

**Impacto de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center: revisión
de alcance**

**Johana Carolina Osorio Gómez, María Daniela Salas Perdomo, Lucy Fernanda
Alvarado Polo**

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Directora

Zuly Janeth Cortés Zabala

Psicóloga, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2026

Dedicatoria

En primer lugar, agradecemos a Dios por llenarnos de sabiduría y entendimiento y, sobre todo, por brindarnos la oportunidad de vivir esta experiencia, la cual ha contribuido a nuestro crecimiento personal y profesional. Como nuestra guía espiritual, ha sido fundamental para mantenernos firmes y enfocadas, sin desistir ante las dificultades, otorgándonos las herramientas necesarias para superar cada uno de los retos a lo largo de este proceso académico.

A nuestras familias, quienes han sido nuestro mayor motor e inspiración, dedicamos este trabajo con profundo agradecimiento por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional. Asimismo, expresamos nuestro reconocimiento a los docentes de cada uno de los módulos, por guiarnos durante nuestra formación profesional, compartir sus conocimientos y experiencias, y brindarnos valiosos consejos prácticos.

Y por último, nos dedicamos este logro a nosotras mismas, por haber alcanzado los objetivos propuestos con esfuerzo, dedicación, compromiso y perseverancia, gracias al excelente equipo de trabajo que conformamos y al apoyo mutuo que fortaleció este proceso.

Agradecimientos

Con gratitud, reconocemos el acompañamiento de nuestra directora de proyecto de grado, quien fue una pieza fundamental en el desarrollo y culminación de este trabajo. Agradecemos profundamente el haber compartido sus conocimientos, brindarnos su valiosa orientación y dedicar su tiempo y esfuerzo a lo largo de todo este proceso académico. Gracias por la paciencia y la confianza depositada en nuestro trabajo.

Asimismo, extendemos nuestro agradecimiento al comité investigador de la universidad por sus observaciones, recomendaciones y aportes académicos, toda vez que fueron fundamentales para fortalecer la calidad y el rigor de esta investigación, permitiéndonos culminar esta modalidad de grado con disciplina, responsabilidad y compromiso.

Contenido

Introducción	13
1. Impacto de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center: revisión de alcance.....	15
2. Planteamiento del problema.....	15
2.1 Descripción del problema	15
2.2 Formulación del problema	18
2.3 Justificación	18
2.4 Objetivos.....	20
2.4.1 Objetivo general.....	20
2.4.2 Objetivos específicos	21
3. Marco referencial.....	21
3.1 Antecedentes	21
3.1.1 Internacionales.....	21
3.1.2 Nacionales	26
3.1.3 Locales.....	30
3.2 Marco teórico	34
3.3 Marco conceptual.....	35
3.4 Marco legal	36
3.5 Marco normativo.....	39
4. Diseño metodológico	40
4.1 Enfoque de la investigación	40
4.2 Diseño de la investigación	41

4.3 Variables de estudio	41
4.4 Universo, población y muestra	43
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.6 Plan de análisis de datos	47
4.7 Aspectos éticos.....	49
4.8 Alcance	50
4.9 Ecuación de búsqueda.....	50
4.10 Criterios de elegibilidad.....	52
4.10.1 Tipo de documentos a analizar	52
4.10.2 Año de publicación.....	53
4.10.3 Idioma de búsqueda.....	54
4.10.4 Alcance temático	54
4.11 Fuentes de información.....	55
4.12 Estrategias de análisis de evidencias.....	56
5. Resultados.....	57
6. Discusión	60
7. Conclusiones	64
Referencias.....	67

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Trazabilidad de indicadores vistos</i>	31
Tabla 2. <i>Operacionalización categorías de estudios</i>	41
Tabla 3. <i>Matriz de extracción de información</i>	45
Tabla 4. <i>Términos de búsqueda</i>	51
Tabla 5. <i>Ecuaciones de búsqueda</i>	51

Lista de figuras

Figura 1. <i>Recomendaciones para las intervenciones organizacionales.</i>	24
Figura 2. <i>Recomendaciones para la capacitación de gestores.</i>	24
Figura3. <i>Recomendaciones para la capacitación de los trabajadores</i>	25
Figura4. <i>Recomendaciones para las intervenciones individuales.</i>	25
Figura5. <i>Recomendaciones para el regreso al trabajo después de una ausencia asociada a problemas de salud mental</i>	26
Figura 6. <i>Porcentaje de indicadores vistos</i>	32

Glosario

Burnout: también llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome del trabajador quemado, el cual corresponde al agotamiento emocional que padece una persona como consecuencia del estrés laboral (OMS,2019).

Carga física: es el esfuerzo osteomuscular, cardiovascular y metabólico que ejerce un trabajador en el desarrollo de una actividad, en una postura corporal, fuerza, movimiento y manipulación de cargas. (Resolución 2646 de 2008, p. 1)

Carga mental: es el esfuerzo cognitivo que se ejerce en el desarrollo en una tarea, las cuales implican concentración, multiplicidad de actividades, premuna y dificultad en el cumplimiento de estas. (Resolución 2646 de 2008, p. 1)

Depresión: es la pérdida de interés y la ausencia de placer en las diferentes actividades del día a día, durante un largo periodo de tiempo (OMS, 2025)

Estrés: Es la alteración fisiológica, psicológica y conductual de un trabajador, como resultado de un proceso de adaptabilidad frente a las exigencias o demandas presentes en las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. (Resolución 2646 de 2008, p. 1)

Factor de riesgo psicosocial: condiciones psicosociales que afectan negativamente la salud mental de los trabajadores. (Resolución 2646 de 2008, p. 1)

Fatiga crónica: es un agotamiento extremo que puede ocasionar pérdida de memoria, mareos, dolores musculares, entre otros síntomas. (Mayo Clinic, 2023).

Maltrato laboral: Es un acto de violencia en contra de la integridad física o moral, así como de la libertad física o sexual y los bienes de un trabajador en el desempeño de sus funciones. (Ley 1010 de 2006, p.1)

Salud mental: es un estado de bienestar que permite a las personas afrontar los momentos de estrés, desarrollar plenamente sus habilidades, aprender, trabajar de forma adecuada y contribuir a la mejora de su comunidad. (OMS, 2025)

Trastorno de ansiedad: es un estado de miedo o preocupación excesiva, que pueden provocar angustia o discapacidad funcional en una persona. (OMS, 2025)

Riesgo: es la probabilidad de ocurrencia de una enfermedad (Resolución 2646 de 2008, p. 1)

Resumen

La presente investigación es un estudio con enfoque cualitativo de tipo documental, en el cual se realizó una revisión bibliográfica sobre los impactos de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center, analizando sus principales consecuencias, sus efectos en la calidad del servicio e identificando aportes relacionados con estrategias y recomendaciones para mejorar las condiciones de salud mental de esta población trabajadora. A partir de la revisión realizada, se determinó que los trabajadores de call center, debido a la exposición constante a condiciones de sobrecarga mental y emocional, presentan un alto riesgo de padecer estrés laboral, trastornos de ansiedad, depresión, trastornos del sueño, agotamiento físico, emocional y mental o síndrome de burnout que lo llamaremos dentro del documento el “síndrome del trabajador quemado”, además de desmotivación laboral, irritabilidad, frustración y bajo desempeño laboral. Estas afectaciones impactan no solo la salud mental y el rendimiento laboral del trabajador, sino también a las organizaciones, reflejándose en baja productividad, disminución de la calidad del servicio, ausentismo, deserción laboral, alta rotación de personal, aumento de la accidentalidad y enfermedades laborales, así como deterioro del clima organizacional. Se concluyó que más allá del cumplimiento normativo existente en Colombia, es importante fortalecer las estrategias de prevención y promoción de la salud mental en trabajadores de call center, mediante campañas de motivación, programas de bienestar, estrategias de apoyo emocional, jornadas flexibles, promoción de estilos de vida saludable, fortalecimiento de la resiliencia, capacitación en manejo del estrés y comunicación asertiva, así como acciones orientadas a prevenir la sobrecarga laboral y mejorar las condiciones de trabajo, contribuyendo al bienestar de los trabajadores y a la sostenibilidad de las organizaciones.

Palabras clave: Estrés laboral, salud mental, factores de riesgo psicosocial, call center, síndrome de burnout “el síndrome del trabajador quemado”.

Abstract

This research is a qualitative, documentary study that involved a literature review on the impacts of psychosocial risk factors on call center workers. It analyzed the main consequences of these factors, their effects on service quality, and identified strategies and recommendations for improving the mental health of this workforce. The review revealed that call center workers, due to constant exposure to conditions of mental and emotional overload, face a high risk of experiencing work-related stress, anxiety disorders, depression, sleep disorders, physical, emotional, and mental exhaustion, or burnout syndrome (referred to in this document as "burned-out worker syndrome"). They also experience job demotivation, irritability, frustration, and low job performance. These issues impact not only the mental health and job performance of the workers but also the organizations themselves, resulting in low productivity, decreased service quality, absenteeism, employee turnover, high staff turnover, increased accidents and occupational illnesses, and a deteriorating organizational climate. Finally, it is concluded that beyond compliance with existing regulations in Colombia, it is important to strengthen strategies for the prevention and promotion of mental health among call center workers. This can be achieved through motivational campaigns, wellness programs, emotional support strategies, flexible work schedules, promotion of healthy lifestyles, resilience building, training in stress management and assertive communication, as well as actions aimed at preventing work overload and improving working conditions. These measures contribute to the well-being of workers and the sustainability of organizations.

Keywords: Work-related stress, mental health, psychosocial risk factors, call center, burnout syndrome "burned-out worker syndrome".

Introducción

El impacto de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo constituye una problemática de interés mundial debido a las afectaciones que genera en la salud mental de los trabajadores y en la productividad de las organizaciones. Esta situación se presenta con mayor intensidad en los trabajadores de call center, quienes se encuentran expuestos constantemente a sobrecarga laboral, presión por cumplimiento de metas, jornadas extensas, interacción permanente con clientes inconformes y violencia verbal, condiciones que afectan significativamente su salud física y mental. Como consecuencia, pueden desarrollar estrés laboral, ansiedad, depresión o el síndrome del trabajador quemado, agotamiento físico y emocional, trastornos del sueño, irritabilidad, frustración y disminución del desempeño laboral. Estas afectaciones también repercuten en las organizaciones, generando baja productividad, ausentismo, alta rotación de personal, deserción laboral y deterioro del clima organizacional.

Frente a esta problemática, la presente investigación tiene como propósito analizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center reportados en la literatura científica entre los años 2020 y 2025, identificando las principales afectaciones en la salud mental y en el desempeño laboral, así como las estrategias organizacionales orientadas a la prevención e intervención de estas problemáticas. Diversos antecedentes nacionales e internacionales respaldan esta situación, evidenciando que existe una relación entre el estrés laboral, la sobrecarga emocional y las afectaciones físicas y mentales en los trabajadores de call center.

La investigación se justifica en la necesidad de fortalecer las estrategias de prevención y promoción de la salud mental en los entornos laborales, especialmente en sectores que tienen alta

demanda emocional como son los call center, dando aplicación también, a todas las disposiciones normativas y herramientas que están orientadas a la identificación de factores de riesgo psicosocial y la implementación de estrategias para la protección de la salud mental de los trabajadores, como son el Decreto Ley 1295 de 1994, la Ley 1010 de 2006, y resoluciones como la 2646 de 2008, 2764 de 2022, 1843 de 2025 y la Ley 2460 de 2025 entre otras.

Finalmente, la monografía se desarrolla bajo un enfoque cualitativo de tipo documental, basado en la revisión bibliográfica de investigaciones, artículos científicos y documentos normativos relacionados con los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center.

1. Impacto de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center: revisión de alcance

2. Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

El impacto de los riesgos psicosociales en los entornos laborales se ha convertido en una situación de interés mundial dada la afectación significativa en el estado de salud de los trabajadores y los efectos en la productividad de las organizaciones. Es por ello, que la Organización Mundial de la Salud ha advertido que millones de personas en el mundo padecen de problemas de salud mental, incluyendo trastornos relacionados con elevados niveles de angustia, limitaciones funcionales y riesgo de autolesión (OMS, 2025); además precisó que, los entornos laborales deficientes, dan cabida a la discriminación y la desigualdad, las cargas de trabajo excesivas, el control insuficiente del trabajo y la inseguridad laboral, que representan un riesgo para la salud mental; se estima que el 15% de la población trabajadora adulta presenta trastornos mentales; y en el caso de la depresión y la ansiedad, generan una pérdida anual de aproximadamente doce mil millones de días laborales, lo cual representa un impacto económico cercano a un billón de dólares en productividad (OMS,2024).

En el mismo sentido, la Organización Internacional del Trabajo manifestó que la afectación mental en los entornos laborales tiene un impacto significativo tanto en la sociedad como en el ámbito laboral, pues influye en la salud física y el riesgo de accidentes laborales (OIT, 2022). De

allí que, en septiembre de 2024 se registraron 468.093 bajas laborales en España, siendo la depresión (41%) y la ansiedad (10,4% población) los trastornos más frecuentes (García, 2024).

Esta situación se intensifica en sectores como los call center, donde las condiciones laborales implican altas exigencias por sobrecarga laboral física y emocional; jornadas extensas; violencia, acoso u hostigamiento; presión por cumplimiento de metas y demás condiciones de trabajo inseguras y deficientes, debido al alto volumen que llamadas atendiendo solicitudes, quejas, enfrentándose a la inconformidad, insistencia o maltrato verbal de los clientes, que elevan el nivel de tensión, inseguridad en las capacidades de resolver, que a su vez, desencadenan en estrés, angustia, enfado, irritabilidad, apatía, frustración, dificultad de concentración, agotamiento mental y físico, y desmotivación laboral.

En este contexto, en una encuesta sobre el trabajo en Estados Unidos (American Psychological Association, 2023), reflejó que, con relación a los trabajadores del área del servicio al cliente, el 24% de los trabajadores sufrió gritos o insultos en el último año, con mayor incidencia en trabajo presencial (26%) que remoto (18%). En atención al cliente, el 31% reportó abuso verbal, frente al 23% de trabajadores manuales y 22% de oficina. Asimismo, el 19% sufrió acoso laboral, el 22% presencié discriminación y el 15% la experimentó. Un 28% observó conductas de menosprecio y el 19% fue víctima de ellas. Y, el 26% reportó sentimientos de soledad, cifra mayor en atención al cliente (35%) que en trabajos de oficina (23%) y manuales (22%).

Así mismo, el 77% de los trabajadores experimenta estrés laboral, el cual se encuentra asociado al agotamiento emocional (31%), falta de motivación (26%), deseo de aislarse (25%), renunciar (23%), menor productividad (20%), irritabilidad (19%) y sentimientos de ineficacia (18%). Adicionalmente, se evidenció bajo apoyo de los empleadores: solo el 35% fomenta

descansos, el 40% respeta el tiempo libre y el 29% promueve acciones para el cuidado de la salud mental.

Por otra parte, haciendo referencia al desgaste en el trabajo, este es igualmente significativo: el 44% de los empleados se sienten agotados, el 45% emocionalmente agotado y el 51% extenuado al final de la jornada (SHRM, 2024). De igual forma, el 23% de los trabajadores experimenta agotamiento frecuente y el 44% de manera ocasional, lo que incrementa en un 63% el ausentismo y multiplica por 2,6 la intención de abandono laboral (Wigert y Agrawal, 2018). Además, entre el 19% y el 38% de los trabajadores reportan síntomas de agotamiento laboral o síndrome de burnout con un aumento superior al 25% entre 2022 y 2024 (WebMD Health Services, 2024).

Es así como, la exposición a factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center puede generar afectaciones en la salud mental, manifestándose en trastornos de ansiedad, depresión y agotamiento laboral o síndrome de trabajador quemado, fatiga crónica e insomnio, trastornos musculoesqueléticos, lo que impacta negativamente en la productividad, calidad del servicio, incrementa el ausentismo, deserción laboral, alta rotación, accidentalidad y deteriora el clima organizacional. A pesar de los avances normativos en Colombia, persiste la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la prevención e intervención, especialmente en sectores de alta demanda como los call center, promoviendo entornos laborales saludables y priorizando la salud mental como un elemento clave para el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad organizacional.

2.2 Formulación del problema

¿Cuál es impacto de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center reportados en la literatura científica en los años 2020 a 2025?

2.3 Justificación

La presente investigación se justifica en el aumento significativo de los trastornos mentales a escala mundial y su impacto en los entornos laborales, especialmente por la exposición a riesgos psicosociales como condiciones laborales deficientes, sobrecarga de trabajo, falta de control e inseguridad laboral, los cuales han generado patologías como la depresión, la ansiedad, la reducción en la productividad laboral y aumento de accidentes laborales (OMS, 2024, 2025; OIT, 2022).

En este contexto, los trabajadores de call center representan una población especialmente vulnerable, debido a la alta carga emocional derivada de la interacción constante con usuarios, la exposición a abuso verbal, acoso laboral, discriminación (American Psychological Association, 2023; SHRM, 2024), además de las jornadas extensas y la sobrecarga laboral. Estas condiciones han sido asociadas con elevados niveles de estrés, agotamiento, frustración, desmotivación y trastornos como ansiedad, depresión y el síndrome de burnout, fatiga crónica, insomnio, trastornos musculoesqueléticos, y con efectos negativos en la productividad, incremento en el ausentismo, deserción laboral, accidentalidad, el clima organizacional y la rotación laboral.

Frente a esta problemática, resulta fundamental que las organizaciones reconozcan el riesgo psicosocial como un elemento central en la gestión empresarial, promoviendo estrategias preventivas dirigidas a fortalecer las condiciones de trabajo y el bienestar de la población

trabajadora. Así como también en la implementación de diagnósticos periódicos, políticas de apoyo, comunicación efectiva y herramientas para la gestión del estrés constituye una inversión estratégica que fortalece tanto el capital humano como los resultados organizacionales (García, 2024).

Asimismo, diversos autores destacan la importancia en la identificación de los factores de riesgos psicosociales y organizacionales que afecta la productividad y el bienestar en el trabajo, con el propósito de implementar estrategias más efectivas y establecer planes de intervención que mitiguen los efectos adversos y cumplan con las necesidades tanto organizacionales como individuales de los trabajadores. En este contexto, la prevención es el principal elemento para favorecer el bienestar laboral, ya que las organizaciones han reconocido que un entorno con adecuadas condiciones físicas, sociales y emocionales contribuye al logro más eficiente de los objetivos institucionales. (Muñoz Rojas et al., 2018, p. 542).

Se reitera que la mejor estrategia que puede tener una empresa para reducir los riesgos psicosociales es trabajarlos desde la prevención, generando procedimientos claros, programas de prevención y promoción, capacitaciones a líderes de área, brindar confianza a los trabajadores, mostrando lo valiosa que es su opinión y proactividad en la empresa, trabajar para modificar el clima y la cultura organizacional, incorporando los conceptos correspondientes de riesgos psicosociales y su prevención. Al generar conciencia, medir y gestionar los riesgos psicosociales, podremos mejorar el bienestar integral y la calidad de vida de la población trabajadora (Salas et al., 2024, pp. 85–102).

Se concluye que, aunque existen múltiples estudios sobre riesgos psicosociales, se evidencian vacíos específicos en el análisis de los trabajadores de call center, lo que resalta la

pertinencia de esta investigación. De acuerdo con las recomendaciones de la OMS (2024), es necesario implementar acciones institucionales aplicadas a los entornos laborales. Entendiéndose como intervención institucional, la que primero evalúa y luego mitiga, modifica o elimina los riesgos que afectan la salud mental en los trabajadores. Entre esas intervenciones figuran, por ejemplo, facilitar las modalidades de trabajo flexible o la implementación de herramientas para contrarrestar la violencia y el acoso en el trabajo.

Por tanto, esta investigación busca contribuir al fortalecimiento de estrategias de prevención y promoción de la salud mental en trabajadores de call center, con el propósito de mejorar sus condiciones laborales y su bienestar psicológico, con la implementación de acciones de intervención que beneficien aspectos emocionales y psicosociales, mediante programas de bienestar laboral, como incentivos económicos, trabajo flexible, estrategias para la prevención de violencia y acoso laboral, promoción de actividad física, un ambiente saludable, que beneficiarán tanto al trabajador como a la organización, favoreciendo la productividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad organizacional.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Analizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center reportados en la literatura científica en los años 2020 a 2025.

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar las principales consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental en los trabajadores de call center.
- Describir los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la calidad del servicio prestado en los trabajadores de call center.
- Identificar los aportes de la literatura científica relacionados con estrategias o recomendaciones para mejorar las condiciones de salud mental de los trabajadores de call center.

3. Marco referencial

3.1 Antecedentes

3.1.1 Internacionales

A nivel internacional, en diversas investigaciones se han abordado los factores de riesgo psicosocial, el estrés laboral y el síndrome del trabajador quemado en trabajadores de call center, evidenciando su impacto en el bienestar y desempeño laboral.

En primer lugar, el estudio realizado por Bautista Huerta (2023) en Lima Perú, tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y la motivación en trabajadores de un call center. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 384 trabajadores, a quienes se les

aplicaron encuestas como método para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que, a mayor estrés laboral, menor motivación en los empleados.

Por otra parte, el estudio de Hernández y Ruiz Quintana (2023), en el contexto Latinoamericano tuvo como objetivo analizar los factores asociados al estrés laboral en los trabajadores de call center previo, durante y posterior a la propagación del COVID-19. Se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de tipo documental, basada en la revisión de 35 fuentes científicas. Los resultados evidenciaron que factores como la sobrecarga laboral, la falta de apoyo organizacional y la presión por objetivos influyen significativamente en el bienestar y desempeño laboral. Además, durante la pandemia se observó un incremento notable del estrés, asociado al aislamiento social, la inseguridad laboral y el aumento de las exigencias laborales.

Igualmente, Peñaranda, Pulido y Rodríguez (2020), en Bogotá, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue el diseño de un programa de manejo y prevención del estrés dirigido a agentes de call center de cobranzas, a partir del diagnóstico de riesgos psicosociales mediante la aplicación de instrumentos técnicos y estandarizados. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo de tipo mixto y con diseño no experimental, apoyándose en una revisión teórica de estudios desarrollados en los últimos 10 años en diferentes ciudades de América Latina y España. De igual manera, se tuvieron en cuenta marcos normativos relacionados con la intervención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Los hallazgos permitieron identificar la necesidad de establecer estrategias encaminadas a mitigar el estrés laboral, dado su efecto en la salud física y psicológica de la población trabajadora. En consecuencia, se planteó un programa de prevención y manejo del estrés como una estrategia fundamental para optimizar las condiciones y el bienestar de los asesores.

Ahora bien, la Organización Mundial de Salud estableció unas recomendaciones en materia de salud mental laboral, con base en una revisión sistemática de evidencia científica, con el fin de construir tablas de síntesis de los hallazgos bajo el enfoque GRADE para la formulación estas, indicando que,

La mala salud mental tiene un efecto negativo en el bienestar y el funcionamiento cognitivo, conductual, emocional, social y relacional de una persona, su salud física y su identidad personal, así como en el bienestar en relación con el trabajo. Como consecuencia, la capacidad de una persona para participar en el trabajo puede verse afectada, ya que puede producirse una disminución de la productividad y el rendimiento, una reducción de la capacidad de trabajar de manera segura o dificultades para retener u obtener un empleo. El presentismo laboral (o la pérdida de productividad que causa, que es donde se encuentran los mayores costes financieros), el ausentismo y la rotación de personal afectan tanto a los trabajadores como a los empleadores y, a su vez, a la economía de la sociedad. (OMS, 2022)

Figura 1. Recomendaciones para las intervenciones organizacionales.

Recomendaciones para las intervenciones organizacionales		
#1 Intervenciones organizacionales universales Se puede valorar la aplicación de intervenciones organizacionales que aborden los factores de riesgo psicosocial, incluidas las que involucren enfoques participativos, para que los trabajadores puedan reducir el malestar emocional y para que mejoren los resultados relacionados con el trabajo.	#2 Intervenciones organizacionales para los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias Se puede valorar la aplicación de intervenciones organizacionales que aborden los factores de riesgo psicosocial, por ejemplo, la reducción de la carga de trabajo y los cambios o la mejora de las pautas de la comunicación y el trabajo en equipo, para que los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias puedan reducir el malestar emocional y para que mejoren los resultados relacionados con el trabajo.	#3 Intervenciones organizacionales para trabajadores con problemas de salud mental Se deben implementar adaptaciones laborales razonables para los trabajadores con problemas de salud mental, incluidas las discapacidades psicosociales, en consonancia con los principios internacionales de derechos humanos.
Recomendación condicionada, evidencia de certeza muy baja.	Recomendación condicionada, evidencia de certeza muy baja.	Recomendación firme, evidencia de certeza muy baja.

Nota: Tomado de *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo* (OMS, 2022)

Figura 2. Recomendaciones para la capacitación de gestores.

Recomendaciones para la capacitación de gestores	
#4 Capacitación de gestores de salud mental Debe impartirse capacitación a los gestores para apoyar la salud mental de sus trabajadores, con el objetivo de mejorar los conocimientos, las actitudes y los comportamientos de los gestores de salud mental y para mejorar los comportamientos de búsqueda de ayuda de los trabajadores.	#5 Capacitación de gestores de trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias Se debe capacitar a los gestores sobre el apoyo a la salud mental de los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias, con objeto de mejorar los conocimientos, las actitudes y los comportamientos de dichos gestores.
Recomendación firme, evidencia de certeza moderada.	Recomendación firme, evidencia de certeza moderada.

Nota: Tomado de *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo* (OMS, 2022)

Figura3. Recomendaciones para la capacitación de los trabajadores

Recomendaciones para la capacitación de los trabajadores	
#6 Capacitación con nociones y sensibilización en materia de salud mental para los trabajadores Se puede capacitar a los trabajadores con nociones y sensibilización en salud mental para mejorar sus conocimientos y sus actitudes relacionados con esta esfera, incluidas las actitudes estigmatizantes. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza muy baja.</i>	#7 Capacitación de los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias con nociones y sensibilización en materia de salud mental Se puede capacitar a los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias con nociones y sensibilización en salud mental, con objeto de mejorar sus conocimientos y sus actitudes relacionados con esta esfera, incluidas las actitudes estigmatizantes. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza muy baja.</i>

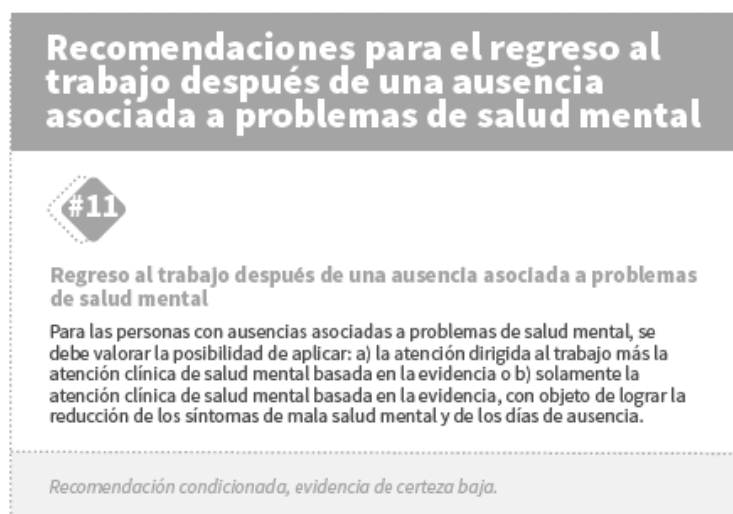
Nota: Tomado de *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo* (OMS, 2022)

Figura4. Recomendaciones para las intervenciones individuales.

Recomendaciones para las intervenciones individuales		
#8 Intervenciones individuales universales 8A Se puede valorar la aplicación universal de intervenciones psicosociales que tengan como objetivo desarrollar las habilidades de los trabajadores en el manejo del estrés, como las intervenciones basadas en la atención plena o los enfoques cognitivo-conductuales, para que promuevan una salud mental positiva, reduzcan el malestar emocional y mejoren la efectividad laboral. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza baja.</i> 8B Se puede valorar la posibilidad de brindar oportunidades para la actividad física basada en el ocio o el tiempo libre, como el entrenamiento de resistencia, el entrenamiento de fuerza, el entrenamiento aeróbico, caminar o el yoga, para que los trabajadores mejoren la salud mental y la capacidad de trabajo. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza muy baja.</i>	#9 Intervenciones individuales para los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias 9A Se puede valorar la aplicación universal de intervenciones psicosociales que tengan como objetivo desarrollar las habilidades de los trabajadores en el manejo del estrés, como las intervenciones basadas en la atención plena o los enfoques cognitivo-conductuales, para que los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias promuevan una salud mental positiva y reduzcan el malestar emocional. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza baja.</i> 9B Se pueden ofrecer intervenciones psicosociales, como el manejo del estrés y la capacitación en autocuidados, o la capacitación en habilidades de comunicación, para los trabajadores de la salud, humanitarios y de emergencias que experimentan malestar emocional. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza baja.</i>	#10 Intervenciones individuales para trabajadores con malestar emocional 10A Se puede valorar la aplicación de intervenciones psicosociales dirigidas a los trabajadores con malestar emocional, como las basadas en enfoques de atención plena o cognitivo-conductuales, o la capacitación para la resolución de problemas, con el fin de reducir estos síntomas y mejorar la efectividad laboral. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza muy baja.</i> 10B En cuanto a los trabajadores con malestar emocional, se puede valorar el ejercicio físico, como el entrenamiento aeróbico y el entrenamiento con pesas, para reducir estos síntomas. <i>Recomendación condicionada, evidencia de certeza muy baja.</i>

Nota: Tomado de *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo* (OMS, 2022)

Figura5. Recomendaciones para el regreso al trabajo después de una ausencia asociada a problemas de salud mental



Nota: Tomado de *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo* (OMS, 2022)

3.1.2 Nacionales

En el contexto colombiano, diversas investigaciones han analizado los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de call center, identificando repercusiones en la salud mental y en el desempeño de las actividades laborales, estos estudios permiten comprender el estado actual del conocimiento y fundamentar la conveniencia de la presente investigación.

En primer lugar, Munera Mendoza, Zapata Bedoya y Giraldo (2020), de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, desarrollaron un estudio de tipo descriptivo, basado en la revisión bibliográfica, con el objetivo de describir los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de call center. Para ello, se analizaron diversas fuentes académicas mediante el uso de bases de datos, permitiendo una aproximación teórica al fenómeno de estudio. Los resultados evidenciaron que

los factores de riesgo psicosocial inciden negativamente en la salud de los trabajadores y su bienestar, además ocasionan una reducción en la productividad laboral. Así mismo, se resaltó la importancia de implementar buenas prácticas en el manejo del estrés y la prevención de factores de riesgo psicosocial dentro de la organización.

Luego, Urrea Motta, Vega Ariza y García Castilla (2021), de Universidad Cooperativa de Colombia, en Bogotá D.C., realizaron un artículo de reflexión sobre el *Burnout en atención al cliente en call center*. El estudio tuvo como finalidad el de identificar los factores que influyen en el desarrollo de este síndrome, destacando la sobrecarga laboral, la presión por el cumplimiento de metas y las exigencias organizacionales como elementos determinantes. Los autores concluyeron que estas condiciones afectan significativamente en el bienestar de los trabajadores, evidenciando la necesidad de fortalecer acciones de prevención y manejo del estrés laboral.

De igual manera, Cuartas Escobar, Marín Atehortúa y Echeverri Daza (2022), de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, desarrollaron una investigación relacionada con el estrés en el trabajo y sus efectos en la calidad de vida de los trabajadores de call center en la ciudad de Medellín. A partir de su descripción, se evidenció la importancia de analizar los factores de riesgos psicosociales presentes en el entorno de trabajo, debido a su influencia sobre el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. En este sentido, el estudio resaltó la importancia de fortalecer estrategias de intervención orientadas al bienestar de los empleados.

En el mismo sentido, Ramírez Gallego y García Restrepo (2023), de la Universidad de Antioquia, en su estudio de tipo documental, analizaron diferentes artículos científicos, empleando una metodología de revisión sistemática de literatura. Los resultados de estos estudios muestran que el síndrome de burnout, en el personal de call center se encuentra asociado principalmente a

factores como la sobrecarga laboral, las altas demandas emocionales, el control estricto de las actividades y la presión por el cumplimiento de metas. Asimismo, se identificó que estas condiciones laborales inciden negativamente en la salud física y mental de los trabajadores, generando agotamiento emocional, desapego y frustración laboral, lo que afecta tanto su desempeño laboral como su calidad de vida.

Por su parte, Aguilar Forero, Quintero y Murillo Higueta (2021), en un estudio realizado desde la Corporación Universitaria Minuto de Dios denominado *Factores relacionados al estrés laboral en los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021*, desarrollaron una investigación con enfoque cualitativo orientada al análisis de los factores de riesgos psicosociales y sus efectos en la salud de los trabajadores. Para ello, recopilaron información mediante la aplicación de cuestionarios a 17 empleados de distintas áreas de call center en Antioquia, permitiendo identificar aspectos laborales asociados con la presencia de estrés ocupacional, y sus efectos con la aparición de trastornos de ansiedad, depresión, trastornos gastrointestinales, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, musculoesquelético, agotamiento, entre otros, además de sugerir unas recomendaciones relacionadas con la promoción de actividades lúdicas y de bienestar laboral, mejorar el nivel y los canales de comunicación al interior de la organización, brindar talleres para el trabajo emocional, comunicación asertiva, trabajo bajo presión, brindar claridad en las actividades que debe desarrollar el trabajador en la empresa, proporcionar capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo, promover actividades de retroalimentación en los equipos de trabajo, horarios flexibles, reconocimiento laboral de manera verbal y/o económica..

También, Cardona Bedoya, Tobón Pérez, Velásquez Carmona, Góez Benítez y Montoya Arias (2024), en el trabajo de investigación denominado *Existencia de estrés laboral y calidad de*

vida en trabajadores de un call center en la ciudad de Medellín, mediante un enfoque cuantitativo y con una metodología secuencial y probatoria propuesta por Hernández (2014), realizaron una encuesta a 24 trabajadores de un call center de la empresa Todo Comercio de Confecciones SAS (CONFE SAS) en la ciudad de Medellín, dentro de la cual exploraron el nivel de estrés como factor más relevante en síntomas como la fatiga o agotamiento, que afecta no sólo la salud de los trabajadores, sino que conlleva al bajo rendimiento o desempeño laboral, riesgo de accidentes de trabajo, ausentismo laboral, desmotivación, deterioro físico y emocional, dificultad en el manejo de emociones, que a su vez, podrían causar conflictos interpersonales en razón de factores como la irritabilidad, sobrecarga laboral, frustración, desconcentración, además de padecimientos médicos como trastornos digestivos, cardíacos, musculares, hormonales, dolores crónicos, y consumo de sustancias psicoactivas, planteando como recomendaciones la implementación de medidas preventivas y correctivas para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de call center, reduciendo los niveles de estrés, haciendo un monitoreo permanente de este, mejorando los canales de comunicación, promoviendo la cultura de autocuidado, brindando espacios de actividad física y cognitiva, y demás acciones que aporten a reducir el ausentismo y la deserción laboral.

Por último, Medina Chacón, Londoño Restrepo, Ramírez Cardona y Patarroyo Durán (2023) desarrollaron una revisión sistemática de la literatura sobre el agotamiento ocupacional en el sector de servicios, empleando un tipo de estudio descriptivo, en la cual señalaron

De la revisión sistemática realizada se puede concluir que, aunque se encuentra información de investigaciones relacionadas con el desgaste laboral en bases de datos, es importante continuar desarrollando trabajos aplicados y generar publicaciones en las que

se detalle con mayor profundidad esta problemática y las implicaciones que tiene para las empresas, teniendo en cuenta que la mayor parte de los artículos se trabajan sobre el componente humano, el cual es muy importante, pero no se hace alusión a la intervención por parte de las organizaciones, para mitigarse (Medina, et al., 2023, p. 30).

3.1.3 Locales

Analizando diversos estudios orientados al impacto en la salud física y mental de los trabajadores, especialmente en el sector de call center, se validan condiciones laborales particulares caracterizadas por altas exigencias, presión por cumplimiento de metas y jornadas durante las jornadas laborales. Estas condiciones incrementan la exposición a factores de riesgo psicosocial, constituyéndose en un elemento desencadenante del estrés laboral. (Aguilar, et al., 2021, p.42).

Es así como, el estrés ocupacional ha adquirido mayor importancia con el paso de los años, permitiendo que diferentes factores asociados a la organización del trabajo sean identificados y estudiados como causales de afectaciones en la salud física y psicológica de los trabajadores, como es el caso del síndrome del trabajador quemado.

Para contextualizar las estadísticas encontradas en diferentes estudios, se evidenció que el sector de call center se ha consolidado como una opción laboral altamente demandada, especialmente por población joven, debido a la flexibilidad horaria y los bajos requisitos de ingreso; sin embargo, estas características también se relacionan con condiciones laborales exigentes que favorecen la aparición de riesgos psicosociales y estrés laboral. (Farmé, 2020, p. 18)

Con el fin de agrupar la información estadística encontrada, se presenta la siguiente tabla en relación con los estudios realizados, en la que se consolidan los principales factores con la prevalencia del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial presente en los trabajadores de call center.

Tabla 1. *Trazabilidad de indicadores vistos*

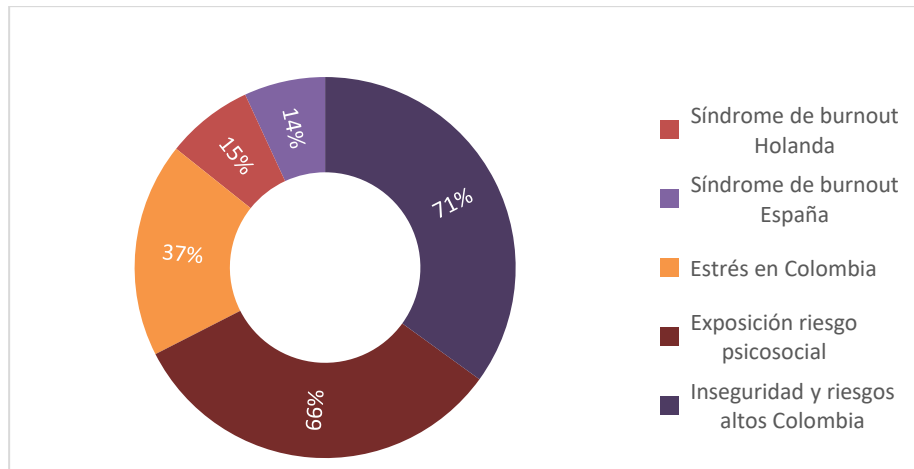
Indicador	Evidencia
Síndrome del trabajador quemado en Holanda	Se menciona insistentemente la prevalencia del síndrome, prevalece en un 15%
Síndrome del trabajador quemado en España	Existencia de datos comparativos internacionales, prevalece en un 14.96%
Estrés laboral en Colombia	En la primera encuesta de condiciones de salud y trabajo se evidenció un incremento en los niveles de estrés en un 20% a 37%
Exposición de riesgo psicosocial en Colombia	Se realiza una segunda encuesta de condiciones de salud y trabajo, nivel de riesgo psicosocial en un 66%
Inseguridad y riesgos altos en departamentos de Colombia	Se realiza baterías de riesgo psicosocial donde se evidencia niveles de estrés potencialmente altos, sobre todo en dos ciudades principales Bogotá- Medellín (Se realiza comparaciones) en un 70.59%

Nota: La tabla fue elaborada a partir de las distintas fuentes de información citadas (Clavijo, 2021, p, 72; Aguilar, et al.,2021, p.42).

De acuerdo con lo anterior, se observa que el estrés laboral ha mostrado un crecimiento significativo en diversos niveles del entorno laboral. A nivel internacional, el síndrome del trabajador quemado afecta a un porcentaje considerable de la población trabajadora, mientras que en Colombia se evidencia una alta exposición a factores de riesgo psicosocial. A nivel local la cifra de la población call center muestra que la situación es mucho más crítica, especialmente por los

niveles de estrés e inseguridad laboral haciendo que este tenga mayor relevancia frente a los otros niveles examinados.

Figura 6. *Porcentaje de indicadores vistos*



Nota: El diagrama fue adaptada a partir de las distintas fuentes de información citadas (Aguilar, et al., 2021, p.42).

Punto importante de esta revisión, según (Aguilar, et al., 2021, p.42), se logró tener resultados satisfactorios dentro de su investigación, así mismo, (Peñaranda, et al., 2020, p. 101), gracias a la identificación de variables en los perfiles sociodemográficos que permitían hacer el análisis de la población involucrada en este sector de call center, estos estudios se centraron en ciudades como Medellín, Bogotá y Manizales donde se presenta la mayor demanda de niveles de estrés en el centro de la capital con un 37% a diferencia de capital paisa donde se presenta una menos diferencia del 13 % en relación con el distrito capital.

Se sectorizó en diferentes cargos asignados como teleoperadores, trabajadores y agentes de call center, determinando en primera instancia unos perfiles con predominio sobre la población joven, con edades que oscilan entre los 18 y 26 años, el sexo de mayor demanda mujeres y perfiles

bajos que requieren de un nivel educativo mínimo como bachiller que corresponde a un 61.2% y una diferencia del 28,4% en relación con el nivel educativo técnicos.

A partir del análisis de los estudios realizados por el “Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social de la Universidad Externado de Colombia en Bogotá”, (Aguilar, et al., 2021, p.18) y (Peñaranda, et al., 2020, p. 101) se identificaron diversas variables relacionadas con las condiciones laborales en el sector de call center. Entre los principales hallazgos, se identificó que, dentro de las muestras analizadas, la mayor parte de la población accede a estos cargos por necesidad laboral más que por decisión voluntaria, son personas de bajo recursos, aunque algunos trabajadores manifiestan niveles de satisfacción laboral, persisten frecuentemente problemáticas relevantes como el maltrato verbal por parte de los clientes entre un 74% y el 86.6% , la inestabilidad laboral y las altas exigencias psicológicas derivadas del cumplimiento de metas y la carga de trabajo en un 6.5%.

Asimismo, se observa que un porcentaje significativo de trabajadores expresa el deseo de cambiar de empleo, lo cual refleja inconformidad con las condiciones laborales actuales. Estos aspectos se relacionan con el incremento del estrés, la inseguridad laboral percibida y la exposición a factores de riesgos psicosocial, afectando el bienestar y la salud mental.

Vargas (2019), en el informe aplicado sobre el diseño de un programa para el manejo y la prevención del estrés en trabajadores de call center del sector de cobranzas de la empresa Gennco Ltda., evaluó población perteneciente a las áreas administrativa y operativa. Los resultados evidencian que, especialmente en el área operativa, se presentan niveles de sintomatología fisiológica entre un riesgo medio y alto.

En cuanto a otras categorías analizadas, se identificó que el comportamiento social se ubica en un nivel de riesgo bajo, mientras que los síntomas intelectuales y laborales presentan niveles de riesgo muy bajo o nulo. Por su parte, los factores psicoemocionales también se clasifican en un nivel de riesgo bajo.

3.2 Marco teórico

Los modelos más relevantes encontrados que hacen referencia al riesgo psicosocial en los trabajadores, son el modelo de Demanda-Control desarrollado por Karasek (1979), el cual plantea que el estrés surge cuando hay altas demandas laborales combinadas con bajo control sobre el trabajo; también, encontramos el modelo de Esfuerzo-Recompensa analizado por Siegrist (1996), en el que se interpreta que el estrés ocurre cuando los esfuerzos laborales no se ven compensados adecuadamente (ya sea por salario, reconocimiento, o seguridad laboral); y, se encuentra la teoría del síndrome de burnout estudiado por Maslach y Jackson (1981), en el que se enfatiza cómo el contacto constante con personas (clientes) en situaciones difíciles puede llevar al agotamiento emocional y la despersonalización, especialmente si no se cuenta con apoyos organizacionales.

Para el caso de los trabajadores de call center, estos se ven enfrentados a altos riesgos psicosociales por la sobrecarga laboral, jornadas extensas, trato inadecuado de los jefes o compañeros, la presión en el cumplimiento de metas, maltrato verbal por parte de los clientes y demás condiciones de tensión que se pueden presentar con la call center, que afectan significativamente la salud mental de los trabajadores, generándose síntomas relacionados con el estrés laboral, la ansiedad, la depresión, el síndrome del trabajador quemado, la desmotivación laboral, problemas de fatiga crónica, insomnio, dolores musculares, irritabilidad, entre otros, y esto

a su vez, genera un impacto al interior de las organizaciones, con la reducción en la productividad, calidad del servicio, incremento en el ausentismo, incapacidades médicas, deserción laboral, alta rotación y accidentalidad, y conflictos interpersonales en el entorno laboral, siendo necesario, implementar actividades en el fortalecimiento de aspectos emocionales, con programas de bienestar laboral, promoción de actividad física, un ambiente saludable y la facilitación de modalidades de trabajo flexibles o la implementación de marcos para hacer frente a la violencia y el acoso en el trabajo.

3.3 Marco conceptual

La salud mental se entiende como un estado de bienestar que permite a las personas afrontar los momentos de estrés, desarrollar plenamente sus habilidades, aprender, trabajar de forma adecuada y contribuir a la mejora de su comunidad. Por el contrario, existen trastornos como la depresión, caracterizada como pérdida de interés y la ausencia de placer en las actividades diarias en forma persistente (OMS, 2025); además, se considera un factor de riesgo para adquirir enfermedades cardiovasculares, cáncer, diabetes y enfermedades respiratorias.

Igualmente, se encuentra el trastorno de ansiedad, caracterizado por ser un estado de miedo o preocupación excesiva, que pueden provocar angustia o discapacidad funcional en una persona. Es preciso mencionar que existen diferentes manifestaciones, como la ansiedad generalizada, marcada por preocupaciones excesivas; el pánico, que se expresa a través de episodios agudos de miedo; la ansiedad social, vinculada al temor en situaciones interpersonales; y la ansiedad por separación, relacionada con la angustia ante la ausencia de personas significativas, entre otros.

Por otro lado, es importante definir el maltrato laboral como un acto de violencia en contra de la integridad física o moral, así como de la libertad física o sexual y los bienes de un trabajador en el desempeño de sus funciones (Ley 1010 de 2006, p. 1).

De acuerdo con Maslach y Jackson (1981), el burnout se conoce como el síndrome del trabajador quemado, corresponde al agotamiento emocional que padece una persona como consecuencia del estrés en el entorno de trabajo.

En la normatividad colombiana, introduce conceptos relevantes como el riesgo, entendido como la probabilidad de ocurrencia de una enfermedad; incluyendo los factores de riesgo psicosocial, como condiciones laborales de tipo psicosocial que influyen negativamente en el bienestar mental de los trabajadores y, en contraste, los factores protectores psicosociales corresponden a aquellas condiciones laborales que contribuyen al mantenimiento de la salud y el bienestar del trabajador (Resolución 2646 de 2008, p. 1).

Y para finalizar, es necesario mencionar el estrés laboral, entendido como una alteración fisiológica, psicológica y conductual de un trabajador, que puede generar síntomas como tensión muscular, aceleración del ritmo cardíaco, ansiedad o frustración, en su intento por adaptarse a las demandas de su entorno laboral. Asimismo, según investigación de Mayo Clinic (2023), la fatiga crónica es un agotamiento extremo que puede ocasionar pérdida de memoria, mareos, dolores musculares, entre otros síntomas.

3.4 Marco legal

En el marco constitucional colombiano (arts. 25 y 53), se establece el derecho de toda persona a un trabajo digno y justo, garantizando como principios esenciales el de seguridad social,

la formación y el descanso. Asimismo, el Convenio 190 de la OIT regula la prevención de la violencia y el acoso en el trabajo, incluyendo el impacto psicosocial, siendo ratificado por Colombia en junio de 2025.

En relación con otras reglamentaciones sobre la prevención del riesgo psicosocial, en orden cronológico, en el año 1979 a través de la Resolución 2400 (Art. 1), se establecieron lineamientos relacionados con la higiene y la seguridad en los lugares de trabajo, con el fin de preservar la salud de los trabajadores, evitar accidentes y enfermedades laborales, y asegurar condiciones apropiadas de higiene y bienestar en el entorno laboral.

Asimismo, en el año 1994 se expidió el Decreto Ley 1295 (Art. 2, literal a), el cual determinó que el Sistema General de Riesgos laborales tiene como propósito desarrollar actividades de promoción y prevención orientadas a mejorar las condiciones laborales y de salud de los trabajadores, protegiéndolos frente a los riesgos asociados a la organización del trabajo, entre ellos los riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

Posteriormente, en el año 2006 con la Ley 1010 (Art. 1), se adoptaron medidas orientadas a la prevención, corrección y sanción del acoso laboral y otras formas de hostigamiento en el ámbito laboral, con el propósito de garantizar condiciones laborales dignas y justas, así como la protección de la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, promoviendo a su vez un ambiente laboral armónico y un adecuado clima organizacional.

Seguidamente, en el año 2008 mediante la Resolución 2646, se dispusieron obligaciones al empleador en la gestión de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo su identificación, evaluación, control y monitoreo, así como la determinación del origen de las enfermedades

asociadas al estrés laboral, a través de una batería para la evaluación de dichos factores, que posteriormente fue adoptada en el año 2022 con la Resolución 2764, además de guías y protocolos técnicos para la intervención y prevención de estos riesgos en los trabajadores.

Ahora bien, con el Decreto 1477 de 2014 se adoptó una tabla que relaciona las enfermedades laborales, en la cual se incluyeron los “agentes psicosociales”, tales como el síndrome de agotamiento profesional, episodios depresivos, entre otros trastornos asociados a la salud mental.

Y dentro del Decreto 1072 de 2015, además de incorporar las normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se incluyó en su estructura normativa, lo reglamentado en el Decreto 0728 de 2025, dirigidas a promover la salud mental y prevenir trastornos y problemas de esta naturaleza.

Por su parte, la Resolución 1843 de 2025 (Art. 5, literal h) establece como responsabilidad de los empleadores la implementación de un programa para la ejecución de breves pausas de actividad física en el horario laboral, dirigidas a la realización de acciones preventivas que favorezcan el fortalecimiento de la salud física y mental de los trabajadores.

Finalmente, en el año 2025, hubo un importante avance en el país en materia de salud mental con la expedición de la Ley 2460 que modificó la 1616 de 2013, adoptando un enfoque integral orientado a la promoción, prevención, atención y manejo de los trastornos y enfermedades mentales, fortaleciendo el derecho a la salud mental y su garantía dentro del sistema de salud, así como las acciones en los entornos laborales. En este marco, se establece la obligación de las organizaciones de implementar y articular estrategias de prevención, sensibilización, orientación y control de los factores de riesgo psicosocial, en coordinación con la Administradora de Riesgos

Laborales, con el propósito de promover ambientes laborales seguros, libres de acoso y favorables para el bienestar y la salud mental de los trabajadores.

3.5 Marco normativo

En Colombia contamos con el Fondo de Riesgos Laborales adscrito al Ministerio del Trabajo, quien pone a disposición en su portal oficial una Guía Técnica General (2015), el cual está orientada a brindar lineamientos a empleadores, trabajadores, entidades de seguridad social y prestadores de servicios de seguridad y salud en el trabajo, respecto a los criterios básicos para la formulación, coordinación, implementación y seguimiento de acciones encaminadas a la intervención de los factores de riesgos psicosociales, así como a la promoción de la salud y la prevención de efectos negativos en los trabajadores y las organizaciones.

Así pues, de manera complementaria a esta guía, se encuentran otros documentos como:

- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral, el cual contempla 34 acciones de intervención.
- Protocolos de estrategias de intervención de factores psicosociales por sectores económicos, dirigidos a áreas como administración pública, defensa, educación, sector financiero, transporte, salud y asistencia social.
- Protocolos de prevención y actuación frente a los principales efectos derivados de los factores de riesgo psicosocial, tales como acoso laboral, síndrome de burnout, depresión, trastorno de estrés postraumático, estrés agudo y situaciones de duelo.
- Protocolo para la determinación del origen de las patologías asociadas al estrés.

4. Diseño metodológico

Al tratarse de un informe tipo documental basado en estudios cualitativos, la revisión de alcance se constituye en una metodología adecuada a fin de dar respuesta a la problemática planteada en la investigación, este enfoque permite rastrear, filtrar, seleccionar y analizar la información proveniente de la literatura científica, delimitando la consulta a estudios desarrollados en un período de tiempo no mayor a cinco (5) años. Así mismo este proceso facilita la identificación de los factores de riesgo psicosocial relacionados con afectaciones en la salud mental de los trabajadores de call center, permitiendo reconocer y facilitando la comprensión de este fenómeno que se acrecienta con mayor rapidez, denotado por los hallazgos y falencias entre lo que ya está escrito en la literatura y el tema abordado que es la realidad.

4.1 Enfoque de la investigación

La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo, orientado en la comprensión e interpretación de los hallazgos previamente evidenciados en los diferentes estudios revisados. Este enfoque permitió analizar las percepciones, experiencias y respuestas suministradas por los participantes encuestados o entrevistados de manera explícita.

Este enfoque también orienta el comprender el “porque” de las conductas y las situaciones identificadas, utilizando métodos fáciles para recolectar la información, así mismo, es simple y sencillo identificar las principales problemáticas asociadas al estrés laboral, las exigencias psicológicas y las condiciones laborales a que están sometidos los trabajadores.

4.2 Diseño de la investigación

El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas y no se efectuó intervención directa en la población analizada, al ser solo una revisión de la literatura científica previamente publicada, en este sentido, el diseño se basó solo en la descripción, que requirió análisis tipo exploratorio y que busca comprender el fenómeno desde una perspectiva analítica e interpretativa de comparación, reconociendo patrones y falencias significativas relacionados con el deterioro de la salud mental de los trabajadores de call center. Dado lo anterior se simplifica abreviadamente de la siguiente manera:

- Enfoque: Cualitativo
- Diseño: No experimental
- Tipo de estudio: Documental, descriptivo exploratorio
- Método: Revisión de alcance

4.3 Variables de estudio

Al tratarse de una investigación con enfoque cualitativo basada en revisión bibliográfica, el estudio no establece variables cuantificables, sino categorías de análisis que permiten interpretar las condiciones laborales y los riesgos psicosociales presentes en el sector de call center.

En la siguiente tabla se presentan las principales variables de estudio y su análisis:

Tabla 2. *Operacionalización categorías de estudios*

Categoría	Subcategoría	Descripción	Elementos de análisis
Sociodemográfica	Edad	Caracterización etaria de la población trabajadora	El rango de edad
	Nivel educativo	Nivel de formación académica	Bachiller, técnico, universitario

Categoría	Subcategoría	Descripción	Elementos de análisis
Laboral / Organizacional		Población encuestada según sexo	Masculino, femenino
	Género		
	Nivel de especialización	Grado de formación y experiencia laboral	Baja, media, alta
	Carga laboral	Cantidad de tareas y exigencias del puesto	El volumen de llamadas, metas
	Jornada laboral	Tiempo dedicado al trabajo	Las horas laborales y turnos extras
	Trabajo bajo presión	Nivel de exigencia laboral	Indicadores, tiempos
	Tipo de contrato	Condiciones de vinculación	Temporal, indefinido
	Estabilidad laboral	Percepción de permanencia	Seguridad laboral
	Nivel salarial	Remuneración económica	Salario mínimo, incentivos
	Exigencias psicológicas	Demandas cognitivas y emocionales	Carga mental de la tarea
Psicosocial	Inseguridad laboral	Percepción de riesgo laboral	Temor al despido, o tener ingresos
	Doble presencia	Interferencia trabajo-hogar	Conciliación
	Apoyo social	Relaciones laborales	Trabajo en equipo, pocas amistades laborales
	Reconocimiento laboral	Valoración del trabajo	Incentivos tal vez no pagos
	Nivel de estrés	Grado de afectación	Bajo, medio, alto
Estrés laboral	Síntomas fisiológicos	Manifestaciones físicas	Fatiga, cansancio visual.
	Síntomas psicoemocionales	Afectaciones emocionales	Ansiedad, depresión
	Síntomas sociales	Impacto social	Aislamiento
	Síntomas laborales	Impacto en desempeño	Errores, falencias en la tarea
	Maltrato de clientes	Trato inadecuado	Agresión verbal por el cliente
Condiciones negativas	Presión laboral	Exigencia constante	Cumplimiento de metas
	Monotonía laboral	Repetitividad	la rutina de la tarea
	Satisfacción laboral	Nivel de agrado	Bajo, medio, alto
Percepción del trabajador	Percepción del empleo	Comparación laboral	Mejor, igual, peor
	Intención de cambio	Deseo de abandonar empleo	Rotación de cargos

Nota: La tabla fue adaptada a partir de las distintas fuentes de información citadas (Farmé, 2020, p. 18)

4.4 Universo, población y muestra

En concordancia con el enfoque documental de la investigación, el análisis estuvo conformado por estudios científicos y literatura académica relacionada con los riesgos psicosociales de los trabajadores de call center publicados en las distintas plataformas consultadas, como se trata de una revisión de alcance no fue necesaria la intervención directa con la población trabajadora, pues se basó exclusivamente en el análisis de los estudios ya realizados en diferentes puntos críticos, donde presentan una mayor demanda de casos.

En este sentido, todas las búsquedas de información se constituyen por la totalidad de publicaciones científicas, artículos, informes técnicos y documentos vinculados con los factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral a nivel global.

Las técnicas de muestreo se aplicaron a la población de trabajadores de call center, que corresponde a los estudios científicos que abordaron específicamente los factores de riesgo psicosocial, así mismo, los documentos seleccionados cumplieron con criterios de inclusión propios dentro de una investigación y para la búsqueda se delimitó a las publicaciones realizadas entre los años 2020 y 2025, también se filtró de acuerdo a la intensidad de tema a abordar (riesgo psicosocial, estrés laboral, call center, entre otros), con el propósito de garantizar una información actualizada y pertinente, se recopiló los estudios mediante plataformas y bases de datos académicas reconocidas que accede a una información confiable, y de alto valor, también a elección se tomaron documentos que tuvieran respaldo académico, autor relacionado, año de publicación.

En cuanto a los criterios de exclusión, no fueron considerados aquellos estudios que fueran publicados en períodos anteriores al 2020, así mismo se excluyeron los documentos que se encontraban en otros idiomas distintos al español o inglés, también se revisó que los documentos elegibles estuvieran vinculados con el tema investigativo, evitando documentos duplicados por otros autores.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta los documentos filtrados en las bases de datos científicas consultadas, y se priorizo por conveniencia los que cumplían con los criterios previamente establecidos y que aportaban información de interés de acuerdo con lo requerido para el cumplimiento de los objetivos de la revisión del alcance.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo de esta investigación se utilizó como método principal de recolección de información documental, la cual permitió recopilar, analizar e interpretar información proveniente de estudios científicos relacionados con los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de call center.

Este método es ampliamente utilizado en investigaciones de tipo cualitativo, ya que facilita el acceso a información secundaria confiable, permitiendo identificar tendencias, vacíos de investigación y principales hallazgos sobre el fenómeno estudiado, así como las variables sociodemográficas, condiciones laborales, riesgos psicosociales y manifestaciones de estrés en el trabajo.

Para la recolección de datos, se utilizó una matriz de extracción de información, diseñada por las investigadoras evaluando una estructura estandarizada a través de cuestionarios dando

medición a muchas variables psicosociales y encuestas orientadas a evaluar las condiciones laborales, niveles de estrés y la percepción del trabajador frente al oficio o tarea diaria dentro del entorno laboral, estas técnicas e instrumentos permiten consolidar la información de manera confiable y realizar comparativas de puntos críticos a nivel internacional, nacional y local para dar un mayor análisis.

Tabla 3. *Matriz de extracción de información*

Autor	Año	País	Tipo de riesgo psicosocial	Tipo de estudio	Principales hallazgos
Bautista Huerta, M.	2023	Perú	Riesgo psicosocial intralaboral	Cuantitativo, con diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional	Bajos niveles de motivación laboral, problemas con supervisión y recursos, deficiencias en la organización, relación inversa entre motivación y estrés
Hernández, S. & Ruiz, N.	2023	Latinoamérica	Riesgo psicosocial de tipo intralaboral y extralaboral	Cualitativo documental	Sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional y la presión por objetivos
Peñaranda, G., Pulido, P., y Rodríguez, A.	2020	Colombia	Riesgo psicosocial intralaboral	Descriptivo de tipo mixto, con diseño no experimental	Altos niveles de estrés, sobrecarga laboral y altas exigencias, presión organizacional y control del trabajo
Ramírez, N. & García, Y.	2023	Colombia	Riesgo psicosocial intralaboral	Cualitativo, de tipo documental	Alta exigencia laboral y presión por productividad, monitoreo y control permanente del trabajo, aparición del síndrome de burnout.

Autor	Año	País	Tipo de riesgo psicosocial	Tipo de estudio	Principales hallazgos
Cuartas-Escobar, J., Marín-Atehortúa, C., Echeverri-Daza, L. T., y Blanca Dolly	2022	Colombia	Riesgo psicosocial intralaboral	Cuantitativo (uso de encuesta), no experimental	Presencia de estrés laboral, afectación en la calidad de vida, condiciones laborales exigentes
Urrea, A. M., Vega, M. M., y García, J. C.	2021	Colombia	Riesgo psicosocial intralaboral	Artículo de Reflexión	Altos niveles de estrés laboral por presión y exigencia, sobrecarga laboral y cumplimiento de indicadores
Munera, J. S., Zapata, S. M., y Giraldo, Y. B.	2020	Colombia	Riesgo psicosocial intralaboral - Riesgos psicosociales individuales	Estudio de tipo descriptivo, basado en la revisión bibliográfica	Estrés laboral, agotamiento, altas exigencias, acoso laboral
Aguilar Forero, Quintero y Murillo Higueta	2021	Colombia	Riesgo psicosocial intralaboral	Cualitativo (uso de cuestionario)	Presencia de estrés laboral asociado a factores organizacionales; afectaciones en la salud como ansiedad, depresión, trastornos físicos y agotamiento; necesidad de implementar estrategias de bienestar, comunicación y apoyo organizacional.

Autor	Año	País	Tipo de riesgo psicosocial	Tipo de estudio	Principales hallazgos
Cardona Bedoya, Tobón Pérez, Velásquez Carmona, Goés Benitez & Montoya Arias	2024	Colombia	Riesgo Intralaboral	Enfoque Cuantitativo	Altos niveles de estrés laboral asociados a fatiga y agotamiento; impacto en salud física y mental, bajo desempeño, ausentismo y conflictos laborales; necesidad de estrategias de intervención organizacional.
Medina Chacón, Londoño Restrepo, Ramírez Cardona & Patarroyo Durán	2023	Colombia	Riesgo intralaboral (síndrome de burnout)	Revisión sistemática descriptiva	Existe evidencia sobre desgaste laboral, pero se identifican vacíos en estudios aplicados y en estrategias de intervención organizacional.
Stefano Fame	2012	Colombia	Exigencias psicológicas, maltrato de clientes, inestabilidad laboral	Estudio descriptivo de corte transversal (encuesta de condiciones laborales)	Predominio de población joven, trabajos bajo presión, reporta maltrato de clientes y se percibe inestabilidad laboral
Soledad, A., y López, L	2021	Colombia	Estrés laboral, síndrome de burnout, factores de riesgo psicosocial	Revisión documental	Se evidencia prevalencia del síndrome de burnout, agotamiento e insatisfacción del logro.

4.6 Plan de análisis de datos

Con base en la información recopilada en distintas bases de datos y buscadores académicos, permiten filtrar los documentos seleccionados para que estos fueran analizados mediante las

técnicas cualitativas propias de la investigación documental, especialmente en el análisis de contenido y el análisis temático.

Estas herramientas sirvieron para examinar de forma sistemática y organizada los estudios seleccionados, separándolos en categorías, hallazgos y los temas relevantes para la investigación, entre ellos los factores de riesgo psicosocial, las afectaciones derivadas del estrés laboral, el síndrome del trabajador quemado, calidad de vida laboral e inseguridad y estrategias de intervención. A partir de estas categorías, se logró estructurar la información relevante y establecer comparaciones entre los diferentes estudios.

De forma complementaria, se desarrolló un análisis temático, que permitió identificar patrones recurrentes en la literatura científica, tales como la sobrecarga laboral, las exigencias por cumplimiento de metas, el limitado apoyo organizacional y las situaciones de agresión verbal, aspectos que pueden afectar la salud mental y el rendimiento laboral de los trabajadores de call center.

Asimismo, se efectuó una comparación de los estudios analizados, con el objetivo de establecer aspectos comunes y diferencias entre los hallazgos de cada investigación, continuo a este análisis, se sintetizó las tendencias que más arrojaban predominio en las respuestas, con ellas se logró hacer los comparativos facilitando una comprensión más amplia del fenómeno estudiado y reconociendo los patrones de comportamientos que afectan directa e indirectamente a la población trabajadores de call center.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos se identificaron vacíos en la investigación, evidenciando la necesidad de impulsar nuevos estudios aplicados y de implementar acciones de

prevención y mitigación de las problemáticas que presentan un crecimiento acelerado, especialmente en el contexto nacional.

4.7 Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque de revisión, no implicó la participación directa con personas ni la recolección de datos personales, por lo tanto, no fue necesario implementar medidas específicas para la protección de datos, ni consentimientos informados, ni ningún tipo de instrumentos que involucraran información sensible o confidencial de los participantes.

Por lo tanto, cada uno de los resultados revisados en los documentos dependen de la calidad, disponibilidad y alcance de los estudios seleccionados que tuvieron origen a informes técnicos, documentos académicos, artículos científicos, entre otros. Durante el desarrollo del trabajo se mantuvieron principios de honestidad, pues los fines de la búsqueda son solo académicos, se evitó prácticas de plagio, de esta forma se mantuvo el respeto por los derechos de autor y la propiedad intelectual, citando debidamente las fuentes de información y referenciadas al final del documento conforme a los lineamientos de las normas APA.

No obstante, cabe aclarar que se garantizó los principios éticos como la integridad, veracidad y transparencia para el manejo adecuado de la información, para la selección documental se tuvieron en cuenta criterios de pertinencia y confiabilidad para obtener y brindar una información veraz y actualizada.

4.8 Alcance

El estudio se desarrolló mediante una revisión de alcance (*scoping review*), con el fin de identificar, analizar y organizar la evidencia científica disponible sobre los factores de riesgo psicosocial y su impacto en trabajadores de call center durante el periodo comprendido entre 2020 y 2025. Las revisiones de alcance se caracterizan por mapear de manera amplia la literatura existente sobre un tema, permitiendo identificar conceptos clave, tipos de evidencia y vacíos en la investigación.

La elección de este tipo de revisión se justificó en la necesidad de analizar de forma amplia los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de call center, abordando integralmente las condiciones laborales por altas exigencias psicológicas desde su orden de jerarquía, presión laboral, inestabilidad del empleo y exposición constante de las interacciones que ocurren a diario con clientes. Además, se consideraron las repercusiones en la salud mental, el desempeño laboral y las acciones de intervención descritas en la literatura.

En este sentido, la revisión de alcance permite recopilar, integrar y organizar la información en hallazgos proveniente de diferentes tipos de estudios, contribuyendo a la comprensión global del fenómeno, analizando las principales problemáticas, pero sobre todo la importancia de desarrollar acciones de intervención dirigidas a promover la salud mental y fortalecer las condiciones de trabajo en el sector de call center.

4.9 Ecuación de búsqueda

Para el desarrollo de la presente investigación, se establecieron palabras clave con el propósito de identificar información relacionada con los factores de riesgo psicosocial en

trabajadores de call center, sus repercusiones en la salud mental y las consecuencias en el rendimiento laboral. Estos términos se articularon mediante operadores booleanos como AND, OR, con el propósito de mejorar la precisión y la amplitud de la búsqueda de información en bases de datos científicas.

La recopilación de información se llevó a cabo a través de plataformas académicas y bases de datos reconocidas, entre ellas ScienceDirect, Scopus y Google Scholar, las cuales facilitaron el acceso a literatura científica actualizada y pertinente para el abordaje de la temática de estudio.

A continuación, se presentan los términos de búsqueda organizados según los componentes del estudio:

Tabla 4. *Términos de búsqueda*

Población	Intervención	Resultado
Trabajadores de call center	Factores de riesgo psicosocial	Salud mental
Trabajadores de call center	Presión laboral	Calidad del servicio
Trabajadores de call center	Síndrome de burnout	Desempeño Laboral
Trabajadores de call center	Trastornos mentales	Salud mental
Teleoperadores	Condiciones laborales	Síndrome de Burnout
Empleador administrativos y operativos	Inseguridad laboral	Satisfacción laboral
Agentes de servicio al cliente	Exigencias psicológicas	Afectación en la salud mental
Personal de cobranzas	Carga laboral	Fatiga y agotamiento
Jóvenes trabajadores	Doble presencia	Bienestar laboral

Tabla 5. *Ecuaciones de búsqueda*

Ecuaciones en español	Ecuaciones en inglés
“trabajadores de call center” AND “riesgo psicosocial” AND “salud mental”	“call center workers” AND “psychosocial risk” AND “mental health”
“trabajadores de call center” AND “estrés laboral” AND “calidad del servicio”	“call center workers” AND “work stress” AND “service quality”
“trabajadores de call center” AND “síndrome de burnout ” AND “desempeño laboral”	“call center workers” AND “burnout syndrome” AND “job performance”
“trabajadores de call center” AND “trastornos mentales” AND “salud mental”	“call center workers” AND “mental disorders” AND “mental health”

Riesgo psicosocial AND trabajadores AND call center	“FFFF
Riesgos psicosociales AND trabajadores de centros de llamadas AND teletrabajo	“Psychosocial risk in call center workers OR remote work”
Riesgos psicosociales AND centros de llamadas AND trabajadores	“Psychosocial risks AND call centers AND workers”
Riesgos psicosociales AND centros de llamadas AND trabajadores o centros de contacto	“Psychosocial risks AND call centers AND workers or contact center”

Nota. Las ecuaciones de búsqueda fueron utilizadas en bases de datos científicas con el propósito de identificar literatura relevante relacionada con los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de call center durante el periodo comprendido entre 2020 y 2025.

4.10 Criterios de elegibilidad

4.10.1 Tipo de documentos a analizar

Con el propósito de abordar la problemática planteada en la revisión de alcance, se incluyeron diversos tipos de documentos científicos con el fin de obtener amplitud en el fenómeno de estudio asociado con los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores call center.

Para ello, se consideró el uso de algunos artículos científicos empíricos, revisiones narrativas, revisiones sistemáticas y revisiones de alcance, que aportaron profundización en los fundamentos teóricos y conceptuales de la temática, así mismo, se analizaron artículos de reflexión, estudios documentales descriptivos, comparativos, incluyendo investigaciones orientadas al análisis de los riesgos psicosociales y las afectaciones en la salud mental de los trabajadores.

De igual manera, se tuvieron en cuenta artículos de reflexión y estudios documentales, que permitieron analizar enfoques teóricos y conceptuales relacionados con el estrés laboral, el síndrome del trabajador quemado y los riesgos psicosociales.

Adicionalmente, se consideraron documentos técnicos e informes institucionales relevantes para el contexto colombiano, con el fin de complementar la información sobre normatividad en la intervención en riesgos psicosociales.

Se excluyeron documentos que no contaran un carácter académico, tales como páginas web no científicas, blogs o fuentes sin respaldo institucional, garantizando así la calidad de la información analizada y confiabilidad del suministro del análisis.

4.10.2 Año de publicación

En concordancia con los objetivos de la investigación y con el periodo de consulta definido entre 2020 y 2025 para la revisión de alcance, se establecieron criterios de selección dirigidos a identificar los documentos que aportaran información reciente, relevante y pertinente relacionada con los factores de riesgo psicosocial en la población trabajadora de call center.

Por lo expuesto, esta fragmentación de tiempo permitió incluir las investigaciones realizadas durante y después de la pandemia por COVID-19, periodo en el cual las modalidades laborales que experimentaron importantes cambios frente a sus condiciones, especialmente por el trabajo remoto y virtual. Estas transformaciones generaron un incremento significativo de los factores de riesgo psicosocial, asociado al aumento de la carga de trabajo y de las exigencias en el desarrollo de las actividades organizacionales.

Sin embargo, a partir del impacto generado por la llegada de la pandemia, se evidenció una creciente preocupación a una problemática que tomó fuerza relacionada con el estrés laboral, la disminución en la eficiencia de la prestación del servicio, el síndrome del trabajador quemado, entre otras afectaciones derivadas de las nuevas dinámicas laborales y del trabajo remoto. En consecuencia, se hizo más evidente la necesidad de desarrollar acciones de intervención para prevenir y controlar los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones.

4.10.3 Idioma de búsqueda

En concordancia con los criterios de elegibilidad definidos para la revisión de alcance, se seleccionaron e incluyeron estudios publicados en idioma español e inglés, favoreciendo el acceso y la consulta pertinente con relación a los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de call center.

4.10.4 Alcance temático

A fin de organizar y delimitar los contenidos abordados durante la revisión de alcance, se definieron criterios temáticos con el fin de delimitar los contenidos a incluir, de esta manera se consideraron investigaciones enfocadas en los efectos adversos sobre salud mental, ocasionados por la exposición prolongada a condiciones de riesgo psicosocial.

Así mismo, se incluyeron estudios que evidenciaban sintomatologías de tipo emocional, fisiológica, laboral y social, derivadas de problemáticas asociadas con el estrés laboral, ansiedad, depresión, también el llamado síndrome del trabajador quemado, permitiendo una comprensión amplia de las afectaciones de la población trabajadora. Se abordaron los impactos de estos factores

en el desempeño laboral, específicamente en la calidad del servicio, la productividad, el ausentismo y la rotación de personal, de igual manera, se contempló los estudios que propusieran acciones de prevención e intervención para fortalecer la salud mental en el entorno de trabajo, incluyendo programas de bienestar, apoyo emocional, capacitación, resiliencia y manejo del estrés.

Por otra parte, los temas que no se abordaron fueron los documentos que no guardaban relación directa con los objetivos de la investigación, entre esas, los relacionados con el área a revisar, estudios que estuvieran relacionados con otros sectores diferentes a la población trabajadora en call center, pero sobre todo que no contemplará el componente salud mental dentro de sus estrategias aplicables.

4.11 Fuentes de información

Con el propósito de recopilar la mayor cantidad de información para el estudio de la presente revisión de alcance, se desarrolló el rastreo a través de búsqueda y selección documental, en diferentes fuentes de información, que permitiera identificar los estudios pertinentes y garantizar la calidad de lo analizado en el cumplimiento de los objetivos.

En este sentido, se consultaron bases de datos reconocidas a nivel nacional e internacional, tales como ScienceDirect, Scopus y Google Scholar, PubMed, SciELO, utilizadas como motor de búsqueda que facilita el acceso y filtrado.

También, se realizó la revisión exhaustiva, en los repositorios institucionales de universidades, dentro del contexto colombiano, con el fin de identificar trabajos de grado, artículos y documentos académicos que aportaran información de apoyo y resultaran relevantes para el tema de estudio, se consultaron documentos técnicos y normativos emitidos por entidades como el

Ministerio del Trabajo de Colombia y los Fondos de Riesgos Laborales, con el fin de complementar el análisis desde una perspectiva normativa e institucional.

4.12 Estrategias de análisis de evidencias

En el desarrollo de esta revisión de alcance se utilizaron estrategias básicas para el análisis de la información, acordes con el enfoque del estudio ya planteado.

En primer lugar, una vez descargados los archivos de revisión, se realizó el proceso de lectura minuciosa y comprensiva de los documentos seleccionados, posteriormente se procedió a organizar los puntos clave apartados durante la lectura, a partir de los criterios enmarcados dándole estructura de acuerdo a los temas vistos y expuestos en cada una de los estudios, considerando grupos de categorías sociodemográficas, de orden laboral y organizacional, psicosociales, de estrés laboral, las condiciones negativas y la percepción del trabajador, reclasificando las subcategorías asociadas y reconociendo las similitudes entre los hallazgos encontrados.

Y en segundo lugar, la evidencia recopilada fue sistematizada y analizada desde un enfoque cualitativo, lo que facilitó la interpretación de los resultados y la construcción de la discusión del estudio en coherencia con los objetivos planteados.

5. Resultados

De acuerdo con la evidencia científica recopilada y analizada, y en cumplimiento del objetivo general de esta investigación, orientado a analizar los factores relacionados con el entorno psicosocial laboral en los operadores de call center, conforme a las evidencias reportadas en la literatura científica entre los años 2020 y 2025, se desarrolló una revisión documental seleccionada. Este análisis permitió identificar hallazgos relevantes, los cuales se presentan a continuación en función de los objetivos específicos planteados.

En relación con al primer objetivo: Se logró analizar las principales consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores de call center, estos resultados evidencian que: debido a la exposición continua a altas demandas mentales y emocionales incrementa el riesgo de que los trabajadores de call center presenten estrés laboral, ansiedad, depresión, fatiga, trastornos del sueño y el denominado síndrome trabajador quemado. Asimismo, se identificaron otras manifestaciones como desmotivación laboral, irritabilidad, inseguridades, inestabilidad laboral, frustración y bajo desempeño laboral, las cuales impactan negativamente la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

Frente segundo objetivo: Se describieron las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral y en la prestación del servicio. Los hallazgos evidenciaron que las afectaciones en la salud de los trabajadores repercuten negativamente en la productividad y en el cumplimiento de las tareas, impactando de manera directa la atención ofrecida al usuario. Asimismo, se identificó que el ausentismo laboral juega un papel importante como mecanismo para evadir responsabilidades, además de presentarse situaciones como la deserción laboral y la alta rotación de personal, que en ocasiones no corresponde de manera adecuada a los perfiles

requeridos para los cargos. De igual manera, se evidenciaron factores como el desconocimiento de las tareas, el miedo a cometer errores durante su ejecución, el aumento de la accidentalidad y de las enfermedades laborales, así como el deterioro del clima organizacional.

Y en cuanto al tercer objetivo: Se identificaron los aportes de la literatura científica relacionados con estrategias o recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la salud mental de los trabajadores de call center. Los hallazgos evidencian que, en Colombia, existen herramientas normativas dirigidas a la gestión de los factores de riesgo psicosocial, en las cuales se establecieron obligaciones para la identificación, evaluación, prevención y realización de seguimiento permanente a dichos factores mediante la Batería de Riesgo Psicosocial (Resoluciones 2646 de 2008 y 2764 de 2022). De igual manera, el Fondo de Riesgos Laborales adscrito al Ministerio del Trabajo en su página oficial puso a disposición la Guía Técnica General y una serie de protocolos enfocados en la promoción de la salud, la prevención y la intervención de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores. Recientemente, se emitieron nuevos lineamientos normativos mediante la Resolución 1843 de 2025 y la Ley 2460 de 2025, con el fin de fortalecer las medidas dirigidas al cuidado de la salud mental y a la prevención de alteraciones mentales en los entornos laborales. No obstante, la literatura científica resalta la necesidad de fortalecer los procesos de actualización, divulgación y aplicación de estas herramientas normativas. En este sentido, se destaca que, más allá del cumplimiento legal, resulta fundamental promover la participación de trabajadores y organizaciones en actividades de promoción y prevención orientadas al cuidado de la salud mental en el trabajo.

Como resultado del proceso de revisión y análisis documental, se identificó que estos hallazgos fueron significativos y permitieron dar respuesta tanto al objetivo general como a los

objetivos específicos planteados en la investigación, evidenciando que el impacto de riesgo psicosocial afecta de manera considerable las organizaciones que cuentan con población trabajadora en el sector de call center, generando repercusiones de forma progresiva en la salud psicosocial de los trabajadores, además de impactos negativos en el desempeño laboral, la prestación del servicio y la estabilidad organizacional. En este contexto se resalta la necesidad de actuar y fortalecer estrategias de promoción y prevención orientadas al control, manejo y mitigación de los factores de riesgo psicosocial en los entornos de trabajo.

6. Discusión

Los resultados obtenidos del análisis de los documentos seleccionados y plasmados en la presente revisión de alcance evidencian que los factores de riesgos asociados al trabajo en call center, constituyen una problemática negativa persistente y cada vez más frecuente dentro de las organizaciones. La exposición constante a las exigencias laborales, las altas cargas de trabajo y las condiciones poco favorables, afectan directamente en la generación de entornos o ambiente laborales saludables, promoviendo el deterioro progresivo de la salud mental de los trabajadores, situación que tiende a agravarse con el tiempo.

Se estableció que los trabajadores de call center, debido a la exposición constante a condiciones de sobrecarga mental y emocional, presentan un alto riesgo de padecer estrés laboral, trastornos mentales, alteraciones del sueño, desmotivación, irritabilidad, frustración y bajo desempeño laboral, es así que, al comparar estos hallazgos con los antecedentes internacionales, se observó una clara coincidencia con lo planteado por Bautista Huerta (2023), quien identificó una relación negativa entre el estrés laboral y la motivación, reforzando así la idea de que las afectaciones emocionales originadas del trabajo, influyen de manera directa en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores.

De igual manera, Hernández y Ruiz Quintana (2023) destacan que la sobrecarga laboral, la exigencia por alcanzar metas y el reducido apoyo por parte de la organización, son factores determinantes del estrés, aspecto que coincide con lo evidenciado en esta investigación sobre las condiciones de trabajo características del sector call center.

Desde el contexto nacional, los resultados encontrados también guardan coherencia con lo expuesto por Urrea Motta, Vega Ariza y García Castilla (2021), quienes señalaron que la

sobrecarga laboral y las exigencias organizacionales son factores clave en la aparición del síndrome de desgaste laboral conocido como burnout. Asimismo, Ramírez Gallego y García Restrepo (2023) coincidieron al indicar que las altas demandas emocionales y el control estricto de las actividades generan agotamiento emocional, frustración y afectaciones en la salud mental. Por su parte, Aguilar Forero, Quintero y Murillo Higueta (2021) ampliaron este panorama al evidenciar que las consecuencias del estrés laboral no solo se limitan al ámbito psicológico, sino que también incluye afectaciones físicas, lo cual reafirma el carácter integral de los riesgos psicosociales identificado en esta investigación.

Por otro lado, los resultados evidenciaron que estas afectaciones no solo impactan al trabajador, sino también a la organización, reflejándose en baja productividad, disminución de la calidad del servicio, ausentismo, deserción laboral, alta rotación de personal, aumento de la accidentalidad y deterioro del clima organizacional. Esta interpretación coincide con lo planteado por Munera Mendoza, Zapata Bedoya y Giraldo (2020), quienes identificaron que los factores psicosociales impactan el desempeño productivo y el bienestar de los trabajadores. Asimismo, Cardona Bedoya et al. (2024) evidencian que el estrés laboral se relaciona con bajo rendimiento, desmotivación y dificultades en el manejo emocional, lo cual impacta negativamente el desempeño y la calidad del servicio.

En cuanto a la gestión de los factores de riesgo psicosocial, en Colombia existen lineamientos normativos que establecieron la obligación en la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo mediante un instrumento denominado Batería para la evaluación de estos (Resoluciones 2646 de 2008 y 2764 de 2022).

Así mismo, se destacan las herramientas proporcionadas por el Fondo de Riesgos Laborales adscrito al Ministerio del Trabajo, entre las cuales se encuentra la Guía Técnica General (2015) y diversos protocolos orientados a la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial. De manera específica, estos documentos incluyen protocolos de prevención y actuación frente a afectaciones asociadas a dichos factores, como “el acoso laboral, el burnout, depresión, trastorno de estrés postraumático, estrés agudo y situaciones de duelo”.

Dentro de los resultados y hallazgos obtenidos, se interpreta que las organizaciones deben fortalecer el conocimiento y la actualización en relación con la adopción de los instrumentos existentes y la normativa aplicable para la intervención de condiciones laborales de riesgo psicosocial, considerando que todavía existen dificultades en su aplicación y apropiación dentro de las organizaciones, así como la falta de interés o desconocimiento frente a estas disposiciones. En este sentido, las empresas no deben limitarse únicamente a adoptar medidas para dar cumplimiento a un requisito normativo, sino que también deben garantizar su adecuada ejecución y seguimiento. Asimismo, es necesario generar una cultura de actualización permanente y contextualizar las disposiciones legales dentro de sus estrategias de prevención e intervención, con el fin de fortalecer la gestión de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral.

Resulta fundamental que las organizaciones se comprometan con el desarrollo de procesos permanentes de capacitación y sensibilización, orientados al reconocimiento y cumplimiento de la normativa legal vigente. Asimismo, es necesario fomentar la comprensión y aplicación de las guías, protocolos y programas diseñados para la identificación temprana de los factores desencadenantes, permitiendo intervenir el problema desde su origen. Lo anterior contribuirá en

la generación de entornos laborales más adecuados y favorables para el bienestar y protectores para los trabajadores de call center.

En este sentido, los hallazgos coinciden con Peñaranda, Pulido y Rodríguez (2020), quienes plantean la necesidad de implementar programas de prevención y manejo del estrés laboral como estrategia fundamental para optimizar el bienestar laboral. Asimismo, los resultados evidencian que más allá del cumplimiento normativo, es necesaria una mayor participación de los trabajadores y las organizaciones en actividades de promoción y prevención. Este planteamiento es coherente con lo propuesto por Aguilar Forero et al. (2021) y Cardona Bedoya et al. (2024), quienes proponen estrategias como programas de bienestar, fortalecimiento de la comunicación organizacional, reconocimiento laboral, jornadas flexibles y promoción del autocuidado.

De igual forma, lo señalado por Medina Chacón et al. (2023) permite profundizar en la discusión, al destacar la necesidad de desarrollar investigaciones más aplicadas y fortalecer las intervenciones desde las organizaciones, evidenciando una brecha entre el conocimiento teórico y su implementación práctica.

Esto coincide con lo identificado en la presente investigación, donde se reconoce que, aunque existen avances en la valoración de los factores de los riesgos psicosociales, aún es necesario fortalecer las acciones de intervención dirigidas a la promoción y prevención de la salud mental.

7. Conclusiones

De acuerdo con la revisión bibliográfica encontrada, se logró determinar que los trabajadores de call center, debido a la exposición constante a condiciones de sobrecarga mental y emocional, presentan un alto riesgo de padecer estrés laboral, trastornos de ansiedad, depresión, alteraciones del sueño, afecciones físicas, emocionales y mentales, síndrome del desgaste profesional, así como desmotivación laboral, irritabilidad, frustración y bajo desempeño laboral, entre otros efectos. Estas afectaciones no solo repercuten en la salud mental y el rendimiento laboral del trabajador, sino también a la organización donde desempeñan sus funciones, reflejándose en baja productividad, disminución de la calidad del servicio, ausentismo, deserción laboral, alta rotación de personal, aumento de la accidentalidad y enfermedades laborales, además del deterioro del clima organizacional.

Que si bien en Colombia, existen lineamientos normativos que establecieron la obligación en la identificación, evaluación, prevención y monitorear permanentemente los factores psicosociales asociados al trabajo mediante la aplicación del instrumento para la evaluación de estos, además de contar con herramientas proporcionadas por el Fondo de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo, como guías y protocolos orientados a la promoción, prevención e intervención de dichos factores, los hallazgos evidencian la necesidad de concientizar a las organizaciones frente a la importancia de su aplicación, adaptación, actualización y socialización.

Pues más allá del cumplimiento normativo, una mayor participación de todo el personal de la organización en las actividades de promoción y prevención generará un impacto significativo, no solo en el mejoramiento de la salud de los trabajadores, sino también en la estabilidad

económica de la organización, la calidad en sus procesos y servicios, mejorar la confianza y reconocimiento que proyecta dentro del sector económico.

Así pues, se considera que en los estudios analizados existen importantes avances en la identificación de los riesgos psicosociales y de las afectaciones que estos generan en el personal de call center, resaltando la importancia de promover o fomentar el bienestar psicológico al interior de las organizaciones. Sin embargo, resulta necesario ampliar las investigaciones orientadas al fortalecimiento de estrategias de prevención y promoción de la salud mental, con el fin de contribuir al mejoramiento del bienestar emocional de los trabajadores de call center y, al mismo tiempo, favorecer la sostenibilidad organizacional.

Como ejemplo de lo anterior, se recomienda que las organizaciones y los trabajadores, en lo que les corresponda, pongan en práctica las herramientas proporcionadas por el Fondo de Riesgos Laborales del Ministerio del Trabajo, en las que se encuentra la guía técnica general (2015), y protocolos que contienen acciones y estrategias de promoción, prevención e intervención de factores de riesgos psicosociales.

Así mismo, es importante que los empleadores inviertan y participen activamente en campañas de motivación, programas de bienestar —como incentivos económicos, reconocimientos verbales y ascensos—, estrategias de apoyo emocional, implementación de jornadas flexibles, promoción de la actividad física y realización de actividades o capacitaciones que fomenten un ambiente laboral saludable. Asimismo, se sugiere diseñar y fortalecer los planes de formación de los trabajadores; capacitar a directivos, jefes, líderes y supervisores en manejo de personal y comunicación asertiva; desarrollar actividades de integración que fortalezcan la confianza y las relaciones interpersonales; promover espacios de crecimiento personal y

profesional; realizar seguimiento por parte del responsable del SG-SST respecto del bienestar integral de los trabajadores; fomentar estilos de vida saludables; implementar programas orientados a la resiliencia en el ámbito laboral, y así favorecer la adaptación a los cambios, la tolerancia a la frustración, el trabajo en equipo, el manejo del estrés y la recuperación frente a situaciones adversas en el trabajo.

También es importante socializar con los trabajadores las líneas de asistencia o de primeros auxilios psicológicos ofrecidas por la ARL, promover el desarrollo de habilidades de afrontamiento, control emocional y control del estrés, así como evitar el exceso de carga laboral, incorporando pausas activas que permitan controlar la fatiga y disminuir la probabilidad de errores en el trabajo.

Referencias

- Aguilar Forero, D. I., Jaramillo Quintero, L., & Murillo Higueta, M. F. (2021). *Factores relacionados al estrés laboral en los trabajadores de call centers de Antioquia en el año 2021* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/17154>
- American Psychological Association. (2023). *2023 Work in America survey: Workplaces as engines of psychological health and well-being*. <https://www.apa.org/pubs/reports/work-in-america/2023-workplace-health-well-being>
- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). *Scoping studies: Towards a methodological framework*. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19–32. <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Bautista Huerta, M. M. (2023) *Motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023*. [Tesis de grado, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela profesional de psicología]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135556/Bautista_HMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ben, W., & Agrawal, S. (2018). *El síndrome de burnout en los empleados, parte 1: Las 5 causas principales*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx>
- Cardona Bedoya, J. C., Tobón Pérez, I. C., Velásquez Carmona, C. J., Góez Benítez, Y. A., & Montoya Arias, S. M. (2024). *Existencia de estrés laboral y calidad de vida en*

- trabajadores de un call center en la ciudad de Medellín* [Trabajo de grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]. Repositorio Institucional TDEA. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/5220>
- Constitución Política de Colombia de 1991. (1991). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Cuartas Escobar, C., Marín Atehortúa, L. T. y Echeverri Daza, B. D. (2022). *Estrés laboral y calidad de vida en un grupo de trabajadores de Call Center de la ciudad de Medellín*. [Trabajo de grado], Corporación Universitaria Minuto de dios. <https://repository.uniminuto.edu/items/10e1cf8e-f905-44cc-845d-de22fca19aac>
- Decreto 1295 de 1994. (1994). *Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales*. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
- Decreto 728 de 2025. (2025). *Por el cual se adiciona el Capítulo 13 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, para establecer acciones de promoción de la salud mental, prevención de problemas y trastornos mentales, y consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral*. <https://www.ugpp.gov.co/normas/decreto-728-de-2025/>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s. f.). *Tabla 1*. En *Presidente de la República de Colombia, Decreto 1477 de 2014* (pp. 23–25). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/documentos/tabla1-decreto1477.pdf>

- Del Bono A. y Bulloni M. (2008), “*Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina*”, *Trabajo y Sociedad*, Vol. 9, No. 10
<https://cdi.mecon.gob.ar/bases/doc/unse/trabysoc/2008-10.pdf>
- García, A. (2024). *La importancia de la salud mental en el trabajo*. Affor Health.
<https://afforhealth.com/riesgos-psicosociales-como-prevenirlos/>
- Hernández, S. N., & Ruiz Quintana, N. (2023). *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*. [Trabajo de grado, Facultad De Sociedad Cultura Y Creatividad Gestión Seguridad y Salud Laboral]. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/7680?utm_source=chatgpt.com
- Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Ley 2460 de 2025. (2025). *Por medio de la cual se modifica la Ley 1616 de 2013 y se dictan disposiciones relacionadas con la salud mental*. Función Pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=260636>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

- Mayo Clinic. (2023, agosto 2). *Encefalomielitis miálgica o síndrome de fatiga crónica: Síntomas y causas*. <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/chronic-fatigue-syndrome/symptoms-causes/syc-20360490>
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia; Riesgo psicosocial. Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general*. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/riesgo-psicosocial-2/#estudios>
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia; Riesgo psicosocial. Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral*. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/riesgo-psicosocial-2/#estudios>
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia; Riesgo psicosocial. Acoso Laboral. Protocolo de prevención y actuación*. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/riesgo-psicosocial-2/#estudios>
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia; Riesgo psicosocial. Depresión. Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral*. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/riesgo-psicosocial-2/#estudios>
- Ministerio de Trabajo. (2016). *Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia; Riesgo psicosocial. Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación*. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/riesgo-psicosocial-2/#estudios>
- Medina Chacón, E. R., Londoño Restrepo, D. C., Ramírez Cardona, B., & Patarroyo Durán, N. I. (2023). *Desgaste laboral en el sector servicios: revisión sistemática de la literatura*

- [Trabajo de grado]. Universidad Cooperativa de Colombia.
<https://repository.ucc.edu.co/items/5d9f7d7a-7a52-4e6f-8b64-9d2cbe7f8f41>
- Munera Mendoza, J. S., Zapata Bedoya, S. M., & Giraldo, Y. B. (2020). *Riesgos psicosociales en trabajadores de call center* [Opción de grado, Facultad Ciencias de la Salud], Corporación Universitaria Minuto de Dios Administración en Seguridad y salud en el trabajo].
<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/c41f5a52-658c-4267-bd63-d217e47e69d2/content>
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). *Riesgo psicosocial: Tendencias y nuevas pautas laborales. Psicogente*, 21(40), 532–544.
<https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La salud mental en el trabajo*.
<https://www.ilo.org/es/temas/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/la-salud-mental-en-el-trabajo>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo: resumen ejecutivo. Organización Mundial de la Salud.
<https://iris.who.int/handle/10665/363173>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso*.
https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTUMENT_ID:3999810
- Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

- Organización Mundial de la Salud. (2025). *Salud mental*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de la Salud. (2025). *Salud mental: fortalecimiento de nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Mundial de la Salud. (2025). *Trastorno depresivo (depresión)*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression>
- Organización Mundial de la Salud. (2025). *Trastornos de ansiedad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/anxiety-disorders>
- Organización Mundial de la Salud. (2025). *Trastornos mentales*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>
- Peñaranda, G., Pulido, P., & Rodríguez, A. (2020). *Diseño de un programa de manejo y prevención del estrés aplicado a una población de agentes de call center de cobranzas* [Trabajo de especialización en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo], Corporación Universitaria Unitec. <https://repositorio.unitec.edu.co/server/api/core/bitstreams/cdd65192-92f7-4783-be52-a1dea8424838/content>
- Peñaranda, G.. (2020). *Programa de prevención del estrés en call center de cobranzas en Bogotá*. <https://repositorio.unitec.edu.co/items/70d07b59-d29c-42cf-86e7-812dcd2bb51d>
- Ramírez Gallego, N. E., & García Restrepo, Y. A. (2023). *El síndrome de burnout en la industria de los call center* [Trabajo de grado para optar al título de psicólogas], Universidad de Antioquia. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/02c1ac6c-eb49-4246-8a68-2f0961120953/content>

Resolución 1843 de 2025. (2025). *Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales, y se dictan otras disposiciones.*

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=178947>

Salas Ceballos, A., González Hamburguesa, M. del P., & Severiche Sierra, C. A. (2024). *Riesgo psicosocial en personal de atención al cliente: Estrategias para su reducción en el sector financiero. Oratores*, (21), 85–102. <https://doi.org/10.37594/oratores.n21.1321>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (s. f.). *Decreto 728 de 2025, nivel nacional.* <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=183733>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (s. f.). *Ley 9 de 1979, Congreso de la República de Colombia.*

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (s. f.). *Resolución 1843 de 2025, Ministerio del Trabajo.*

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=178947>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (s. f.). *Resolución 2400 de 1979, Ministerio del Trabajo.*

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53565>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (s. f.). *Resolución 2646 de 2008, Ministerio de la Protección Social.*

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (s. f.). *Resolución 2764 de 2022*,
 Ministerio del Trabajo.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=127124>

Secretaría del Senado. (2025). *Ley 1010 de 2006*.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

Stefano Farne. (2012) *Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social. Condiciones de trabajo y calidad del empleo en las empresas de call center de Manizales (Cuaderno de Trabajo No. 13)*.

<https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/Cuaderno13.pdf>

Society for Human Resource Management. (2024). *Here's how bad burnout has become at work*.

SHRM. <https://www.shrm.org/topics-tools/news/inclusion-diversity/burnout-shrm-research-2024>

Soledad, A., y López, L. (2023). *Factores de riesgo psicosociales y burnout en psicólogos que trabajan desde casa. Informes Psicológicos*

Urrea Motta, A. M., Vega Ariza, M. M., & García Castilla, J. C. (2021). *Burnout en atención al cliente en call center* [Artículo de reflexión, Facultad de Ciencias Sociales y Humanos],
 Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/06a617dd-ef5e-4c39-b929-8081a7ac6e59/content>

WebMD Health Services. (2025). *Workplace mental health statistics by industry*.

<https://www.webmdhealthservices.com/blog/workplace-mental-health-statistics-by-industry/>