que los trabajadores sepan y aprendan a controlar todas esas emociones que pueden y van a experimentar al trabajar en un Call center. Dos estudios expusieron que los trabajadores saben que no es necesario tener estudios universitarios para llegar a entrar a trabajar en servicio al cliente así mismo, otros dos, exponen como esto afecta la rotación de los trabajadores, sin embargo, también se observó que en varias ocasiones los trabajadores que solo tenían planeado trabajar algunos meses, ya llevaban más de 2 años en la empresa.

Desafortunadamente, 16 artículos no sugirieron y plantearon recomendación alguna, ya que se limitaron únicamente al estudio o resultados de las investigaciones, otros 15 si



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center contaron con recomendaciones para combatir, prevenir el estrés laboral, y 4 sugirieron realizar más estudios, puesto a que hoy en día, son limitados los estudios que se enfoquen en cómo la pandemia afectó a los trabajadores de Call center.

En respuesta al objetivo específico número uno en la revisión documental se identificó los factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de Latinoamérica en el sector de Call Center, así como su efecto en el bienestar y desempeño proporcionando información valiosa sobre diversas dimensiones del estrés laboral antes, durante y después de la pandemia de COVID-19.

Con lo relacionado a los factores estresores antes de la pandemia específicamente del 2010 al 2019 se analizaron 19 artículos donde se destaca principalmente la sobrecarga laboral por el volumen o la intensidad del trabajo y la monotonía, la existencia de factores como la falta de apoyo de la dirección, acoso psicosocial, distribución injusta del trabajo, falta de recompensas, falta de ascensos, falta de oportunidades de carácter profesional, así como la presión por objetivos, las posturas que producen cansancio, el trabajo monótono y los cambios en requerimientos de las actividades.

En cuatro artículos se pueden evidenciar también factores intrínsecos en el ambiente de trabajo como la temperatura, el ruido, la vibración, la iluminación, higiene, la toxicidad, las condiciones climatológicas y el espacio de trabajo, también factores relacionados con el desempeño de rol como la ambigüedad del rol, el conflicto de roles, el exceso y la falta de responsabilidad, al igual que factores por relaciones interpersonales y extra organizacionales y en el artículo de Cornelio y González de 2016 también se evidencian las demandas psicológicas y la supervisión y el desempeño del rol además en el artículo por Ortiz y Palomino de 2021 de las inadecuadas situaciones laborales, las remuneraciones que no están acordes al trabajo realizado, el poco abastecimiento de elementos de protección personal o

---

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center herramientas óptimas para el desarrollo de las labores, la falta de conocimientos y las estrategias por parte del personal para saber cómo actuar ante la pandemia por Covid-19.

Además, se menciona en 4 artículos que las mujeres tienen un mayor riesgo de experimentar estrés en comparación con los hombres. Se evidencia que la baja prevalencia de estrés en la investigación contrasta con referencias a nivel mundial.

En los artículos relacionados durante la pandemia se analizaron 8 donde se resalta el temor al contagio y la preocupación por la salud propia y de seres queridos como factores estresantes. También se observa un aumento en la carga laboral debido a jornadas más extensas y responsabilidades familiares y la toma de decisiones que se vio relacionada en 3 artículos, lo que afecta la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Adicional en 4 artículos se vieron afectados los trabajadores por el nivel de inseguridad laboral percibida ante el impacto de la pandemia por COVID-19 ya que sienten intranquilidad por quedar desempleados o que les varíe su salario ya que las empresas para poder continuar con sus funciones han tenido que optar por el recorte de personal o diferentes estrategias: y la percepción de estrés los cuales tienen posibles repercusiones en la salud mental de los trabajadores, incluyendo el riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout.

Y finalmente 8 artículos abarcaron la post pandemia enfatizándose en la importancia de la habilidad de controlar las exigencias del trabajo y la falta de apoyo como desencadenantes del estrés laboral. Se menciona también el impacto negativo del aislamiento social en la salud de los empleados y se destaca la insatisfacción laboral debido al agotamiento y la carga laboral en relación con la remuneración. Los estudios también sugieren estrategias para abordar el estrés laboral, como la reestructuración organizacional, la promoción de pausas activas y la importancia de evitar hábitos tóxicos. Además, se señala la falta de apropiación de los empleados hacia la empresa, destacando la importancia de la preocupación por el bienestar de los trabajadores y la colaboración en el trabajo en equipo.

---

---

## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

En resumen, la revisión documental busca proporcionar una comprensión integral de los factores que contribuyen al estrés laboral en el sector de Call Center en Latinoamérica, considerando tanto aspectos preexistentes como aquellos que han surgido o intensificado durante y después de la pandemia de COVID-19.

En respuesta al objetivo específico número dos, referente a la caracterización de la sintomatología asociada al estrés se pudo identificar en la revisión documental que de los 35 artículos 9 de ellos abarcan a profundidad los síntomas asociados al estrés laboral que presentan los trabajadores latinoamericanos del sector de Call Centers que se expondrán a continuación.

En el artículo proporcionado por Benavente en el año 2016 nos habla de que la sintomatología varía según el individuo ya que están involucradas características de personalidad, de patrones de conducta y de estilos cognitivos en donde una situación estresante produce síntomas a nivel psicológico, conductual y fisiológico.

A nivel fisiológico produce una liberación de adrenalina que incrementa de esta manera la frecuencia cardíaca, la presión arterial, el ritmo respiratorio y la liberación del cortisol que es la hormona principal del estrés con el fin de aumentar la energía y la respuesta rápida y defensiva del organismo, pero cuando los mecanismos se activan repetitivamente se produce una descompensación de estos. Las reacciones fisiológicas identificadas son la taquicardia, la sudoración, el aumento del ritmo respiratorio, las molestias en el estómago, las palpitaciones, las jaquecas, la tensión muscular, el temblor, el insomnio, la sequedad de la boca, los mareos, las náuseas y los infartos de miocardio.

A nivel psicológico provocan alteraciones en el estado de ánimo, el sentirse irritado o nervioso, la baja autoestima, la disminución del deseo sexual, la tensión, el miedo, las alteraciones del pensamiento, la depresión, la preocupación, la inseguridad, la dificultad para



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center decidir, los pensamientos negativos sobre uno mismo o sobre otros, el temor, la ansiedad y bajo nivel de concentración.

A nivel comportamental provoca un incremento de conductas poco saludables como fumar, comer excesiva o desordenadamente, consumo de alcohol y drogas, interrupción de la actividad física, decaimiento corporal, agresividad, lentitud en toma de decisiones, frecuentes olvidos o errores, conductas impulsivas, intranquilidad motora y si el estrés es demasiado intenso y prolongado puede producir enfermedades tanto físicas como también desórdenes mentales.

En el artículo de Flores del año 2020 describe también la misma sintomatología, pero las nombra como respuestas fisiológicas, respuestas emocionales, reacciones conductuales y añade otra rama llamada respuestas cognitivas donde se presenta una reducción o limitación en la atención y en la percepción y en el artículo por Elizalde del año 2015 añade así mismo dificultades de memoria y de concentración.

En el artículo de González y Cornelio del año 2017 y en el artículo de Vargas de 2015 se identifican enfermedades provocadas por el estrés en el aparato digestivo como úlceras gastroduodenal, gastritis y colitis, en el aparato cardiovascular enfermedades coronarias, hipertensión arterial y arritmias, en el sistema endocrino el tiroidismo, la diabetes, la anorexia o bulimia y la obesidad, en el sistema nervioso los tics, dolores de cabeza y temblores, en los trastornos dermatológicos la sudoración excesiva, la dermatitis atópica, la caída del cabello y la urticaria, y en el aparato genitourinario la impotencia, la eyaculación precoz, las alteraciones menstruales y de la libido, la poliuria que es el aumento en la producción de orina y por ultimo enfermedades mentales, además de sintomatología similar a la referida tanto en el artículo de Benavente del 2016, como el de Flores del 2020 y el de Elizalde del 2015.

A su vez, en el artículo de Cumplido, Ladino y Santoyo del año 2021 también se puede identificar que la sintomatología se divide en la salud física, la salud mental, los



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center aspectos conductuales y la dimensión social. En la salud física se presentan enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, endocrinas, cutáneas, musculares, la presencia de sudoración, sequedad en la boca, escalofríos, pupilas dilatadas, tensión muscular, insomnio o letargo, alergias y úlceras, en la salud mental se presenta la depresión, la ansiedad, el dolor, la ira, la baja autoestima, la culpa, incapacidad para tomar decisiones y para concentrarse, los frecuentes olvidos y trastornos mentales, en los aspectos conductuales se evidencia la irritabilidad, el mal humor, las adicciones y la indiferencia y en la dimensión social se encuentran las dificultades para relacionarse socialmente, con la pareja y con la familia.

En el artículo de Rojas del año 2017 añade a la sintomatología anterior los sarpullidos, los dolores de cabeza, la diarrea o estreñimiento y la indigestión evidenciando que uno de los primeros síntomas cuando se presenta estrés es el nerviosismo lo que causa el consumo ya sea de tabaco, alcohol, café u otras sustancias estimulantes o psicoactivas.

Por otra parte, en el artículo de Sandoval del año 2019 se refleja que el síntoma que con más frecuencia se presenta es el dolor de espalda y muestra la sintomatología del estrés clasificándola en sintomatología psicológica del estrés laboral, sintomatología organizacional y sintomatología ambiental. En la sintomatología psicológica se encuentra la baja tolerancia de la frustración donde el trabajador presenta frustración ante los efectos no deseados de sus labores, el aburrimiento debido a la monotonía de su rutina de trabajo, la cólera al no poseer recursos suficientes en su entorno laboral, la ansiedad, la negatividad hacia sí mismo y los problemas psicosomáticos que van de la mano con el desarrollo de enfermedades. En la sintomatología organizacional se encuentra el bajo rendimiento debido a que hay una disminución del ánimo para la realización de las tareas, el mal humor que radica en actitudes negativas hacia los clientes. Y en la sintomatología ambiental se encuentran los malos hábitos alimenticios, de higiene y por ende una pésima calidad de vida del trabajador.

---

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

Finalmente, Manrique y Rodríguez en su artículo del año 2023 dividen el estrés en agudo, subagudo y crónico el cual produce consecuencias o síntomas en diferentes órganos del cuerpo como lo exponen en la siguiente imagen:

**Tabla 3. Sintomatología del estrés.**

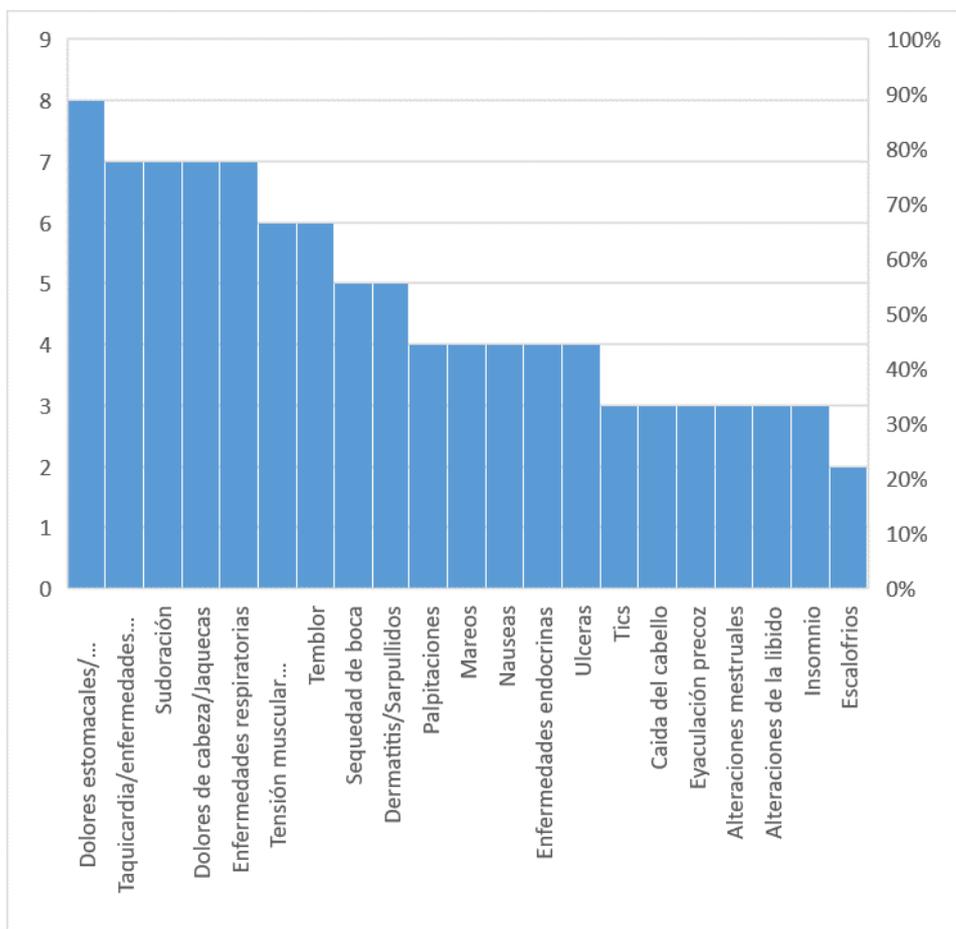
ESTADO DE ALERTA		
	<b>Estrés Agudo</b>	<b>Estrés Crónico</b>
<b>SNC</b>	Aumento de la atención, aumento de la velocidad de procesamiento, aumento de la atención selectiva, aumento de la memoria, euforia.	No trabajo fino, jaqueca, insomnio, apatías, disminución de rendimiento, dificultad para el aprendizaje y memoria
<b>Ojo</b>	Midriasis	Fatiga ocular
<b>Corazón</b>	Taquicardia, palpitación, aumento de tensión arterial, arritmias, insuficiencia cardiaca congestiva	HTA, Angor, coronariopatías
<b>Pulmón</b>	Consumo de oxígeno, respiración superficial rápida, pero con comienzos y finales muy bruscos	Catarros frecuentes, crisis asmática
<b>Aparato Digestivo</b>	Disminución de apetito, Aumento de jugos gástricos, bloqueo intestinal	Inapetencia, Gastritis, úlcera, diarreas persistentes, síndrome de colon irritable,
<b>Sexo</b>	Se disminuye la función y la motivación sexual	Pérdida de libido o libido incontrolada, reglas alteradas, anorgasmia, vaginismo
<b>Vasos</b>	Vértigos, piel fría	Lesiones en piel y cuero cabelludo (alopecia), arterioesclerosis
<b>Musculatura</b>	Disposición para la acción muscular, pero tendencia a la rigidez	Rigidez, agarrotamiento, dolor de cuello y espalda, torticolis, lesiones óseas y articulares
<b>Voz</b>	Aguda, estridente, aumento de intensidad, monótono, sin vibrato, sin proyección	Fatiga vocal, carraspeo, disestesias, disfonía
<b>Palabra</b>	Aumento de la velocidad, poco inteligible	Farfulleo, mala inteligibilidad palabra
<b>Glándulas General</b>	Sudoración, sequedad de mucosas Inquietud, pérdida de control, fiebre, pérdida de peso, disminución de los procesos de crecimiento, disminución del dolor	Fatigabilidad crónica, cansancio, dolor crónico, ansiedad crónica, desmoralización persistente, depresión melancólica, envejecimiento prematuro
<b>Energía</b>	Movilización de azúcares, obesidad segundo grado,	diabetes tipo II
<b>Dermatológicos</b>	Rosácea, urticaria, neurodermatitis	Psoriasis, alopecia
<b>Sistema Inmunológico</b>	Bloqueo o disminución de las respuestas inmunológicas e inflamatorias y de la reparación y renovación de los tejidos, infecciones, alergias, trastornos autoinmunes	Infecciones repetidas, enfermedades autoinmunes
<b>Otros</b>	Endocrinos: síndrome premenstrual	Dolor psicógeno

Fuente: Evaluación del estrés laboral de los trabajadores del Call Center Ventas y Servicios. Universidad ECCI. Manrique, J., Lara, A. & Rodríguez, G. (2023).

Así entonces, podemos observar que en los 9 artículos analizados en su mayoría abarcan sintomatología muy similar. En las reacciones fisiológicas, respuestas fisiológicas o salud física como las nombran diferentes autores pueden presentarse de la siguiente manera:



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center  
**Gráfico 1. Sintomatología Fisiológica.**



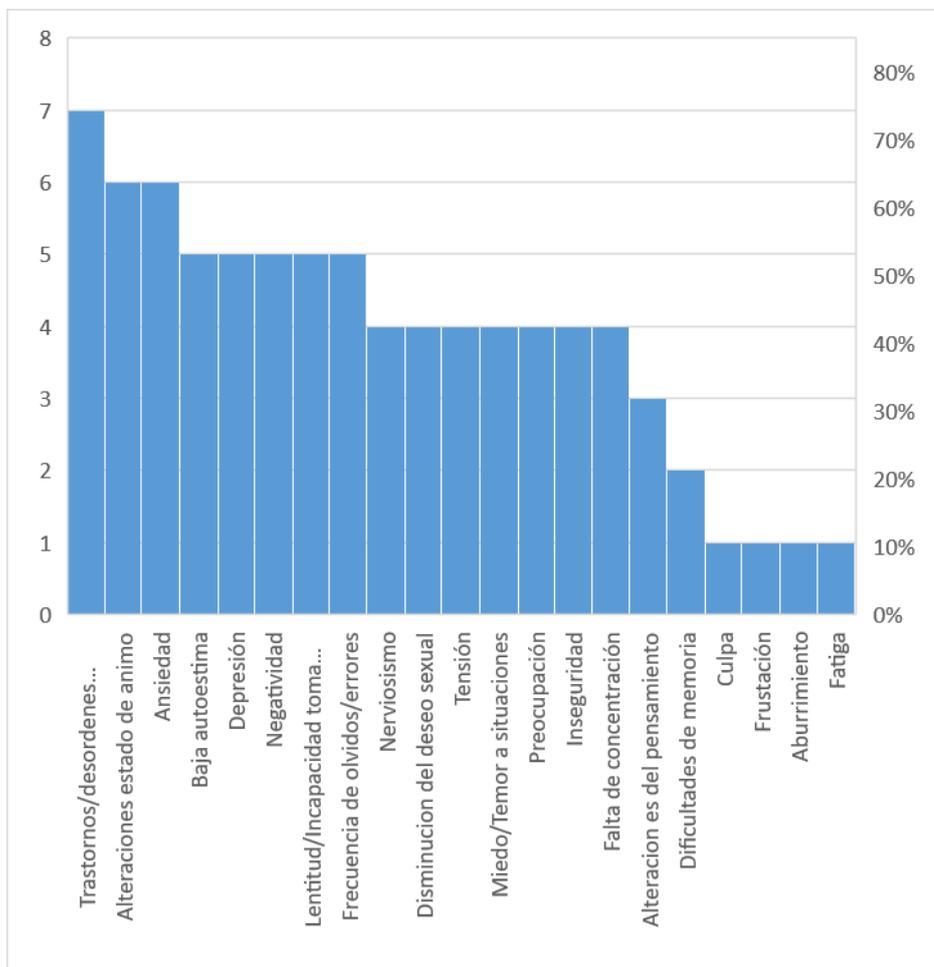
Fuente: Propia.

Donde el 89% de los artículos resaltan los dolores estomacales o enfermedades gastrointestinales como síntoma del estrés, un 78% abarcan la taquicardia o enfermedades cardiovasculares, la sudoración, los dolores de cabeza o jaquecas y las enfermedades respiratorias, el 67% nombra la tensión muscular o enfermedades musculares como el dolor de espalda principalmente y los temblores, el 55% resalta la sequedad de la boca y la dermatitis, alergias o sarpullidos, el 44% nos habla de las palpitaciones, mareos, náuseas, enfermedades endocrinas y úlceras, el 33% abarca los tics, la caída del cabello, la eyacuación precoz, las alteraciones menstruales, las alteraciones de la libido y el insomnio y por ultimo un 22% nombra los escalofrío.



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center  
 En las reacciones psicológicas, respuestas emocionales o salud mental como las nombran diferentes autores pueden presentarse de la siguiente manera:

**Gráfico 2. Sintomatología psicológica o emocional.**

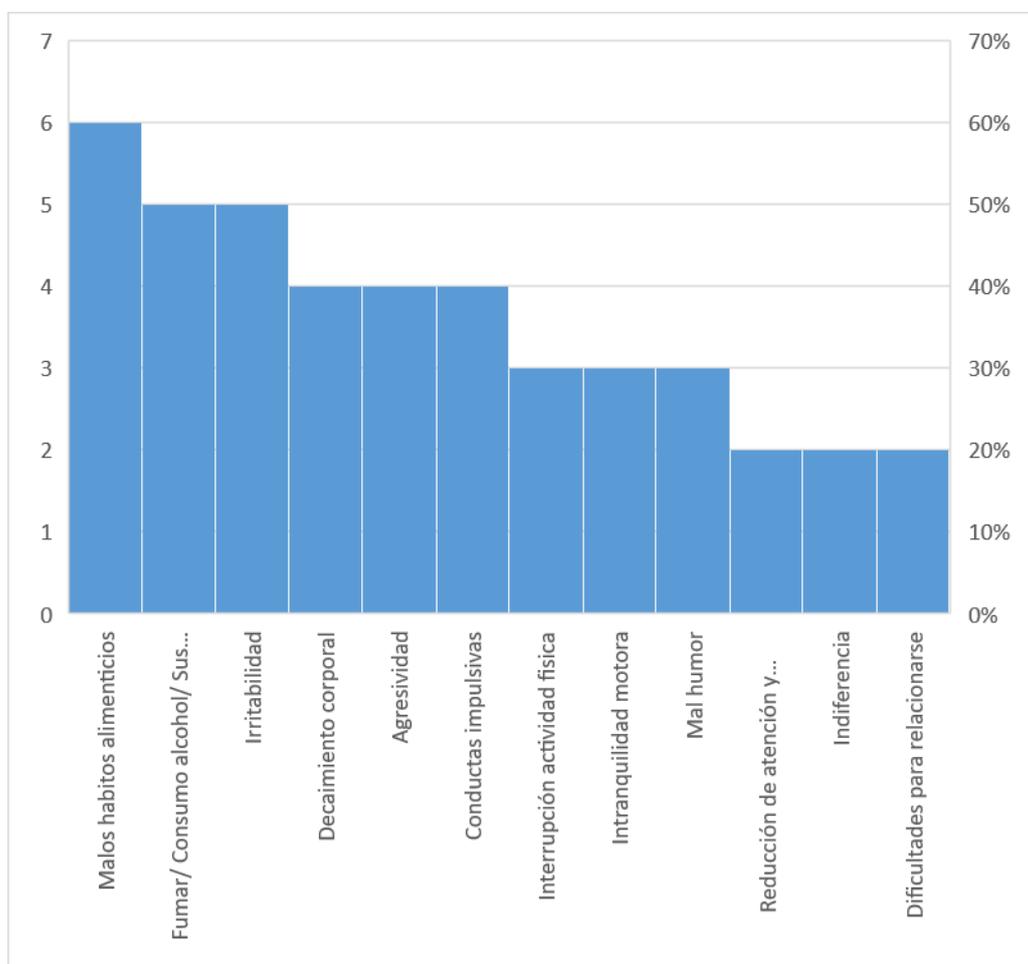


Fuente: Propia.

Donde el 78% de los artículos resaltan los trastornos, desordenes o enfermedades mentales, el 67% las alteraciones del ánimo y ansiedad, el 55% la baja autoestima, depresión, negatividad, lentitud o incapacidad de toma de decisiones y frecuencia de olvidos y errores, el 44% el nerviosismo, disminución del deseo sexual, tensión, miedo o temor a ciertas situaciones, preocupación, inseguridad y falta de concentración, el 33% las alteraciones del pensamiento, el 22% las dificultades de memoria y el 11% la culpa, la frustración, el aburrimiento y la fatiga.

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center  
 En las reacciones comportamentales, conductuales y sociales como las nombran  
 diferentes autores pueden presentarse de la siguiente manera:

**Gráfico 3. Sintomatología conductual y social.**



Fuente: Propia.

Donde el 67% de los artículos abarcan los malos hábitos alimenticios, un 55% el consumo de cigarrillo, alcohol o sustancias estimulantes o psicoactivas y la irritabilidad, un 44% el decaimiento corporal, la agresividad y las conductas impulsivas, un 33% nombra la interrupción a las actividades físicas, la intranquilidad motora y el mal humor y finalmente un 22% resalta la indiferencia y las dificultades para relacionarse ya sea con compañeros, superiores, familiares, amigos o pareja.



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

Dando respuesta al objetivo específico número tres y basándonos en los artículos e investigaciones analizadas se presentarán a continuación las recomendaciones para mejorar prácticas laborales que promuevan el bienestar, la seguridad y el desempeño de los trabajadores:

Se propone un enfoque integral para prevenir y reducir el estrés laboral, destacando la importancia de evaluar los riesgos específicos de cada lugar de trabajo. Se sugieren pautas generales, como priorizar llamadas con altas exigencias psicológicas y reducir el volumen de llamadas para proporcionar descanso. Se aboga por estipular descansos a lo largo de la jornada, especialmente después de las 5 horas de trabajo, debido al aumento progresivo del estrés. En el contexto de los Call Centers, se destaca la inversión y atención personal durante el entrenamiento como estrategia para reducir la rotación de personal.

Se propone un programa integral para intervenir y disminuir los factores de riesgo, incluyendo la creación del área de Salud Mental y la implementación de mindfulness. Se recomienda contar con profesionales de Salud mental en empresas de Call Center para fomentar un comportamiento adecuado entre colaboradores y clientes. Se presentan diversas recomendaciones, como la toma en cuenta de los trabajadores en fechas especiales, la creación de espacios para expresar ideas y necesidades, charlas y talleres sobre manejo de conflictos, y la mejora de canales de comunicación interna.

Se enfatiza la importancia de diseñar horarios flexibles, programar charlas de conciliación, brindar reconocimiento a los empleados y realizar evaluaciones periódicas para conocer y mejorar su desempeño. Además, se sugiere un plan para fortalecer el clima organizacional, divulgar parámetros y organigramas, y empoderar a los trabajadores en los procesos de toma de decisiones.

Por otro lado, nuestras recomendaciones como equipo, de acuerdo con lo analizado también de los artículos, son las siguientes:



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

**Fortalecimiento del Apoyo Organizacional:** Implementar programas de apoyo psicológico y emocional para los empleados. Fomentar una cultura organizacional que promueva la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

**Gestión del Estrés:** Ofrecer programas de gestión del estrés, incluyendo técnicas de relajación y mindfulness. Proporcionar capacitación sobre la identificación y manejo de situaciones estresantes.

**Recompensas y Reconocimiento:** Revisar y ajustar los sistemas de recompensas para reconocer el esfuerzo y desempeño de manera justa. Desarrollar políticas que fomenten un equilibrio entre la vida laboral y personal.

**Formación y Desarrollo:** Ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional para empoderar a los empleados. Implementar programas de mentoría para facilitar la orientación y el crecimiento.

**Flexibilidad Laboral:** Implementar políticas de trabajo remoto y flexibilidad en los horarios para adaptarse a las nuevas realidades. Proporcionar recursos y tecnologías necesarias para facilitar el trabajo desde casa.

**Apoyo a Padres y Cuidadores:** Ofrecer soluciones para la gestión de responsabilidades familiares, como horarios flexibles o licencias especiales. Proporcionar recursos para el cuidado de la salud mental de los empleados y sus familias.

**Comunicación Transparente:** Mantener una comunicación abierta y transparente sobre cambios organizacionales y medidas tomadas durante la pandemia. Establecer canales efectivos para recibir comentarios y preocupaciones de los empleados.

**Gestión Proactiva del Estrés:** Implementar estrategias proactivas de gestión del estrés, incluyendo evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales. Promover un entorno que fomente la resiliencia y la adaptabilidad.



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

**Incentivos y Reconocimiento:** Mejorar los programas de incentivos y reconocimiento, teniendo en cuenta las lecciones aprendidas durante la pandemia. Reconocer y recompensar el esfuerzo y la dedicación de los empleados.

**Cultura de Bienestar:** Fomentar una cultura de bienestar que incluya políticas y prácticas que respalden la salud mental y física. Incentivar hábitos saludables y equilibrio entre trabajo y vida personal.

**Desarrollo de Habilidades de Afrontamiento:** Ofrecer programas de desarrollo de habilidades de afrontamiento y resiliencia. Facilitar recursos para la gestión del cambio y la adaptabilidad.

**Participación y Empoderamiento:** Involucrar a los empleados en la toma de decisiones que afecten sus condiciones laborales. Empoderar a los empleados a través de programas de liderazgo y desarrollo profesional.

**Evaluación Continua del Clima Laboral:** Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral para identificar áreas de mejora. Implementar medidas correctivas basadas en los comentarios de los empleados.

**Apoyo Tecnológico y de Equipamiento:** Proporcionar el equipo necesario para el trabajo y el acceso a tecnologías que faciliten la productividad. Garantizar que los empleados tengan las herramientas y conocimientos adecuados para realizar su trabajo de manera eficiente.

Por último, para dar respuesta al objetivo general se analizó desde la revisión documental de 35 artículos los factores de estrés laboral de los trabajadores de Latinoamérica del sector de servicio al cliente específicamente de Call Centers donde se hallaron estos factores relacionados en el resultado del objetivo número uno, allí entonces se empezó a consultar en estos artículos la sintomatología presente asociada al estrés laboral afectando en el bienestar y el desempeño de los trabajadores debido a que el conjunto de factores estresores

---

---

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center y la sintomatología del estrés causan diferentes enfermedades o alteraciones tanto físicas como mentales que afectan significativamente en la salud de los trabajadores y por ende en el rendimiento y desempeño laboral de los mismos.

### **5.0. Aspecto Especifico**

Con la investigación bibliográfica de revisión documental y utilizando el instrumento de revisión documental Resumen Analítico Educativo (RAE) damos cumplimiento al objetivo general que es el análisis de los factores de estrés laboral en trabajadores de Call Center antes, durante y pos pandemia por COVID-19 como se muestra en los resultados expresados anteriormente y proponiendo estrategias o recomendaciones para la gestión, la prevención y la mejora del bienestar y el desempeño de los trabajadores en este sector añadidas como resultado del objetivo específico número tres.

#### **Anexo 1. Instrumento Revisión Documental.**

### **6.0. Conclusiones**

Tras la consulta y análisis de los artículos se evidencia que los factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de Call Centers a nivel Latinoamérica no varían drásticamente en el lapso de tiempo estudiado pero en cuanto al periodo que tuvo lugar la pandemia por COVID-19 si es evidente el alto nivel de estrés que manejó este sector ya que además de la falta de apoyo de la dirección, el acoso psicosocial, la distribución injusta del trabajo, la falta de recompensas, la falta de ascensos y la presión por objetivos que se destacaron antes de pandemia también se resalta el gran aumento de la carga laboral debido a las largas jornadas de trabajo, las diferentes responsabilidades familiares que tuvieron que asumir repentinamente, la inseguridad laboral, el temor al contagio propio o de los familiares trayendo como desencadenantes factores estresores identificados después de la pandemia como las altas exigencias del trabajo, el impacto del aislamiento social en la salud de los



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center empleados afectando sus relaciones laborales, sociales y familiares y la insatisfacción laboral debido al agotamiento y la carga laboral en relación con la remuneración.

En cuanto a la síntomas asociados al estrés laboral se caracteriza dicha sintomatología que impacta en el bienestar de los trabajadores de Call Centers en donde se destacó la taquicardia, la sudoración excesiva, el aumento del ritmo respiratorio, los dolores estomacales, las palpitaciones, los tics, los dolores de cabeza, los temblores, la tensión, la sequedad de la boca, los mareos, las náuseas, los infartos de miocardio, las alteraciones en el estado de ánimo, la irritación, el nerviosismo, la baja autoestima, la caída del cabello, la disminución del deseo sexual, el insomnio, la depresión, la preocupación, la inseguridad, la dificultad para decidir, el negativismo, el temor a dichas situaciones, la ansiedad, la falta de concentración, dificultades de memoria, el incremento de conductas como fumar, comer excesiva o desordenadamente, el consumo de alcohol o sustancias psicoactivas, la interrupción de la actividad física, el decaimiento corporal, la agresividad, la lentitud en toma de decisiones, los frecuentes olvidos o errores, las conductas impulsivas y la intranquilidad motora.

Además, es importante resaltar que si se presentan constantemente puede llegar a provocar enfermedades como úlceras, gastritis, colitis, enfermedades coronarias, hipertensión arterial, arritmias, tiroidismo, diabetes, anorexia o bulimia, obesidad, dermatitis atípica, la urticaria, impotencia, eyaculación precoz, alteraciones menstruales, alteraciones de libido, poliuria y desórdenes mentales.

Según lo anterior, podemos recalcar que si es evidente que los factores de estrés laboral afectan significativamente en la salud y en el desempeño es por ello que es de gran importancia establecer estrategias que permitan prevenir o reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar y el desempeño de los trabajadores latinoamericanos de este sector es por ello que se presentaron las recomendaciones acorde a los hallazgos encontrados para los cuales se



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center proponen actividades como programas de liderazgo, comunicación efectiva y trabajo en equipo, capacitaciones sobre la identificación y el manejo de situaciones estresantes, recompensas por el esfuerzo y el desempeño, oportunidades de formación y desarrollo profesional, proporcionar recursos y tecnologías necesarias, ofrecer soluciones para la gestión de responsabilidades familiares, incentivar hábitos saludables y recursos para la gestión del cambio.

## **7.0. Recomendaciones**

En base a los artículos e investigaciones realizadas, vemos varias limitaciones en cuanto a información específica sobre lo que vivieron los agentes durante y después de pandemia, aunque en algunas investigaciones pudimos observar estudios hechos a trabajadores durante este periodo, el enfoque final del estudio no va directamente a su estrés laboral por pandemia, sino que se sigue enfocando, en gran parte, en su trabajo de Call Center, por ende, hay una limitante de datos disponibles.

Por otro lado, se pudo haber investigado no solo el Call Center que se dedica a ventas o servicio al cliente, sino, como sugerido en muchas investigaciones y artículos, se pudo ampliar hacia los trabajadores de hospitales que también muchos tuvieron que atender a personas telefónicamente, entendemos que el nivel de estrés es bastante complejo por el trato que se debe de tener con pacientes, sin embargo, hubiese sido interesante contrastar el estrés al que se enfrentaron este tipo de trabajadores en relación con las personas que reciben quejas y/o reclamos, esto también puesto a que hubiese sido una gran reflexión para aquellos que no tratan con problemas de salud en donde, seguramente, el manejo del estrés es mayor, sin embargo habría que realizar dicha investigación para tener una respuesta fundamentada, pues no sabemos si hay igual, menor o mayor rotación en estos tipos de servicios, y como las organizaciones manejaron el estrés de sus empleados.



### Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

Existen factores externos, que en la mayoría de los artículos e investigaciones, no se encuentran incluidos, es decir, se analiza a profundidad a la organización, a los operadores, a las áreas que los acompañan mas no se tiene en cuenta los factores personales que pueden afectar al trabajador, es importante que en futuras investigaciones y estudios, se tenga en cuenta el trabajo personal el cual debe enfrentar cada trabajador, puesto a que las organizaciones, en ocasiones, se enfocan en un buen ambiente laboral pero no se interesan en la vida como tal de su trabajador, sabemos que en ocasiones, los trabajadores, inevitablemente llevan sus problemas personales al trabajo o viceversa; esto afectando mas a los operadores de Call Center puesto a que no tienen tiempos de descanso, como en otros oficios, sino que deben tomar llamada tras llamada aumentando su estrés tanto personal como profesional.

Hoy en día, muchos Call centers en Latinoamérica tienen la opción de trabajar desde casa, hay muy pocos estudios o investigaciones sobre el funcionamiento de esta nueva modalidad de trabajo específicamente para los operadores de servicio al cliente, es importante realizar mayores investigaciones que se enfoquen en contrastar la calidad de vida de estos trabajadores al realizar sus labores desde casa, es un monitoreo que no se ha evidenciado en Latinoamérica. Ahora bien, si se sigue con esta nueva modalidad, para que algunos puedan teletrabajar, se debe de reforzar la comunicación interna, los canales de comunicación para que los trabajadores estén bien informados de los cambios políticos, practicas, expectativas que tenga la organización promoviendo un ambiente de trabajo más transparente.



## Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

### Bibliografía

- Aguado, P. (2023). *El impacto del trabajo remoto y los centros de llamadas virtuales en el servicio al cliente*. <https://www.marketingdirecto.com/anunciantes-general/anunciantes/impacto-trabajo-remoto-centros-llamadas-virtuales-servicio-cliente>
- American Psychological Association. (2021). *American Psychological Association*: <https://www.apa.org/news/podcasts/speaking-of-psychology/burnout>
- 8.2.1. *El modelo de Selye*. (s.f.). [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)
- Cruz Chóez, A. M. (2016). *Identificación y evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores en un Call Center*. . Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20915>
- Echeverría González, A. M., Beleño Navarro, R., & Ucros Campo, M. M. (2018). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*. Universidad de la Costa : <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/689/TESIS%20ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Economista, R. E. (2023). *El Economista*. Top 10: Los países de América Latina con mayores niveles de estrés laboral: <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Top-10-Los-paises-de-America-Latina-con-mayores-niveles-de-estres-laboral-20230722-0010.html>
- Colombiano. (2023). Solo la cuarta parte de colombianos con estrés laboral consultan al médico.
- El Tiempo. (2022). La pandemia hizo del 2020 el año laboral más estresante de la historia: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/coronavirus-el-2020-es-el-ano-laboral-mas-estresante-de-la-historia-542216>
- Fondo de Riesgos Laborales. (2023, enero 31). *Bienestar y salud mental. un compromiso del sector público*. - Fondo de Riesgos Laborales. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/noticias/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-del-sector-publico/>
- Forbes. (2022). *Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica*: <https://forbes.co/2022/06/09/capital-humano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>
- 
-

- Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center  
Función Pública. (s.f). *El estrés laboral* [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938)
- Galloup. (2023). *elColombiano*. Preocupante: Colombia es el noveno país con mayor estrés laboral en la región: <https://www.elcolombiano.com/tendencias/colombianos-tienen-estres-laboral-segun-un-informe-de-2023-ED21990602>
- Genesys. (2018). 5 CAUSAS DEL BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DEL CONTACT CENTER: <https://www.genesys.com/es-mx/blog/post/5-causas-del-burnout-en-los-empleados-del-contact-center>
- González, N. G. (6 de 10 de 2022). *Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global*. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464#:~:text=El%20porcentaje%20de%20empleados%20que%20dijeron%20sentirse%20extremadamente%2C,este%20caso%20fue%20de%2050%25%20y>
- Goris, S. J. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *SciELO*, 9(2). (s.f.).
- Guerrero Burbano, Á. D. (2015). *La influencia del estrés en la productividad del call center de Pague Ya-Grupo Pichincha*. Universidad Andina Simon Bolivar: <http://hdl.handle.net/10644/4838>
- Infobae. (2022). El 62 % de trabajadores colombianos ha presentado síntomas de ansiedad o depresión durante la pandemia: <https://www.infobae.com/america/colombia/2022/04/16/el-62-de-trabajadores-colombianos-ha-presentado-sintomas-de-ansiedad-o-depresion-durante-la-pandemia/>
- Rodríguez, J. (2012). Métodos de investigación cualitativa. *Silogismo, Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo*, 08(1).
- Mitjana, L. R. (2019). *La teoría del estrés de Richard S. Lazarus*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-lazarus>
- Morales, D. P. (2015). La teoría fundamentada (Grounded Theory), metodología cualitativa de investigación científica. *SciELO*(39).
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). El estrés laboral: un enfoque latinoamericano: [https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo, Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo (pág. 1).
- 
-

Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center

Osorio Marín, V., Campo Velarde, M. D., & Pérez Pérez, F. I. (2021). *Repositorio*

*Institucional Uniminuto*. UNIMINUTO:

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13518/1/TE.RLA\\_OsosrioViviana-CampoMestil-PérezFabiola\\_2021](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/13518/1/TE.RLA_OsosrioViviana-CampoMestil-PérezFabiola_2021)

Prado, J. D. (s.f.). *IMF*. Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek:

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>

Prevención Seguridad Salud y Medio Ambiente. (2018). El estrés laboral: definición, causas,

consecuencias y cómo prevenirlo: <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Rangel, J. P. (2023). *Call Centers, la prueba de fuego en trabajo y paciencia que atrae con*

*sus buenos salarios*. <https://zonacero.com/generales/call-centers-la-prueba-de-fuego-en-trabajo-y-paciencia-que-atrae-con-sus-buenos-salarios>

Romero, B. D. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una empresa de call center*. Fundación Universitaria Los Libertadores:

[https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez\\_brayan\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rudas, C. E. (2022). *Con más de 57% Colombia supera la media de estrés laboral en toda*

*Latinoamérica*. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/con-mas-de-57-colombia-supera-la-media-de-estres-laboral-en-toda-latinoamerica-3381914>

Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L., & Fuentes, G. (2023). Efectos del Estrés Laboral post

Pandemia en Trabajadores de una Empresa del Sector Comercial en la Resumen

Ciudad de Bogotá. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*,

10(19), 145-155.

Saley, H. (s.f.). 8.2.1. *El modelo de Selye*. [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)

[tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1)

Uriarte, M. (s.f.). *Omnia*. Call Center: qué es, cómo funciona, principales tipos y desafíos:

<https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php>

Verduzco, R. O., Hernández, C. G., & Ibarra, S. M. (2018). El estres en el entorno laboral.

*CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 31-42.

Vivas, M. A. (2021). *Salud mental en Colombia: ¿Cómo impactó la pandemia?*

<https://consultorsalud.com/salud-mental-en-colombia-como-impacto-la-pandemia/>



Factores que Influyen en el Estrés Laboral de Trabajadores de Call Center  
**ANEXOS**

*Anexo 1. Instrumento Revisión Documental*

