

**Experiencia Significativa de Bienestar Laboral de los Colaboradores de la Línea de
Atención 123 de Medellín 2021-2.**

Yesica Alejandra Londoño Betancur, Ana María Tobón Palma

Trabajo de grado para optar el Título de Psicóloga

Director

Andrés Alejandro Rodríguez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Programa de Psicología

Medellín

2021

Tabla de Contenido

Introducción.....	9
1. Planteamiento del Problema	11
1.1 Pregunta de Investigación.....	18
1. Justificación	19
2. Marco Teórico.....	21
3.1 Bienestar Laboral	21
3.1.1 Manejo Emocional y Bienestar Laboral	21
3.1.1.1 Salario Emocional.....	22
3.1.2 Desempeño Laboral.....	23
3.1.2.1 Perfil de Riesgo de Trabajadores	23
3.1.2.2 Riesgos Laborales	25
3.1.2.3 Riesgos Psicosociales.....	25
3.2 Salud Mental.....	26
3.2.1 Estrés.....	27
3.3 Estrategias de Afrontamiento.....	28
3.3.1 Estilo de Afrontamiento Centrado en las Emociones	29
3. Marco Conceptual	32
4. Marco Normativo	34
5. Objetivos.....	37
6.1 Objetivo General	37

6.2 Objetivos Específicos	37
6. Metodología	38
7.1 Tipo de Investigación y Enfoque	38
7.2 Estrategia	38
7.3 Técnica.....	38
7.4 Muestra	39
7.4.1 Identificación y Selección de la Muestra	39
7.4.2 Acceso a la Muestra.....	40
7.4.3 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	40
7.4.4 Tipo de Muestreo.....	41
7.5 Análisis Comprensivo de la Información	41
7.6 Consideraciones Éticas	42
7. Resultados	44
8. Análisis y Discusión.....	48
8.1 Criterio de Bienestar Laboral.....	48
8.2 Características de Salud Mental: Énfasis en la Dinámica del Estrés	52
8.3 Estilo de Afrontamiento Emocional.....	55
8. Conclusiones	60
Referencias	62
Apéndices	71

Lista de Figuras

Figura 1 Nube de Palabras.....47

Lista de Apéndices

Apéndice A Entrevista71

Apéndice B Consentimiento Informado.....73

Apéndice C Matriz Categorial76

Título

Dinámica de Bienestar Laboral de los Colaboradores de la Línea de Atención 123 de Medellín 2021-2.

Resumen

El bienestar laboral se conceptualiza como el nivel de satisfacción que los colaboradores de una organización perciben en función del ambiente laboral y las dinámicas asociadas al mismo. Este incide en el componente emocional del individuo, en especial en contextos empresariales sujetos a cargas emocionales y de estrés significativas. En este sentido, la presente investigación tiene como objeto describir la experiencia significativa de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín 2021-2. Lo anterior se desarrolló bajo los parámetros de la investigación cualitativa aplicada, con 6 sujetos colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín, de los cuales se obtuvo información a través de entrevistas semiestructuradas cuyo procesamiento se realizó con ATLAS.ti.

Entre los principales resultados de la investigación se resalta la definición del criterio de bienestar laboral de la línea 123 desde la óptica de los colaboradores, la identificación de características de salud mental y estrés asociadas al contexto laboral y la profundización en estrategias de afrontamiento utilizadas por los colaboradores. En función de los anteriores resultados se concluyó que la dinámica de bienestar laboral que refiere los colaboradores tiende a ser positiva, sin embargo, se identifica la carga emocional asociada a la atención de casos como el principal factor que afecta negativamente dicha dinámica, en la organización objeto de estudio. Esta resulta en estrés y sentimientos de ansiedad o tristeza para los colaboradores, sentimientos frente a los cuales los colaboradores tienen diferentes estrategias de afrontamiento,

siendo estas el apoyo en su entorno, la religión o el contacto con sus creencias religiosas, o actividades placenteras como estrategia de afrontamiento.

Palabras Claves: Bienestar Laboral, Línea 123, Manejo del Estrés

Title

Workplace Wellbeing Dynamics of the Employees of the Service Line 123 of Medellín 2021-2.

Abstract

Work is conceptualized as the level of satisfaction that the employees of an organization perceive based on the work environment and the well-being dynamics associated with it. This affects the emotional component of the individual, especially in business contexts subject to emotional charges and stress. In this sense, the present research aims to describe the significant experience of labor well-being of the collaborators of the service line 123 of Medellín 2021-2. The foregoing was developed under the parameters of applied qualitative research, with 6 collaborating subjects from the 123 service line in Medellín, from which information was obtained through semi-structured interviews whose processing was carried out with ATLAS.ti.

Among the main results of the research, the definition of the work well-being criterion of line 123 stands out from the perspective of the collaborators, the identification of characteristics of mental health and stress associated with the work context and the deepening of coping strategies used by the employees. collaborators. Based on the previous results, it was concluded that the dynamics of labor well-being that refers to the collaborators tends to be positive, however the emotional load associated with the attention of cases is identified as the main factor that negatively affects said dynamics, in the organization under study. This results in stress and feelings of anxiety or sadness for employees, feelings against which they rely on their environment, religion or contact with their religious beliefs, or pleasant activities as a coping strategy.

Key Words: Workplace Welfare, Line 123, Stress Management

Introducción

El bienestar laboral se puede entender como el “estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social” (SC Organizacional, s. f., p. 1). Así mismo, se puede definir como el reconocimiento de la participación personal en el entorno, identificado mediante el desarrollo de programas planteados por la organización (Torrado, 2013). Este se ve incidido por múltiples factores, entre los cuales se destaca en el caso de la línea 123 de Medellín, la salud mental, en especial en lo asociado al estrés. Este tiende a ser relevante en contextos laborales de riesgo donde el colaborador se expone constantemente a cargas emocionales fuertes, las cuales pueden afectar su estado mental. En este sentido, la presente investigación tiene como objeto describir la experiencia significativa de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín 2021-2, contexto en el que se identifica una dinámica laboral de riesgo dado que la naturaleza de la línea y los casos que atienden suponen exposición a situaciones conflictivas.

En cuanto al tipo de investigación, la presente investigación se enmarca como cualitativa al enfocarse en conocer la forma en la que los colaboradores de la línea 123 de emergencia de Medellín perciben y experimentan el bienestar laboral, la salud mental y la dinámica existencial respecto al manejo del estrés. Así mismo, el diseño metodológico al comprender el análisis de la perspectiva de los colaboradores frente a los ejes temáticos establecidos, se define como aplicada.

Frente a los resultados más importantes de la investigación cabe resaltar la definición del criterio de bienestar laboral de la línea 123 desde la óptica de los colaboradores, la identificación de características de salud mental y estrés asociadas al contexto laboral y la profundización en

estrategias de afrontamiento, propias del estilo emocional, utilizadas por los colaboradores. En el logro de estos se identificaron una serie de limitantes, siendo la más significativa el contexto generado por la pandemia el cual condicionó la aplicación del instrumento seleccionado para la recolección de la información primaria y las observaciones de campo realizadas por las investigadoras.

En términos generales, la investigación propuesta se estructura de la siguiente forma: inicialmente se plantea el problema de investigación, en el cual se identifica el contexto laboral de la línea 123 de Medellín, la problemática asociada a este y se definen elementos como investigaciones asociadas a la problemática; seguido a esto se estructura la justificación, en la cual se considera la pertinencia de la investigación propuesta desde lo académico, empresarial, social y académico. Tras este apartado, se construyen tanto el marco teórico, en el cual se abordan diferentes teorías relacionadas con las principales temáticas abordadas en la investigación, como el conceptual y normativo; seguido a esto se especifican los objetivos y metodología, en las cuales se especifica elementos como el tipo de investigación, la caracterización de la muestra, las consideraciones técnicas, etcétera. Por último, se presenta el análisis, discusión y conclusiones, apartados en los cuales se presentan las categorías de análisis resultantes y las conclusiones diseñadas en función de los hallazgos.

1. Planteamiento del Problema

Colombia cuenta con una línea telefónica la cual se encuentra disponible 24/7 durante todo el año. A través de esta línea se pueden solicitar los diferentes servicios de emergencia y seguridad que brinda de forma gratuita el Estado. El número de la línea es 123 y por el momento es la única línea de emergencias a nivel Nacional (GOV, 2018).

Dicha línea funciona bajo la dirección de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos y en este momento forma parte del Número Único de Seguridad y Emergencias 123 de Medellín. En el 2020, a través de dicha línea, fueron atendidas más de 16.000 personas por diferentes situaciones como: inseguridad alimentaria, incapacidad de costear aspectos de primera necesidad, violencia intrafamiliar, ansiedad y depresión y principalmente por situaciones relacionadas con la pandemia, esto en el transcurso de los meses de marzo y junio (Tic, 2020).

Esta línea es de gran importancia porque cuenta con un equipo experto en atender emergencias sociales de diversas índole, entre las que cabe resaltar aquellas que aquejan a población vulnerable como personas en situación de calle, adultos que viven una emergencia social, víctimas de desplazamiento no forzado, víctimas de violencia y ciudadanos con discapacidad o enfermedad mental que están en emergencia social (Rueda, 2020).

Para el funcionamiento de la línea de emergencia 123 se hace necesaria la gestión y el despliegue de personal, el cual se encuentra constantemente expuesto a eventos de gran intensidad emocional y carga psicosocial, ya que el desarrollo de su trabajo supone la utilización de habilidades y destrezas para manejar de forma rápida y eficiente situaciones de presión o tensión, las cuales pueden suponer serias afectaciones para el estado físico y mental de quienes acuden a la línea de atención.

Esta dinámica laboral tiene un impacto directo en el bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención de emergencias 123 de Medellín, ya que supone el manejo de situaciones que pueden ser detonantes de estrés. Este último se puede conceptualizar como la respuesta natural a una carga de trabajo alta que, bajo determinadas circunstancias, cuando estas se dan en exceso, pueden desencadenar problemas graves de salud. Algunas de estas enfermedades y anomalías patológicas, ocasionadas por la sobrecarga de tensión, pueden ser: incipientes problemas de memoria, alteraciones en el estado de ánimo, nerviosismo, reducción en la concentración y en las mujeres, cambios hormonales importantes, como dolores abdominales inferiores, entre otros (Sánchez, 2015).

El desencadenamiento de estas afectaciones a la salud tiene un impacto tanto para el colaborador en sí como para la línea de atención y sus usuarios, por lo que se hace pertinente conocer la dinámica del bienestar laboral en la línea de emergencias 123 de Medellín exponiendo estrategias de afrontamiento a partir de los cuales mitigar los riesgos propios de una ineficiente gestión de este, esto teniendo en cuenta que el bienestar laboral en la línea de emergencia de Medellín tiene ciertas particularidades que suponen un tratamiento diferente al que se le da al tema en otros contextos laborales y por ende requiere el desarrollo de una investigación que se ajuste a estas particularidades.

Sobre esto último cabe resaltar que, si bien es cierto hay investigaciones sobre bienestar laboral y temáticas relacionadas a la propuesta en la presente investigación, no hay investigaciones que aborden el bienestar laboral relacionado a la línea de emergencia 123 de Medellín.

Este vacío de conocimiento supone un problema porque la falta de un acercamiento académico a la problemática dificulta la gestión del bienestar laboral en la línea de emergencia

123 de Medellín, lo cual tiene repercusiones a nivel personal para los colaboradores y a nivel social y empresarial. Como se mencionó con antelación, la ineficiente gestión del bienestar laboral puede suponer afectaciones físicas y psicológicas para los colaboradores, las cuales tienen un impacto en la calidad de la atención brindada. Al ser un servicio social que brinda apoyo en situaciones de emergencia, las afectaciones a la calidad del servicio pueden suponer riesgos para el usuario. De modo general, la problemática afecta tanto a los colaboradores como a los usuarios y a la empresa misma.

En cuanto al tratamiento que se le ha dado al tema a partir de otras investigaciones, se hace pertinente mencionar investigaciones como *Questionnaire of General Labor Well-Being: Structure and Psychometric Properties*, desarrollada por Sahagún Cantera y Cervantes (2010), en la cual se evaluó un modelo teórico que postula que el Bienestar Laboral General incluye una dimensión de bienestar psicosocial (integrada por afectos, competencias y expectativas) y otra de efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación) en un grupo de profesionales de la salud de Brasil, Chile, Colombia y España. Como resultado de esta aplicación se encontró la existencia de dos factores independientes en el Bienestar laboral General, incluyendo el primero de ellos tres escalas de bienestar psicosocial y el segundo otras tres de efectos colaterales. Así mismo, los resultados indicaron que la estructura del Bienestar Laboral General reproduce fielmente el modelo teórico utilizado como base para la investigación y que este cuestionario constituye un instrumento psicométricamente adecuado para la evaluación del bienestar laboral general de personal que trabaja en organizaciones de servicio a personas, como en el caso de profesionales de la academia y de la sanidad empleados respectivamente en universidades y en hospitales.

Durán (2010), en su artículo *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral* abordó la calidad de vida laboral y el estrés laboral, señalando implicaciones

personales y organizacionales, así como estrategias de prevención y afrontamiento en ambos niveles. Logró concluir que, sí es posible administrar el estrés y mejorar la calidad de vida en el contexto laboral actual. Aunque en un entorno cada vez más complejo las estrategias deben ser más claras y constantes y atender los dos niveles de abordaje, el individual y el organizacional así se evitará sucumbir en uno de los problemas de salud mental más importantes del siglo XXI. Esto se hace relevante en la presente investigación al caracterizar el estrés laboral desde su impacto en los colaboradores y en la organización misma, siendo esto parte del desarrollo de los objetivos propuestos.

Desde otra óptica, Martínez et al (2017), en la investigación titulada *Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana* profundiza en el impacto de la carga laboral en el estrés de los colaboradores. De acuerdo con el autor, la salud mental en el trabajo se encuentra amenazada, mencionando entre otros efectos fácilmente identificables, que los empleados sufren agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés; dichos factores pueden coadyuvar en descuidos y fallas en el trabajo. En este sentido se hace necesario identificar las múltiples dinámicas ligadas al bienestar laboral, puntualizando en cada contexto empresarial y desarrollar planes de mitigación.

En línea con esta temática, en la investigación titulada *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*, desarrollada por Patlán (2019), tras la realización de un estudio de caso se reafirmó que el estrés laboral juega un papel negativo en la generación de resultados organizacionales y un incremento en los costos de atención a la salud, además de provocar altas tasas de ausentismo y rotación laboral, así como accidentes en el trabajo y reducciones en la productividad de los trabajadores, además de trastornos y consecuencias para la salud de los trabajadores. En este sentido, las condiciones de trabajo estresantes pueden interferir con la capacidad del empleado

para trabajar con seguridad, lo que contribuye a generar lesiones y enfermedades en el trabajo. Entre los principales motivantes del estrés laboral se encuentran la pérdida de empleo, la innovación tecnológica, el cambio y la ineficacia de la alta dirección. Otros estresores son la sobrecarga de trabajo, la supervisión deficiente y la formación inadecuada para el trabajo.

El referente investigativo *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción*, desarrollado por Chiang et al. (2018), se investigó la posible relación entre las variables de estrés y satisfacción laboral, comparando trabajadores con tipos de contratos indefinidos y a plazo, en trabajadores de una organización de beneficencia chilena. Entre los principales hallazgos se encontró que la dimensión de demandas psicológicas posee relación negativa con la satisfacción en la forma en como realiza el trabajo y la satisfacción con la autonomía. Situación que se evidencia de manera marcada en el tipo de contrato a plazo fijo con correlaciones estadísticamente negativas para las dimensiones de satisfacción por el trabajo en general, satisfacción por el ambiente físico, satisfacción por la forma como realiza el trabajo, satisfacción con la oportunidad de desarrollo, satisfacción con la relación con jefe y satisfacción con la autonomía. En este sentido, se afirma que, a mayor nivel de estrés laboral, menor nivel de satisfacción laboral.

En esta misma línea de investigación, el referente titulado *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud* (Delgado et al., 2020), a través de un estudio práctico definió un coeficiente de correlación de Spearman de -0.688 entre el estrés y desempeño laborales, existiendo una alta correlación significativa y negativa; ese resultados concuerda con que existe una relación inversa entre esas variables. Es decir, los postulados de Chiang et al. (2018) se reafirman en este investigación.

Frente a las estrategias de afrontamiento, en especial en contextos de estrés laboral, la investigación titulada *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria* (Teixeira et al., 2016) se observó que el resultado del análisis de asociación para el estrés ocupacional y las estrategias de enfrentamiento fue estadísticamente significativo para las estrategias enfocadas en la emoción, identificando estas estrategias como factor de riesgo para el estrés ocupacional. Con todo, el número de observaciones de este factor impide afirmar con confianza el fenómeno observado, indicándose la necesidad de otros estudios para mejor comprensión de esa relación, resultando así, una limitación del presente estudio.

En el contexto colombiano el bienestar laboral se ha abordado a través de diversas investigaciones, por ejemplo, en la investigación titulada *Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia*, desarrollada por Nader, Peña y Sánchez (2014), se realiza un estudio a 240 trabajadores colombianos, con el objeto de determinar si la percepción del clima social, la descripción del trabajo (significación, responsabilidad y conocimiento de resultados) y la experiencia de fluidez (Flow) permiten predecir la satisfacción y el bienestar en el trabajo. Sobre esto se encontró que la percepción del clima social es un buen predictor de satisfacción en las organizaciones. Asimismo, que el Flow predice de manera precisa y amplia el sentirse satisfecho en el trabajo.

Por otra parte, Calderón y Gómez (2017) en su artículo *Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable* buscan visibilizar la construcción de organizaciones proclives a la salud laboral y al bienestar, esto por medio de una revisión documental. Como resultado de la revisión, se encontró que Colombia cuenta con una legislación que busca mejorar y crear escenarios de autocuidado, prevención, promoción de la salud y asistencia a los accidentes y enfermedades laborales, velando por unas condiciones de trabajo

más idóneas y de atención interdisciplinaria. Esta investigación se tomó como base para para la elaboración del marco legal que regula la gestión de la salud mental y el bienestar laboral en el país. Desde otro enfoque, Calderón et al. (2003), en su artículo “Cultura organizacional y bienestar laboral” busca establecer las relaciones entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en Colombia. Los resultados de esta investigación muestran que la satisfacción del trabajador está asociada con culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con control laxo, pero no se pudo establecer que existía asociación entre organizaciones con culturas orientadas al proceso y el bienestar de sus empleados.

Así mismo, Devia, Martínez y Quenguán (2014), en la investigación titulada *Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia* buscaron determinar la prevalencia del estrés en trabajadores de una Institución Prestadora de Servicios de Salud nivel 3, identificados previamente como población en alto riesgo, esto a partir de un estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal, realizado en 65 trabajadores de las áreas médica administrativa en una empresa de salud de tercer nivel de Buga, Colombia. Entre las principales conclusiones de esta investigación se encontró que, partiendo del análisis de la información recolectada, no hay tendencias significativas vinculantes o causales, indicando que los factores de alto riesgo psicosocial no son determinantes de una alta prevalencia de estrés en los trabajadores encuestados. Esta investigación es relevante para el desarrollo del presente proyecto porque propone una batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la cual se toma como referente para la estructuración del instrumento a partir del cual comprender el criterio de bienestar laboral y describir las características de salud mental de los colaboradores de la línea 123 de Medellín.

En cuanto al departamento de Antioquia, investigaciones como *Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones* propuesta por Betancourt, Herrera, Mora y Salazar (2017), caracterizan el bienestar laboral a partir de su definición, la identificación de las variables que inciden en este y la relación entre salud psicológica y cultura organizacional . Otra investigación desarrollada en la región es la de Jiménez et al. (2019), el cual en su artículo titulado “Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia” buscó conocer características de vida que, de alguna manera, pueden afectar la productividad laboral, poner en riesgo condiciones psicosociales de los trabajadores y suponer una limitante en el logro de la estrategia del negocio. En esta investigación se concluyó que los trabajadores manifiestan satisfacción y sentido de pertenencia hacía la empresa, siendo que el salario no es su mayor fuente motivación. Al contrario, el buen trato, los beneficios, la estabilidad, el apoyo en momento de crisis, se convierten en los mayores atractivos para formar parte de esta organización. A través de esta investigación se evidencia la importancia de un buen clima laboral en las condiciones psicosociales de los colaboradores y su valoración por encima de factores como el económico, lo cual ofrece un acercamiento a la relación entre salud mental y bienestar laboral y la incidencia que tienen estas variables entre sí.

1.1 Pregunta de Investigación

¿Cómo es la experiencia de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín?

1. Justificación

A partir de la presente investigación se analizará la dinámica de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín a partir de la identificación del criterio de bienestar laboral que estos tienen, sus características de salud mental y las estrategias de afrontamiento que utilizan para el manejo del estrés. Esto es relevante a nivel social porque al describir dichos factores se hace un acercamiento a partir del cual se puede abordar y generar estrategias que impacten de forma positiva el grado de bienestar laboral de los colaboradores, suponiendo esto un elemento importante para garantizar o mejorar la atención brindada a los usuarios de la línea, entre los cuales se encuentran personas en estado de “inseguridad alimentaria, que han perdido su alojamiento, en incapacidad de costear aspectos de primera necesidad, víctimas de situaciones de violencia intrafamiliar, ansiedad y depresión” (Tic, 2020, p. 1). Es decir, el bienestar laboral de los colaboradores tiene relación directa con la calidad del servicio que brindan, siendo que desmejoras en dicha calidad suponen un impacto social al afectar a personas en condición de vulnerabilidad cuya estabilidad mental y emocional puede estar comprometida.

En cuanto a su valor teórico, la presente investigación se hace relevante al abordar el vacío de conocimiento dado por la falta de un acercamiento académico a los factores que inciden en el bienestar laboral de la línea de emergencia 123 de Medellín, lo cual supone un impacto negativo en la gestión del bienestar laboral de dicha línea. Si bien es cierto se han desarrollado investigaciones que abordan el bienestar laboral en trabajos de alto riesgo o que suponen situaciones de estrés y ansiedad, estas no han abordado puntualmente la línea de emergencia 123 de Medellín.

Así mismo, la investigación propuesta tiene un impacto empresarial ya que el bienestar laboral tiene incidencia directa en la productividad y satisfacción laboral de los colaboradores, la cual se puede abordar en la línea de emergencia 123 de Medellín a partir del desarrollo de la presente investigación.

De igual forma, a partir de la investigación propuesta se obtendrá información que permite conocer en mayor medida el fenómeno a estudiar, lo cual puede tomarse como referente para el desarrollo de futuras investigaciones.

2. Marco Teórico

3.1 Bienestar Laboral

Se define como un estado en el cual la persona experimenta un sentimiento de satisfacción y tranquilidad debido a las condiciones físicas y emocionales en las que se encuentra (Oxford Dictionary, s. f.).

Este se ve incidido por otros aspectos importantes como lo son la salud psicológica, el éxito social, personal y laboral, la armonía consigo mismo y el entorno, lo cual ofrece un alto nivel de comodidad a la persona (Saint, s. f.).

Al enfocar el termino en el área empresarial se puede definir como “estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social” (SC Organizacional, s. f., p. 1). Así mismo se puede definir como el reconocimiento de la participación personal en el entorno, identificado mediante el desarrollo de programas planteados por la organización (Torrado, 2013).

Este se relaciona con tres factores esenciales: las características específicas del trabajo; las prácticas de alto rendimiento en el trabajo, como el trabajo en equipo, la solución de conflictos, los flujos de comunicación, etcétera; y los factores que afectan el contexto laboral de los colaboradores, como lo son la seguridad percibida respecto a su estabilidad laboral, la buena relación con la gerencia, etcétera (Betancourt y Herrera, 2017).

3.1.1 Manejo Emocional y Bienestar Laboral

El bienestar laboral supone tanto un componente físico como emocional, esto dado que las diferentes actividades propias del desarrollo de una actividad laboral, conocidas como factores de riesgo, generan un impacto a nivel emocional en el colaborador. Estas están sujetas a

condiciones internas y externas las cuales puede generar una afectación emocional en el trabajador y se manifiestan a nivel comportamental.

Dicha dinámica ligada al ejercicio de la actividad laboral y su impacto en las emociones se relacionan con variables como la motivación laboral, el control del estrés o las emociones, la comunicación de las mismas, y en general, la percepción de bienestar laboral del colaborador. En este sentido, las condiciones laborales inciden en las emociones del colaborador, y por ende en su grado de bienestar laboral (Agudelo, 2019). De acuerdo con Garrosa y Carmona (2011), “las emociones de los trabajadores son parte importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud organizacional, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado” (p. 8). En esencia, el componente emocional, en especial cuando se gestiona en pro de emociones positivas, incide en aspectos como los niveles de motivación, la creatividad y el rendimiento laboral.

3.1.1.1 Salario Emocional

La definición genética de salario emocional se compone del término “salario” porque se busca la identificación y la relación con contraprestación y también con reciprocidad, equidad y frecuencia. Se califica de “emocional” porque con independencia del satisfactor que se trate (vacaciones, atención a necesidades personales, elementos satisfactores como en el contexto del clima laboral) busca aportar satisfacción a alguno de los motivos intrínsecos y muy en especial a los motivos trascendentes (Espinoza, 2020).

En este sentido, Gonzáles (2017) define el salario emocional como “todas aquellas retribuciones no económicas que un trabajador percibe con el fin de contribuir a que pueda satisfacer sus necesidades personales y familiares. Se articula a través de su carácter no monetario” (p.80).

3.1.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral es considerado como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa (Faria, 1983).

Otros autores lo definen como el comportamiento del trabajador para lograr los objetivos fijados por la organización, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000).

En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los nuevos trabajadores ofreciéndoles beneficios, según sea el caso, acordes al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización (Pedraza et al., 2010). Otros autores lo definen como el comportamiento del trabajador para lograr los objetivos fijados por la organización, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos

3.1.2.1 Perfil de Riesgo de Trabajadores

Perfil de riesgo de un trabajador con probable trastorno mental. Para el desarrollo de este se debe tener en cuenta el termino de práctica profesional inadecuada, la cual hace referencia a la negligencia causada por un inadecuado cumplimiento del rol profesional esto basado en los estándares vigentes de calidad, y tanto a nivel científico como a nivel psicosocial, estas prácticas pueden estar mediada por varios factores no excluyentes, como son:

1. La existencia de un trastorno mental grave no diagnosticado ni tratado adecuadamente.
2. Una insuficiente competencia profesional específica, sea en el ámbito científico-técnico y/o en el psicosocial.

3. Unas condiciones inadecuadas de trabajo, como por excesiva demanda, y apoyo social y supervisión insuficiente (Mingote y Núñez, 2011, p. 33).

De forma habitual las personas con posible trastorno mental grave presentan diferentes señales y comportamientos de alarma, algunos de ellos son: comportamiento alterado de forma manifiesta y patrones desadaptativos de conducta, excesiva e inadecuada irritabilidad, apatía, inhibición y falta de responsabilidad en el cumplimiento de las tareas propias del rol profesional, aislamiento, problemas de comunicación y/o frecuentes conflictos interpersonales; hiperreactividad al estrés cotidiano con baja tolerancia a situaciones estresantes comunes: como cambios en rutinas laborales, situaciones de incertidumbre y conflictos inherentes a la actividad sanitaria; incumplimiento de los hábitos básicos de auto-cuidado: hábitos de salud y aspecto externo; padecimiento de enfermedades crónicas (como las neurológicas) que impliquen deterioro de la capacidad funcional, necesidad de asumir el rol de enfermo y ausencia de conciencia de enfermedad; y situaciones estresantes específicas graves como la muerte de un familiar próximo, separación de la pareja, situaciones económicas desfavorables (Mingote y Núñez, 2011).

Así mismo, los colaboradores pueden presentar signos que indiquen la existencia de dificultades de adaptación a la organización, sus cargos, algunos de ellos son: aspecto personal descuidado; bajo rendimiento laboral con llamativa desmotivación, absentismo y escasa participación en las actividades programadas; alta conflictividad en el ámbito de las relaciones con diferentes compañeros; aislamiento social; problemas legales repetidos; conflictividad familiar persistente e intensa, con comportamientos agresivos; sospecha de probable trastorno mental sin constancia de que realice el tratamiento adecuado, con alteraciones del comportamiento, cambio significativo de conducta, pérdida de control ante frustraciones

comunes, etc.; y negación de responsabilidad personal con atribuciones externas y racionalizaciones continuadas de estos problemas (Mingote y Núñez, 2011).

3.1.2.2 Riesgos Laborales

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico (ISOTools, 2015).

Este concepto surge del reconocimiento del derecho a la integridad física y a la salud de los colaboradores y, desde otra conceptualización, se define como las situaciones y/o conductas que suponen consecuencias nocivas consecuencias para los trabajadores (Moreno, 2011). Estos pueden ser de diversos tipos: físicos, ambientales, ergonómicos, psicosociales, entre otros.

3.1.2.3 Riesgos Psicosociales

Entre los tipos de riesgos laborales se encuentran los riesgos psicosociales. Para su abordamiento se parte del concepto de factor psicosocial en el contexto laboral, el cual se refiere a aquellas condiciones como: clima laboral, cultura corporativa, estilos de liderazgo, entre otras, que inciden en la salud mental de los trabajadores (Moreno, 2011).

Partiendo de estos factores, se define el riesgo psicosocial laboral como aquellas situaciones que pueden dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mental (Moreno, 2011). Estos son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Por ejemplo, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, la falta de seguridad en el trabajo, entre otros, son aspectos a considerar en la conceptualización de factor psicosocial (Moreno, 2014)

3.2 Salud Mental

La OMS (1946) define la salud como “estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad” (Citado en, OPS Argentina, 2013, p. 9). De igual forma, también se puede definir como “un estado de bienestar físico, mental y social completo, y no meramente la ausencia del mal. Por lo tanto, contempla el estado saludable de la persona desde el punto de la calidad de vida” (Sanitas, s. f., p. 1)

La salud mental incluye el bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que se piensa, siente y actúa. También es determinante en el manejo del estrés, la relación con los demás y la toma de decisiones (MedlinePlus, s. f.).

Teniendo en cuenta lo anterior un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo, en base a los siguientes indicadores: salud y seguridad concernientes al espacio físico de trabajo, salud y seguridad concernientes al medio psicosocial, y las formas en las que la comunidad busca mejorar la salud de sus trabajadores (OMS, 2010).

En la actualidad existen diferentes factores de riesgos en el entorno laboral que pueden llegar a provocar la presencia de problemas y trastornos mentales, estos deben ser identificados tanto por los empleadores como por los trabajadores, algunos de ellos son: cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones que se deben desempeñar en un puesto o cargo determinado; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y en la forma en que se lleva a cabo el trabajo; inseguridad o incertidumbre sobre el futuro laboral; comunicación ineficaz, poco asertiva y falta de apoyo por parte de directivos o los compañeros, lo cual genera conflictos que no se resuelven de manera

satisfactoria; acoso psicológico y sexual; exposición a otras violencias como intimidación y críticas que pueden generar frustración y sentimientos de temor, rabia y minusvalía; condiciones laborales inadecuadas, tales como oficinas con espacio físico reducido y ambiente congestionado, escasez de luz natural y mala ventilación contribuyen en la aparición de estrés y tensión; y los trabajos repetitivos o rutinarios y la falta de oportunidades para utilizar los propios conocimientos, habilidades y destrezas del trabajador generan frustración y desmotivación y afectan la autoestima (Minsalud, 2017).

3.2.1 Estrés

El término estrés se asocia a un estado patológico, sin embargo el mismo alude a una reacción del ser humano ante situaciones demandante, la cual puede estar ligada al sentido de supervivencia de quien la presenta (Vales, s. f.).

Este es de especialidad interés en el área de la salud, es un fenómeno vigente en el siglo XXI relacionado con aspectos como sobrecarga cuantitativa, trabajo repetitivo, trabajos con efectos psicosociales, entre otros. A partir de este concepto y sus implicaciones para el ser humano se desarrollan investigaciones y leyes, en especial en lo concerniente el estrés y su relación con la actividad laboral (Niño y Osorio, 2017).

En ese sentido, el estrés laboral se relaciona con la aparición de factores psicosociales de riesgo que pueden afectar significativamente la salud de los colaboradores y el funcionamiento de una organización, tanto en el mediano como largo plazo (Niño y Osorio, 2017).

En general, el desarrollo de una actividad laboral supone cierta carga de estrés, la cual es determinada por la especificidad y los factores de cada trabajo. Esto supone que el estrés laboral puede variar dependiendo de las características y condiciones de cada tipo de trabajo, siendo que

trabajos con ritmos e intensidad alta, tiempos y situaciones incontrolables que requieren respuesta rápida, manejo de emociones exacerbadas, entre otras, suponen una mayor carga de estrés laboral (Sánchez et al., 2015).

3.3 Estrategias de Afrontamiento

Desde la perspectiva psicológica se ha definido el afrontamiento “como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo” (Folkman y Lazarus 1984, citado en Castagnetta, 2016, p.1).

Por lo tanto, la capacidad de afrontamiento considera la resolución práctica de problemas, así como, la correcta gestión de las emociones y del estrés frente a las situaciones problemáticas. Así mismo, se considera que las estrategias de afrontamiento efectivas son las que conllevan un proceso de evaluación de los eventos, recolección de información, y solicitud de ayuda y apoyo social, esto sumando a la capacidad y voluntad propia (Castagnetta, 2016).

Hasta el momento existen diferentes tipos de afrontamiento los cuales se describirán a continuación:

Las estrategias de afrontamiento se pueden categorizar según la función objeto o el objetivo al cual se dirige el afrontamiento, diferenciándose entre afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en las emociones y estrategias basadas en la evitación.

- 1) Estrategias centradas en el problema: Son aquellas que tienen como objetivo la solución de una situación o la modificación de la fuente de estrés mediante nuevas conductas. Usualmente se considera esta como una de las estrategias más efectivas para la solución de problemáticas en la mayoría de áreas y circunstancias de la vida.

- 2) Estrategias centradas en las emociones: Son aquellas que tienen como fin el manejo y reducción de los malestares emocionales provocados por la situación problema. En caso de no funcionar al 100% lo que se pretende es aminorar el impacto de la situación sobre el individuo (Infantil PRL, s. f.).
- 3) Estrategias basadas en la evitación: Son aquellas que se manejan cuando el individuo asume pospones el afrontamiento activo, esto con el fin de ordenar y recolectar los recursos psicosociales necesarios (Castagnetta, 2016).

De los anteriores, se considera que los dos primeros son productivos o emocionales, mientras que el tercero se caracteriza como no productivo.

3.3.1 Estilo de Afrontamiento Centrado en las Emociones

También conocido como “Referencia hacia los otros”, este estilo implica compartir las preocupaciones con los demás y buscar soporte en ellos. De acuerdo con Di-Colloredo et al. (2007), el estilo centrado en las emociones tiene como objeto principal hacer frente a determinada situación o dinámica a través de esfuerzos por modificar la sensación de malestar y manejar las emociones asociadas a este. Este estilo de afrontamiento tiende a ser más común cuando se dificulta modificar las condiciones lesionantes que generan el malestar, mientras que las estrategias ligadas al problema tienden a ser propias de contextos en los que se pueden modificar las causas de la lesión o problemática. Este estilo de afrontamiento parte del modelo teórico sobre afrontamiento desarrollado por Lazarus y Folkman, en el cual conceptualizan el estilo centrado en las emociones como los esfuerzos cognitivos y conductuales focalizados en las emociones u orientado a restablecer el equilibrio emocional (Lazarus y Folkman como se citó en Viñas et al., 2015). Respecto a este estilo de afrontamiento se definen una serie de estrategias que le son propias y cuyo impacto en el bienestar laboral supone una mejoría frente a la gestión

de situaciones problemáticas, en especial en contextos laborales en donde el colaborador está sujeto a factores de riesgo psicosocial como trabajar en continuo contacto con el sufrimiento y la muerte, la incertidumbre frente a la instauración o proposición de una solución, la posibilidad de cometer errores cuyo impacto es importante, etcétera (Escribà y Muñoz, 2002). Esto último se hace importante para la presente investigación dado que, los colaboradores de la línea 123 de Medellín, están sujetos constantemente a dinámicas estresantes en las cuales no pueden actuar directamente para modificarlas, por lo que requieren una estrategia que les permita afrontar dicha dinámica a nivel personal emocional.

- **Buscar apoyo social:** Consiste en la inclinación por compartir los problemas propios con otros y pedir apoyo para la resolución de los mismos. “La aceptación de la respuesta funcional de afrontamiento, ocurre cuando en la primera aproximación, la persona tiende a aceptar la realidad de la situación estresante e intenta afrontar o tratar la situación” (Di-Colloredo et al., 2007, p. 12).
- **Acción social:** este supone el facilitar el conocimiento respecto al problema que se enfrenta y enfrentarlo con personas que atraviesan situaciones similares.
- **Buscar apoyo espiritual:** esta estrategia implica la tendencia a rezar o tener fe en que un poder superior intervendrá en la problemática que se afronta para resolverla. “Esta es vista como una estrategia al servir como apoyo emocional para muchas personas lo que facilita el logro posterior de una reinterpretación positiva y el uso de estrategias más activas de afrontamiento” (Di-Colloredo et al., 2007).
- **Buscar ayuda profesional:** consiste en la búsqueda de opciones y tratamientos profesionales para la gestión de la problemática que se afronta (Solís & Vidal, 2016).

3. Marco Conceptual

A continuación, se describen aquellos conceptos relevantes para el desarrollo de la investigación propuesta.

- **Bienestar laboral:** estado en el cual la persona experimenta un sentimiento de satisfacción y tranquilidad debido a las condiciones físicas y emocionales en las que se encuentra laboralmente (Oxford Dictionary, s. f.).
- **Calidad de vida:** Esta se expresa como el grado en el cual se presentan condiciones internas y externas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer y potencializar las cualidades humanas de los docentes y directivos docentes junto con su grupo familiar (MinEducación, 2009).
- **Clima organizacional:** Se refiere a la percepción de los colaboradores, de su relación con el ambiente de trabajo y factores que determinan su comportamiento en este (MinEducación, 2009).
- **Cultura organizacional:** Representación de la dinámica al interior de las organizaciones, reflejando la naturaleza del lugar de trabajo en sus múltiples aspectos (MinEducación, 2009).
- **Salud ocupacional:** Programa que tiene como finalidad proteger y mantener la salud física, mental y social de los colaboradores en los sitios de trabajo, esto garantizando condiciones seguras e higiénicas mínimas, con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (MinEducación, 2009).

- **Estrés:** El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. En el contexto laboral se puede entender como la reacción que puede tener un trabajador frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, lo que conlleva a forzar su capacidad para afrontar la situación (Leka et al., s. f.).
- **Estrategia de afrontamiento:** “conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo” (Folkman y Lazarus 1984, citado en Castagnetta, 2016, p.1).
- **Línea de emergencias :** Están comprendidas en un sistema integrado el cual tiene como labor recepcionar las llamadas de los ciudadanos o entidades que soliciten ayuda en asuntos relacionados con la seguridad o emergencias, esto con el fin de brindar un respuesta oportuna y efectiva a cada una de ellas (123 Emergencias, s. f.).

Así mismo este sistema comprende la línea de atención 123 estipulada para Colombia, por medio de esta los colombianos puedes realizar la solicitud de una ambulancia, una patrulla de la policía, una patrulla de tránsito, bomberos, y otros aspectos (Rojas, s. f.).

4. Marco Normativo

Las normas vigentes que regulan la implementación de planes de Bienestar, Estímulos e Incentivos en el país son:

- **Decreto 2504 de 1998:** “dicta otras disposiciones y aclaraciones sobre Planes de Incentivos” (Decreto N° 2504, 1998).
- **Decreto 614 de 1984:** “Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País” (Decreto N° 614, 1984).
- **Resolución 2646 de 2008:** Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Resolución N°2646, 2008).
- **Ley 1562 de 2012:** por la cual se modifican los conceptos claves en la perspectiva de la salud en el trabajo, tales como los conceptos de accidente y enfermedad laboral, en la que presentan algunos diagnósticos psicológicos como consecuencia de las condiciones de trabajo (Ley N° 1562, 2012).
- **Decreto 1443 del 2014:** que establece disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, como un sistema de cumplimiento y mejoramiento continuado, se viene configurando un escenario legal para impulsar un cambio de concepción por la vía de la obligación y que da una base para que se pase de la coacción a la convicción con ayuda de la pedagogía (Decreto N° 1443, 2014).

- **Ley 1616 de 2013:** de Colombia, la salud mental es vista como un estado que se expresa en la cotidianidad a través de la interacción, y que permite a las personas hacer uso de sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para construir su vida diaria (Calderón y Gómez, 2017). Además, declara que la salud mental “es de interés y prioridad nacional para la República de Colombia, es un derecho fundamental, es tema prioritario de salud pública, es un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general” (Ley N° 1616, 2013, art.3). Cabe señalar que con la Ley 1616 del 2013 se logra fortalecer la concepción de salud mental, que señala a las administradoras de riesgos laborales (ARL) como quienes liderarán, en conjunto con sus empresas afiliadas, la garantía de monitorear de forma constante los factores de riesgos psicosociales en el trabajo, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) (Ley N° 1616, 2013, art.7).
- **Resolución 2646:** planteó unos lineamientos para lograr la identificación, evaluación e intervención de factores de riesgo psicosocial, además de poder establecer el origen de las patologías que causan el estrés ocupacional.
- **Constitución política de Colombia Artículo 15:** Por medio del cual se establece el derecho a la intimidad personal, así como, el buen nombre y el papel del estado como garante de este derecho. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución (CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA, 1999).

- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Teniendo en cuenta que todas las personas tienen el derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política (Ley N° 1581, 2012).

5. Objetivos

Para el desarrollo de la presente investigación se propone un objetivo general y unos específicos a partir de los cuales garantizar la consecución de la investigación, estos se describen a continuación.

6.1 Objetivo General

Describir la experiencia significativa de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín 2021-2.

6.2 Objetivos Específicos

- Conocer el criterio de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín.
- Identificar las características de salud mental respecto al estrés en el contexto laboral de los colaboradores de la línea 123 de Medellín.
- Exponer las estrategias de afrontamiento centradas en las emociones que utilizan los colaboradores en el desarrollo de las actividades laborales en la línea 123 de Medellín.

6. Metodología

En este apartado se describirán el conjunto de técnicas y herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación, así como la caracterización de esta partiendo de los tipos de investigación y enfoque propios de la investigación cualitativa.

7.1 Tipo de Investigación y Enfoque

Según Hernández (2014), la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (p. 358). En este orden de ideas, el enfoque de la presente investigación es cualitativo ya que se pretende examinar la forma en que los colaboradores de la línea 123 de Medellín perciben y experimentan el bienestar laboral, la salud mental y la incidencia que tiene el bienestar laboral en la salud mental.

7.2 Estrategia

En cuanto a la estrategia de investigación social, a partir de la cual se desarrollarán los objetivos propuestos, esta se caracteriza por su enfoque fenomenológico, ya que el desarrollo de la investigación comprende el análisis de la perspectiva de los colaboradores de la línea de emergencia 123 de Medellín frente a factores como la salud mental y el bienestar laboral, siendo que el método fenomenológico se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto (Elida y Guillen, 2019).

7.3 Técnica

Así mismo, como técnica de investigación se propone la realización de entrevistas semiestructuradas, siendo estas un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos, el cual presenta un grado mayor de flexibilidad que las entrevistas estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los

entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz-Bravo et al., 2013).

Estas se procesarán a través de Atlas T.I, 9° versión, una herramienta cuyo objeto es el análisis e interpretación de información en investigaciones cualitativas (UDEA, 2019). Para dicho procesamiento se partirá de la preparación de los datos, la creación de relaciones y la visualización de los mismos.

7.4 Muestra

La muestra se determinó a partir de un muestreo no probabilístico y siguiendo los lineamientos que establece Hernández et al. (2014), a partir de los cuales se especifica un tamaño de muestra mínimo de diez casos para estudios fenomenológicos. Así mismo, esta es de carácter homogénea ya que está conformada por un conjunto de individuos que reúnen unas características similares (Bulege, 2014).

Al hacer una descripción general de la muestra cabe resaltar que la línea de atención de emergencias es una de las secretarías de la alcaldía de Medellín en el área del grupo SIES-M (sistema integral de emergencia metropolitana) en la línea de emergencia del 123. Esta se compone de cuatro grupos de receptores. La gran mayoría de colaboradores son bachilleres, algunos técnicos, y 4 profesionales, lo cual no influye a la hora de su contratación. Estos colaboradores son quienes reciben las llamadas de emergencia, estando compuesto cada grupo de 20 integrantes y un líder.

7.4.1 Identificación y Selección de la Muestra

Estos grupos cuentan con diferentes horarios de trabajo que son de 5:30 am a 1:30 pm, de 1:30 pm a 9:30 pm, 9:30 pm a 5:30 am con turnos rotativos; la edad promedio de los Receptores

esta entre 18 años hasta 43 años aproximadamente. En este sentido, para la selección de la muestra se tuvo en cuenta tanto criterios de inclusión y exclusión como la disponibilidad de los colaboradores a ser entrevistados.

7.4.2 Acceso a la Muestra

En cuanto al acceso de la muestra, este se garantiza mediante la realización de la práctica profesional 4, las cuales se llevan cabo en la alcaldía de Medellín en el área del grupo SIES-M (sistema integral de emergencia metropolitana) en la línea de emergencia del 123.

Para garantizar el acceso a las fuentes de información se socializó el proyecto y se solicitó el respectivo permiso a los jefes y supervisores de la línea de emergencia.

7.4.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

A continuación, se listan los criterios de inclusión de la muestra:

- Lugar de trabajo: Deben ser colaboradores de la línea de emergencia 123 de Medellín.
- Tiempo de antigüedad: Deben llevar como mínimo un año trabajando en la línea de atención 123 de Medellín, esto con el objeto de asegurar que sean partícipes de la dinámica de bienestar laboral por un tiempo suficiente para ser tomados como muestra.
- Función: Deben desempeñarse en la línea de atención 123 de Medellín, puntualmente en la atención de las llamadas de emergencia.

En cuanto a los criterios de exclusión se tiene:

- No trabajar en la línea de emergencia 123 de Medellín.
- Llevar menos de un año atendiendo la línea de atención de emergencia 123 de Medellín.
- Desempeñar funciones diferentes a la atención de las llamadas de emergencia

7.4.4 Tipo de Muestreo

En cuanto a la muestra, esta se determinó a partir de un muestreo a conveniencia y siguiendo los lineamientos que establece Hernández et al. (2014), a partir de los cuales se especifica un tamaño de muestra mínimo de 10 casos para estudios fenomenológicos.

7.5 Análisis Comprensivo de la Información

Para el análisis comprensivo de la información recolectada se seguirá el procedimiento a continuación especificado, así como las herramientas propias del software de análisis cualitativo de datos Atlas T.I 9º versión. Como resultado de esto se establecen las siguientes fases para el análisis de la información:

- **Recolección de los datos:** esta fase comprende la aplicación del instrumento de medición.
- **Revisión de todos los datos:** en esta fase se procede con una revisión general de los datos a partir de la cual establecer criterios de organización acordes a las particularidades de la información. Desde esta fase se parte de la utilización de Atlas T.I.
- **Organización de los datos e información:** En esta se determinaron los criterios de organización de la información y se llevó a cabo esta.
- **Preparación de los datos para el análisis:** La transcripción de los datos verbales en texto corresponde al desarrollo de esta fase.
- **Codificación de las unidades:** Esta fase se desarrolla partiendo de que la codificación tiene dos planos o niveles: en el primero (codificación abierta), se codifican las unidades (datos en bruto) en categorías; en el segundo, se comparan las categorías entre sí para agruparlas en temas y buscar posibles vinculaciones (Sabiote, como se citó en Hernández, 2014).

- En este sentido, en el desarrollo de la codificación abierta se establecieron definiciones y significados sobre los cuales se establecieron categorías.
- Descripción de las relaciones e interconexiones entre categorías y temas en una historia narrativa. Lo anterior partirá de la creación de códigos, en función de los cuales se identificaron subcategorías, agrupándose estas últimas en categorías. Cabe resaltar que, el análisis se realiza en función de dicha categorización y que, para la identificación de las citas se desarrolló un sistema en función de dos elementos principales, el número tanto del sujeto como de los diferentes códigos identificados. En ese sentido, cada sujeto cita indica el número de sujeto y el código al cual hace referencia lo que expresa.
- Generación de explicaciones y análisis resultante. Esto en función de las herramientas de visualización de resultados de Atlas T.I.

7.6 Consideraciones Éticas

A continuación, se especifican una serie de principios del código deontológico y bioético del psicólogo que se observarán en el desarrollo de la presente investigación, en especial en lo que respecta a la confidencialidad en el tratamiento de la información.

- ARTÍCULO 15. El profesional en psicología respetará los criterios morales y religiosos de sus usuarios, sin que ello impida su cuestionamiento cuando sea necesario en el curso de la intervención.
- ARTÍCULO 16. En la prestación de sus servicios, el profesional no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquier otra diferencia, fundamentado en el respeto a la vida y dignidad de los seres humanos.

- ARTÍCULO 17. El profesional en sus informes escritos, deberá ser sumamente cauto, prudente y crítico, frente a nociones que fácilmente degeneran en etiquetas de desvaloración discriminatorias del género, raza o condición social.
- ARTÍCULO 23. El profesional está obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información (Colegio Colombiano de Psicólogos, 2009)

7. Resultados

Las categorías que emergieron son: Criterio de bienestar laboral, Características de Salud Mental: Manejo del Estrés y Estilo de Afrontamiento Emocional. De estas se desprenden una serie de subcategorías.

A continuación, se presentan las categorías identificadas, las subcategorías asociadas y una serie de citas representativas de las mismas.

Tabla 1 Categoría Criterio de Bienestar Laboral

Categoría	Subcategoría	Línea de sentido
Criterio de Bienestar Laboral	Conceptualización bienestar laboral y percepción	“todo lo que va a favor de del empleado sea tanto emocional como laboral. Es decir, que tenga una buena estabilidad, que tenga tranquilidad, que tenga todos los recursos, que pueda estar bien estable y también en su área de trabajo cuente con las herramientas de trabajo” (S5.8).
		“es esa protección al empleado, donde le puedan brindar esa tranquilidad, esa seguridad, no solamente física, sino también mental” (S2.8).
	Estímulos, Espacios y Herramientas	“algo que se ha implementado es esa parte de poder salir a hablar con la psicóloga en cinco minutos o diez minutos. Y si usted necesita 30 minutos, una hora, dos horas, tres horas, las están brindando, porque a veces nosotros nos colapsamos emocionalmente y necesitamos hablar” (S5.12) “aparte de espacios laborales, tenemos las capacitaciones que hacemos cada mes o cada cierto tiempo para mejorar el desempeño laboral” (S6.12).

Nota. La categoría referenciada emerge de las entrevistas realizadas

En la tabla número 1 se presenta la primera categoría identificada, esta se relaciona con el criterio de bienestar laboral de los colaboradores y elementos como la noción que tienen respecto a esta y la dinámica vivida en su entorno laboral a partir de elementos como los espacio y herramientas proporcionados por la organización.

Respecto a la segunda categoría, esta se denomina Características de Salud Mental: Manejo del Estrés, y hace referencia a la dinámica asociada a la carga emocional y el estrés a la que están sujetos los colaboradores de la Línea 123 de Medellín. En esencia esta parte de la consideración de la dinámica entre compañeros, la incidencia del entorno laboral en la vida personal y viceversa, las emociones derivadas de la carga laboral y la incidencia de estas últimas en el estado físico del colaborador. A continuación, se presenta esta categoría con sus respectivas subcategorías y líneas de sentido.

Tabla 2 Categorías Características de Salud Mental: Manejo del Estrés

Características de Salud Mental: Manejo del Estrés	Relaciones laborales	súper bien. Creo que para todos ha sido como una experiencia, como enriquecedora. Y entre todos nos apoyamos mucho” (S3.14).
		“cuando tengo alguna duda de forma prioritaria, siempre está nuestro jefe” (S3.15)
	Estrés y vida personal	“Yo llegaba muy cargada a la casa, muy saturada, con muchas situaciones y reaccionaba mal con mi familia” S5.20
		“había un sufrimiento que tenían ahí, reprimido, que me recordaba a mi niñez, ya que yo en mi niñez viví mucho el maltrato, violencia intrafamiliar. Entonces creo que eso me afectó a la hora de atender los casos” (S2.5).
	Estado físico y emocional	“del estrés me dan ganas de llorar. Y me da como un calor en la cara, en la cabeza” (S2.19).
		“generalmente me pasa mucho, es un dolor en el cuello, cuando siento angustia, como ese desespero” (S6.19)
	Dinámica del estrés y carga laboral	“me siento estresado por la naturaleza de la línea, que es una línea de emergencias, a la cual las personas llaman cuando están en un momento muy tensionante de estrés, entonces se maneja un nivel de estrés siempre alto” (S6.21)
		“uno quisiera colaborar más allá de lo que uno puede hacer a todas las personas, pero no se puede. Entonces uno se siente realmente impotente al no poder ayudar más”

Nota. La categoría referenciada emerge de las entrevistas realizadas

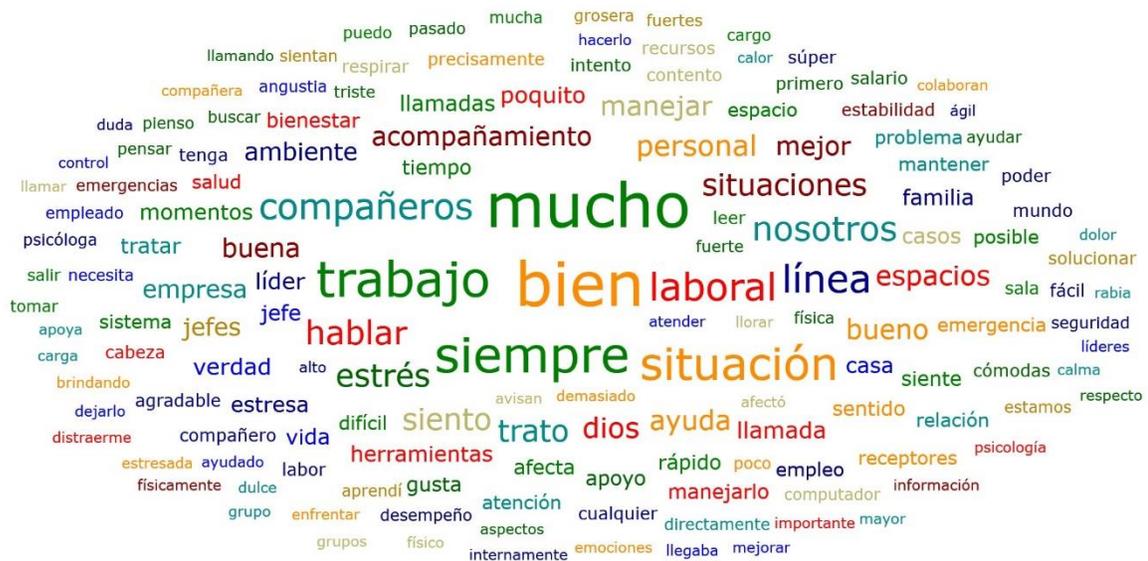
Por último, la tercera categoría se denomina Estilo de Afrontamiento Emocional, en la cual se indaga por las estrategias que utilizan los colaboradores para afrontar la carga emocional, en especial en lo tocante a estrés, asociada a su entorno laboral. Cabe resaltar que las estrategias analizadas hacen parte del estilo de afrontamiento emocional o centrado en las emociones.

Tabla 3 Categoría Estilo de Afrontamiento Emocional

Estilo de Afrontamiento Emocional	Apoyo espiritual y en actividades relajantes	<p>“cuando tengo un problema en el trabajo le oro a Dios, le pido que tomé el control de esa situación que me está cargando, que me está aburriendo, que no me siento bien o es ahogante, porque internamente no es fácil encontrar a una persona que de apoyo” (S5.3)</p> <p>“ya estando en casa yo toco algunos instrumentos o me siento a jugar en el computador o en el play, o sea, distraer la mente como con algún pasatiempo, alguna actividad para sacar de mi cabeza el problema” (S6.1).</p>
	Apoyo en el entorno	<p>“Mi esposo me apoya cuando de pronto tengo alguna situación así que me tiene bajita, me lleva a algún lado y me dice que no me preocupe” (S1.14)</p> <p>“cuando estuve en el 123, el acompañamiento psicológico me ayudó mucho porque yo estaba en un momento en el que sentía que ya no era capaz sola por acumular emociones, esos casos de esas mujeres que son fuertes y de los menores que son los que más me afectan” (S2.4)</p>

Nota. Categoría que emerge a partir de las entrevistas realizadas

Así mismo, como resultado de las entrevistas desarrolladas, se obtiene la siguiente nube de palabras. Cabe resaltar que la importancia de esta se relaciona con su caracterización como herramienta para visualizar de forma sencillas las principales ideas y conceptos que surgieron en el desarrollo de las entrevistas, las cuales se consideraron para la estructuración de las categorías y subcategorías de análisis. Entre estas se destacan conceptos como estrés, compañeros, bien, Dios, herramientas, manejar, etcétera.

Figura 1*Nube de Palabras*

Nota. Esta presenta las principales palabras identificadas en las entrevistas realizadas

8. Análisis y Discusión

8.1 Criterio de Bienestar Laboral

Al considerar el criterio de bienestar laboral que tienen los colaboradores de la línea 123 cabe resaltar que, en general, el criterio especificado se relaciona con la noción teórica de la misma. Más específicamente, los colaboradores indicaron que el bienestar laboral se relaciona con “todo lo que va a favor del empleado sea tanto emocional como laboral. Es decir, que tenga una buena estabilidad, que tenga tranquilidad, que tenga todos los recursos, que pueda estar bien estable y también en su área de trabajo cuente con las herramientas de trabajo” (S5.8). En esencia, además del componente físico, los entrevistados le dieron importancia al componente mental en la dinámica de bienestar laboral, como lo especificó uno de los entrevistados al indicar que el bienestar laboral “es esa protección al empleado, donde le puedan brindar esa tranquilidad, esa seguridad, no solamente física, sino también mental” (S2.8). Al corroborar esto con nociones teóricas del bienestar laboral, cabe resaltar la conceptualización de Betancourt y Herrera (2017), los cuales lo indican como el “estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social” (p.1). Así mismo, Agudelo y Eduardo (2019) resaltan que el bienestar laboral supone tanto un componente físico como emocional, esto dado que las diferentes actividades propias del desarrollo de una actividad laboral, conocidas como factores de riesgo, generan un impacto a nivel emocional en el colaborador.

Como parte de la dinámica de bienestar laboral se detallan una serie de elementos que inciden en la misma, entre los cuales cabe destacar los estímulos salariales y no salariales, las relaciones laborales y los espacios y herramientas. Estos elementos suponen tres subcategorías a partir de las cuales se analiza la dinámica de bienestar laboral en la organización objeto de

estudio, las cuales se determinaron en función de los postulados de Betancourt y Herrera (2017), quienes indican que el bienestar laboral se relaciona con tres factores esenciales: las características específicas del trabajo; las prácticas de alto rendimiento en el trabajo, como el trabajo en equipo, la solución de conflictos, los flujos de comunicación, etcétera; y los factores que afectan el contexto laboral de los colaboradores, como lo son la seguridad percibida respecto a su estabilidad laboral, la buena relación con la gerencia, etcétera.

Respecto a los estímulos salariales y no salariales, la mayoría de los entrevistados indican estar de acuerdo con la remuneración percibida por su actividad laboral, esto en el caso de los estímulos salariales. Como lo indican los entrevistados “el salario en sí considero que es bueno, porque ahora está muy duro conseguir un empleo” (S1.12), “en este momento son los mejores pagos en Medellín” (S5.12). Frente a los estímulos no salariales cabe resaltar que, en general, los colaboradores de la línea 123 de Medellín indican contar con estos en su dinámica laboral, siendo estos de diversa naturaleza. Por ejemplo, se identifican estímulos asociados al otorgamiento de permisos y preocupación por el estado de salud de los colaboradores, como lo indica un entrevistado, el cual refiere “cuando uno tiene una incapacidad física o algo que no te permite ir a laboral se toma muy serio. Hasta una incapacidad o una gripa, ahorita con el tema del coronavirus, todo esto se toma muy en serio”. Así mismo, los encuestados refieren estímulos de naturaleza emocional y formativa, dado que indican lo siguiente: “algo que se ha implementado es esa parte de poder salir a hablar con la psicóloga en cinco minutos o diez minutos. Y si usted necesita 30 minutos, una hora, dos horas, tres horas, las están brindando, porque a veces nosotros nos colapsamos emocionalmente y necesitamos hablar” (S5.12), dinámica frente a la cual se observa la intención de la empresa por brindar espacios de apoyo psicológico que en cierta medida mitiguen el impacto asociado a la atención de los casos; y

“aparte de espacios laborales, tenemos las capacitaciones que hacemos cada mes o cada cierto tiempo para mejorar el desempeño laboral” (S6.12).

Sin embargo, se percibe la falta de estímulos asociados al esparcimiento y pausas activas, esto dado que en las entrevistas se indicó que “creería que falta un poquito en el tema de la actividad física y las pautas mentales, dentro de los espacios laborales” (S3.12).

De lo anterior se analiza que en general, la percepción de los colaboradores frente a la existencia de estímulos laborales y no laborales es buena, siendo esto incidente en el grado de bienestar laboral reflejado por los mismos, de forma positiva. De acuerdo con Pedraza et al (2010), la existencia de estímulos en el contexto laboral supone resulta importante ya que de eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. En este sentido es importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores ofreciéndoles beneficios, según sea el caso, acordes al puesto que ocupan.

En cuanto a las relaciones laborales, otro de los elementos incidentes en la dinámica de bienestar laboral, las cuales de acuerdo con la OMS (2010) parten de un entorno de trabajo saludable es el que la colaboración y dinámica entre trabajadores y jefes es clave en los procesos de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo, cabe resaltar que se identifica una dinámica positiva entre los diferentes colaboradores de la línea 123 de Medellín. De acuerdo con lo indicado por los entrevistados, “me la llevo muy bien con mis compañeros y con mis jefes. Trato siempre de mantener una relación laboral buena” (S5.14) o “súper bien. Creo que para todos ha sido como una experiencia, como enriquecedora. Y entre todos nos apoyamos mucho” (S3.14). Sin embargo, se identifican problemáticas asociadas a dicha dinámica personal entre los

colaboradores, como lo indica un entrevistado al puntualizar “como en todas partes hay personas tóxicas y hay otros que son muy nobles y otros muy callados, otros que son introvertidos o extrovertidos” (S1.14), así mismo, otro entrevistado indicó que, aunque la relación con sus compañeros de trabajo es buena, con sus jefes ha presentado dificultades, más específicamente “con mis jefes últimamente creo que no es la forma, digamos que a veces no hay casi llamadas, entonces uno empieza a hablar con los compañeros, pero hay que abstenerse por temor de que tomen mal las cosas”. Al profundizar en la incidencia de la relación entre colaboradores y jefes en el bienestar laboral cabe resaltar que, entre los principales problemas asociados a factores de riesgo laboral en el bienestar laboral, de acuerdo con Moreno (2011), están la comunicación ineficaz o poco asertiva y la falta de apoyo por parte de directivos. Frente a esto, aunque se identifican problemáticas en la relación entre colaboradores y jefes, en términos generales esta tiende a ser buena, esto de acuerdo con lo indicado por parte de los entrevistados. Más específicamente, indicaron que “cuando tengo alguna duda de forma prioritaria, siempre está nuestro jefe” (S3.15), lo que genera en los colaboradores la sensación de apoyo y respaldo, como lo indicó uno de los entrevistados “uno se siente como respaldado por el trabajo que uno hace y la manera en que se comporta” (S4.15).

Finalmente, con el objetivo de concluir en análisis de la categoría denominada criterio de bienestar laboral, cabe puntualizar en los espacios y herramientas asociados a la actividad laboral de los entrevistados. De acuerdo con los mismos, la organización se asegura de facilitar las herramientas y espacios suficientes para el desarrollo laboral, tanto las necesarias para la ejecución misma de la labor como las ligadas a la seguridad del trabajador. Por ejemplo, un entrevistado puntualiza frente a los elementos de seguridad que “nunca nos faltan nuestros tapabocas ni nuestro alcohol” (S3.11), lo que supone la organización ajustó los elementos

laborales en función de las condiciones generadas por la pandemia, mientras que otro indica que “cada uno tiene su espacio en cuanto al escritorio, silla y equipo, computador y teléfono entre sí. Si es cómodo” (S4.11). En este sentido, los espacios y herramientas brindadas por la organización impactan de forma positiva el bienestar laboral de los colaboradores, afirmación que se sustenta en lo indicado por Moreno (2011), el cual puntualiza que las condiciones laborales se ven incididas por factores inadecuados, tales como oficinas con espacio físico reducido y ambiente congestionado, escasez de luz natural y mala ventilación, las cuales contribuyen en la aparición de estrés y tensión.

8.2 Características de Salud Mental: Énfasis en la Dinámica del Estrés

Frente a la segunda categoría propuesta, Características de Salud Mental: Manejo del Estrés, esta se propone con el objeto de identificar las características de salud mental respecto al estrés en el contexto laboral de los colaboradores de la línea 123 de Medellín.

En este sentido, se parte del análisis de la dinámica de estrés y carga emocional asociado al contexto laboral de la línea 123 de Medellín. Respecto a esta, la mayoría de los colaboradores indicaron estar sujetos a cargas emocionales y de estrés fuertes dada la naturaleza de su trabajo, respecto a las cuales profundizaron “me siento estresado por la naturaleza de la línea, que es una línea de emergencias, a la cual las personas llaman cuando están en un momento muy tensionante de estrés, entonces se maneja un nivel de estrés siempre alto” (S6.21) o “uno quisiera colaborar más allá de lo que uno puede hacer a todas las personas, pero no se puede. Entonces uno se siente realmente impotente al no poder ayudar más”. Frente a esto, cabe resaltar que de acuerdo con Garrosa y Carmona (2011), “las emociones de los trabajadores son una parte importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones,

influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado” (p. 8). En este sentido, dada la importancia de las emociones de los colaboradores en el bienestar laboral, para el caso puntual de la línea de atención 123 de Medellín se identifica como principal dificultad del nivel de bienestar laboral, la carga emocional a la que están expuestos los colaboradores, a partir de la cual se generan sentimientos como el estrés en los mismos.

Al profundizar en esta dinámica, se resaltan los postulados de Devia et al (2014), la cual indica que el personal asociado a trabajos en la rama de la salud y servicios sociales se caracteriza como población en alto riesgo, en especial al considerar el factor psicosocial. Sobre estos últimos Moreno (2011) los conceptualiza como aquellas situaciones que pueden dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mental.

Partiendo de lo anterior, se identifica que la dinámica laboral de la línea 123, al suponer una carga emocional y de estrés importante, afecta a los colaboradores en su estado físico, vida personal y emocional.

Respecto al componente físico, los entrevistados indicaron verse afectados por el estrés y presentar signos físicos de dicha afectación. Por ejemplo, uno de los entrevistados indicó que “del estrés me dan ganas de llorar. Y me da como un calor en la cara, en la cabeza” (S2.19). Así mismo, otros dos entrevistados indicaron presentar dolores lumbares asociados a la dinámica laboral a la que están sujetos, como es el caso de los dos de los entrevistados que indicaron: “generalmente me pasa mucho, es un dolor en el cuello, cuando siento angustia, como ese desespero” (S6.19) y “en la parte de la espalda, uno siente como esa recarga, como un cansancio” (S2.19). Frente a este tipo de dinámicas, Blanco (2003), refiere que el estrés genera síntomas fisiológicos, los cuales van desde los “dolores de cabeza, alta presión sanguínea y

enfermedades del corazón, así como síntomas psicológicos como lo son: ansiedad, depresión y disminución de la satisfacción en el trabajo” (p.18).

Frente al impacto del estrés y carga emocional laboral cabe resaltar dos situaciones diferentes. Se identificó que los casos asociados a la línea inciden en el cómo se sienten y las relaciones que establecen los colaboradores con demás personas, como familia o amigos, y se identificó que, así como el contexto laboral incide en la vida personal, esta misma también incide en el contexto laboral.

Respecto al impacto del contexto laboral en la vida personal, algunos colaboradores indicaron que “al principio, me cargaba mucho por tanta situación. Yo llegaba muy cargada a la casa, muy saturada, con muchas situaciones y reaccionaba mal con mi familia” (S5.20), dinámica de la cual se identifica una reticencia del colaborador a socializar, reticencia que también se presenta en otros entrevistados como lo indicó otro de los entrevistados “cuando me llamaban al celular no quería hablar con nadie, sólo llegar a la casa y acostarme y encerrarme y no hablar con nadie” (S2.20). De lo anterior se identifica una afectación importante de la carga emocional asociada a la atención de la línea de emergencia con la vida personal de los colaboradores. Esto se corrobora a través de lo referenciado por Blanco (2003), el cual indica que las consecuencias posibles del estrés pueden expresarse en múltiples contextos, siendo uno de estos el social y doméstico (p.17). En esta misma línea, Mingote y Núñez (2011) indican que parte de los factores de riesgo psicosocial a los que están sujetos las dinámicas de bienestar laboral se relacionan con condiciones preexistentes a la carga laboral del trabajador. En este sentido situaciones estresantes específicas graves como la muerte de un familiar próximo, separación de la pareja, situaciones económicas desfavorables, entre otras, afectan la percepción de bienestar laboral del trabajador.

En cuanto a esto, cabe resaltar las siguientes consideraciones hechas por los entrevistados: “había un sufrimiento que tenían ahí, reprimido, que me recordaba a mi niñez, ya que yo en mi niñez viví mucho el maltrato, violencia intrafamiliar. Entonces creo que eso me afectó a la hora de atender los casos” (S2.5); “cuando hay muchas riñas a la vez y maltrato a la mujer me afecta más, siento que son los casos que más me afectan. Yo creo que ya es como personal, por lo que yo viví eso en mi hogar, mi papá con mi mamá” (S2.18).

8.3 Estilo de Afrontamiento Emocional

La tercera categoría tiene como objeto exponer las estrategias de afrontamiento centradas en las emociones que utilizan los colaboradores en el desarrollo de las actividades laborales en la línea 123 de Medellín. Estas se definen desde la perspectiva psicológica “como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo” (Folkman y Lazarus 1984, citado en Castagnetta, 2016, p.1). Al profundizar en las estrategias utilizadas en el contexto laboral por los colaboradores de la línea 123 de Medellín se identifican dos grandes grupos, unas asociadas al apoyo espiritual o en actividades relajantes y otras asociadas al apoyo en el entorno, ya sea en compañeros de trabajo, familiares, amigos o profesionales de la salud.

Al profundizar en las estrategias de apoyo espiritual o en actividades relajantes, las cuales hacen parte del estilo de afrontamiento centrado en las emociones, cabe resaltar que, la mayoría de los encuestados indicaron partir de estar para mejorar su gestión respecto al manejo del estrés. Esto último se sustenta en lo referido por Viñas et al (2015), el cual indica que el estilo de afrontamiento centrado en las emociones tiende a ser más común cuando se dificulta modificar las condiciones lesionantes que generan el malestar. En esencia, este estilo de afrontamiento es el

más común en los colaboradores de la línea 123 de Medellín para hacer frente a las dinámicas de estrés y carga emocional asociadas a su trabajo, esto dada la imposibilidad de modificar las dinámicas a las que se enfrentan y, por ende, requiriendo mecanismos de gestión internos para sobrellevar la situación. Lo anterior se sustenta también en lo referenciado por Escribà y Muñoz (2002), los cuales indican que el estilo de afrontamiento emocional es más común en contextos laborales en donde el colaborador está sujeto a factores de riesgo psicosocial como trabajar en continuo contacto con el sufrimiento y la muerte, la incertidumbre frente a la instauración o proposición de una solución, la posibilidad de cometer errores, etcétera.

Profundizando en las estrategias de afrontamiento centradas en lo espiritual cabe mencionar el caso de varios encuestados, uno de ellos indicó que “cuando tengo un problema en el trabajo le oro a Dios, le pido que tomé el control de esa situación que me está cargando, que me está aburriendo, que no me siento bien o es ahogante, porque internamente no es fácil encontrar a una persona que de apoyo” (S5.3) así como un segundo encuestado indicó “yo soy muy creyente y creo mucho en Dios y en Los Ángeles. En toda situación que yo me veo con dificultad o algo, ellos siempre me han ayudado a tomar como la serenidad y la calma suficiente para ello” (S1.3). Frente a lo anterior se resaltan las apreciaciones de Di-Colloredo et al (2007), frente al apoyo en el componente espiritual “esta estrategia implica la tendencia a rezar o tener fe en que un poder superior intervendrá en la problemática que se afronta para resolverla. Esta es vista como una estrategia al servir como apoyo emocional para muchas personas lo que facilita el logro posterior de una reinterpretación positiva y el uso de estrategias más activas de afrontamiento” (p.18). Al contrastar los hallazgos con lo expresado con Di-Colloredo (2007) se resalta el cómo la creencia en un Dios o poder superior le permite a la mayoría de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín lograr cierto manejo en las dinámicas

estresantes de su trabajo, cuyo manejo complementan con otro tipo de estrategias centradas en apoyo en los demás o en actividades que les resultan placenteras. Cabe resaltar que no todos los entrevistados indicaron apoyarse en lo espiritual, como es el caso de un entrevistado que expresó “yo no tengo como creencia religiosa, por así decirlo. Entonces, en cuanto a este ámbito más espiritual y más de ese estilo más religioso, yo opto más como por el lado humano de las personas” (S6.3) o el de un segundo entrevistado el cual indicó no asociar la religión como estrategia que le permite afrontar las problemáticas o cargas emocionales de su trabajo así: “No, la verdad, no asocio nada de índole religiosa” (S3.3).

Otro componente ligado a la subcategoría de estrategias de apoyo espiritual o en actividades relajantes, hace referencia a estas últimas. Frente a estas uno de los entrevistados indicó que cuando está estresado o cargado emocionalmente tiende a “comer dulce. Si estoy como ansiosa, como estresada, cuando estoy así, como dulce” (S2.1); otro entrevistado indicó apoyarse en actividades de índole recreativa: “ya estando en casa yo toco algunos instrumentos o me siento a jugar en el computador o en el play, o sea, distraer la mente como con algún pasatiempo, alguna actividad para sacar de mi cabeza el problema” (S6.1). Frente a esto, Infantil PRL (s. f.) indica que este tipo de estrategias tienen como objeto el manejo y reducción de los malestares emocionales provocados por la situación problema a través de actividades que el afectado encuentra placenteras.

Respecto al apoyo en el entorno, entendido como “la inclinación por compartir los problemas propios con otros y pedir apoyo para la resolución de los mismos” (Di-Colloredo et al., 2007, p.16) los entrevistados en su totalidad indicaron partir de esta estrategia de afrontamiento para la gestión de la carga emocional asociada a su trabajo. Algunos de los entrevistados indicaron apoyarse en sus superiores para el afrontamiento de conflictos, como es

el caso del siguiente entrevistado “la primera opción que yo busco es mi líder. Cuando hay alguna dificultad, algún inconveniente puntual, hablo con el líder” (S5.4) o el de un segundo entrevistado que indicó “cuando tengo alguna duda o problema o siento que algo no se puede digamos, solucionar o atender, siempre me apoyo en el personal policial y en nuestro jefe, que está siempre ahí como a la mano para cualquier situación. La verdad, siempre atiendo como personas o superiores que me puedan apoyar con las situaciones” (S3.4). Otros entrevistados indicaron apoyarse en familiares y lo indicaron así “Mi esposo me apoya cuando de pronto tengo alguna situación así que me tiene bajita, me lleva a algún lado y me dice que no me preocupe” (S1.14). Otros indicaron buscar apoyo en amigos, como es el caso de uno de los entrevistados que indicó “yo siempre trato de apoyarme en alguna persona con la que ha habido feeling, empatía y pueda soltar un poquito las cosas” (S3.4) o el de otro que referenció “Cuando se Me presenta un problema, de pronto tiendo a buscar como ayuda en mis amigos, como apoyo o algo” (S1.4). Por último, otros indicaron buscar ayuda profesional.

Respecto a esta última, cabe resaltar que, de acuerdo con Solís y Vidal (2016) este tipo de estrategia consiste en la búsqueda de opciones y tratamientos profesionales para la gestión de la problemática que se afronta. Y en el caso de la línea 123 de Medellín, se hace relevante dado que los trabajadores se encuentran expuestos constantemente a cargas emocionales fuertes, esto como lo afirma Devia et al (2014), la cual indica que el personal asociado a trabajos en la rama de la salud y servicios sociales se caracteriza como población en alto riesgo, en especial al considerar el factor psicosocial. En ese sentido, parte de los entrevistados indicaron “nosotros tenemos un apoyo psicológico de la empresa y eso pues ha sido importante, sobre todo como para enfrentar situaciones, digamos que se presentan en el momento” (S3.4); “cuando estuve en el 123, el acompañamiento psicológico me ayudó mucho porque yo estaba en un momento en el que sentía

que ya no era capaz sola por acumular emociones, esos casos de esas mujeres que son fuertes y de los menores que son los que más me afectan” (S2.4); o “con la psicóloga, como yo estoy al lado del puesto, puedo hablar con ella. Cuando no hablo con ella, hablé con mi líder o también con Dios” (S5.4)

Al contrastar esto con lo indicado por Di-Colloredo et al (2007), el cual refiere que “la aceptación de la respuesta funcional de afrontamiento, ocurre cuando en la primera aproximación, la persona tiende a aceptar la realidad de la situación estresante e intenta afrontar o tratar la situación”(p.12), se identifican las diferentes estrategias anteriormente expuestas como un mecanismo que prepara a los colaboradores para gestionar las emociones y dinámica asociadas a la carga emocional a al que están expuestos en el contexto laboral.

8. Conclusiones

- Respecto al primer objetivo formulado, conocer el criterio de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín, se concluye que en general, el criterio de bienestar de los colaboradores se relaciona con las nociones teóricas que se tienen respecto al mismo. Así mismo, se identifica que, desde los estímulos emocionales, las relaciones entre colaboradores y directivos y los espacios y herramientas, la dinámica de bienestar laboral es positiva desde la óptica de los colaboradores. Sin embargo, se identifican problemáticas asociadas a la carga emocional dada la naturaleza de la línea 123 de Medellín, frente a las cuales se observa interés por parte de la organización para su gestión, sin embargo, estas no son suficientes.
- Frente al segundo objetivo formulado, identificar las características de salud mental respecto al estrés en el contexto laboral de los colaboradores de la línea 123 de Medellín, se concluye que la dinámica laboral de la línea 123 de Medellín tiene un impacto considerable en la salud mental de los colaboradores, en especial en los niveles de estrés que estos indican presentar. Respecto a esto se observa que el estrés percibido incide tanto en el estado físico de algunos colaboradores como en la vida personal y emocional.
- Respecto al tercer objetivo formulado, exponer las estrategias de afrontamiento centradas en las emociones que utilizan los colaboradores en el desarrollo de las actividades laborales en la línea 123 de Medellín, se concluye que en general la mayoría de las estrategias de afrontamiento de los colaboradores corresponden al estilo centrado en las emociones, siendo las más usuales las asociadas a la búsqueda de apoyo en el entorno, en el componente espiritual y en actividades placenteras. Sobre estas cabe resaltar, que no todos

los colaboradores compartieron el mismo tipo de estrategias, lo que supone no todos se apoyan en el componente espiritual, en el entorno o en actividades placenteras para afrontar el estrés. Así mismo, se observó que estas han ido evolucionando con el paso del tiempo, dado que los colaboradores indicaron que frente al impacto de los casos en lo emocional han ido desarrollando estrategias y mecanismos de afrontamiento a partir de su experiencia en la línea de atención.

Referencias

- 123 Emergencias. (s. f.). *Línea 123*. Recuperado 6 de mayo de 2021, de <https://scj.gov.co/landing/linea-123/>
- Agudelo, D., & Eduardo, O. (2019). *Proyecto para el fortalecimiento del bienestar laboral y el manejo de las emociones*. [Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias de la Salud, Psicología, Pereira]. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/13253>
- Betancourt, J., & Herrera, Y. (2017). *Bienestar laboral y Salud Mental en las Organizaciones*. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/download/328547/20785360/>
- Blanco Guzmán, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, 12, 71-78.
- Bulege. (2014). *Muestra y Población*. <https://es.slideshare.net/wbulege/muestra-y-poblacin>
- Calderón, & Gomez. (2017). *Vista de Salud mental en el trabajo: Entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable | Katharsis*. <http://revistas.iue.edu.co/revistasiue/index.php/katharsis/article/view/871/1260>
- Castagnetta. (2016, junio 18). *Estrategias de afrontamiento: ¿qué son y cómo pueden ayudarnos?* <https://psicologiaymente.com/psicologia/estrategias-afrontamiento>
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., Rivas Escobar, P. A., Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato. (2000). *Gestión del talento humano*. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2009). *CODIGO DEONTOLOGICO Y BIOETICO PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESION DE PSICOLOGIA*. JAVEGRAF.

<http://www.psicologiapropectiva.com/ley1090/titulo7capitulo1.html>

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. (s. f.). Recuperado 12 de mayo de 2021, de

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Decreto N° 614. (1984).

http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf

Decreto N° 1443. (2014).

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa

Decreto N° 2504. (1998). *Decreto 2504 de 1998—EVA - Función Pública*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3346>

Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., Cárdenas Rodríguez, K., Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, *14*(2), 11-18.
<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Devia, Martínez, & Quenguán. (2014). *Vista de Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo intralaboral en una institución hospitalaria nivel 3 de Buga, Colombia | Revista Colombiana de Salud Ocupacional*.

https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4892/5002

- Di-Colloredo, C., Cruz, D. P. A., & Moreno, J. (2007). Descripción De Los Estilos De Afrontamiento En Hombres Y Mujeres Ante La Situación De Desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1(2), 125-156.
- Escribà-Agüir, V., & Bernabé-Muñoz, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana: Un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 595-604. <https://doi.org/10.1590/S1135-57272002000500019>
- Espinoza, A. (2020). *SALARIO EMOCIONAL: UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO LABORAL* / NovaRua. <https://revistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768>
- Faria, F. A. D. (1983). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*.
- Flórez, D. J., & Roser, B. D. (2014). La atención: Bases fundamentales. *Frontiers in Neural Circuits*, 8. <https://doi.org/10.3389/fncir.2014.00053>
- Garrosa Hernández, E., & Carmona Cobo, I. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 224-238. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>
- Gonzáles, F. (2017). *Qué es y cómo se paga el salario emocional*. <https://www.hacerempresa.uy/wp-content/uploads/2018/12/IEEM-agosto-RRHH.pdf>
- GOV. (2018). *Función Pública*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/guest/inicio>
- Hernandez. (2018, enero 14). *Business Model Canvas: El lienzo de modelos de negocio explicado*. <https://economiat.com/business-model-canvas/>

Hernández, Fernández, Baptista, & otro. (2014). *Metodología de la investigación*.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., &

Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.

Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). BIENESTAR

LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista Electrónica*

Psyconex, 9(14), 1-13.

Infantil PRL. (s. f.). 4.1.8 *Estrategias de afrontamiento: Los recursos del individuo para hacer*

frente al estrés. Infantil PRL. Recuperado 6 de mayo de 2021, de

[https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/4-1-3-proceso-de-apreciacion-del-estres/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptacion/4-1-5-principales-estresores-laborales/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-estres-laboral/4-1-7-estrategias-de-intervencion-desde-la-organizacion/4-1-8-estrategias-a-nivel-individual/)

[2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/4-1-3-proceso-de-apreciacion-](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/4-1-3-proceso-de-apreciacion-del-estres/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptacion/4-1-5-principales-estresores-laborales/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-estres-laboral/4-1-7-estrategias-de-intervencion-desde-la-organizacion/4-1-8-estrategias-a-nivel-individual/)

[del-estres/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptacion/4-1-5-](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/4-1-3-proceso-de-apreciacion-del-estres/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptacion/4-1-5-principales-estresores-laborales/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-estres-laboral/4-1-7-estrategias-de-intervencion-desde-la-organizacion/4-1-8-estrategias-a-nivel-individual/)

[principales-estresores-laborales/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-estres-laboral/4-1-7-](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/4-1-3-proceso-de-apreciacion-del-estres/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptacion/4-1-5-principales-estresores-laborales/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-estres-laboral/4-1-7-estrategias-de-intervencion-desde-la-organizacion/4-1-8-estrategias-a-nivel-individual/)

[estrategias-de-intervencion-desde-la-organizacion/4-1-8-estrategias-a-nivel-individual/](https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/4-1-3-proceso-de-apreciacion-del-estres/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptacion/4-1-5-principales-estresores-laborales/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-estres-laboral/4-1-7-estrategias-de-intervencion-desde-la-organizacion/4-1-8-estrategias-a-nivel-individual/)

ISOTools. (2015). *Riesgo laboral: Definición y conceptos básicos*.

<https://www.isotools.org/2015/09/10/riesgo-laboral-definicion-y-conceptos-basicos/>

Jiménez-González, G. M., Rivera-Ladino, A. M., Gaibao-Pérez, M. C., Jiménez-González, G.

M., Rivera-Ladino, A. M., & Gaibao-Pérez, M. C. (2019). Las condiciones de bienestar

laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia.

Prospectiva, 28, 203-226. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>

Josep M., B., Miguel, S., Leonor, C., & Genís, C. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral

General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de*

las Organizaciones, 26(2), 157-170. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n2a7>

Leka, CPsychol, & Cox. (s. f.). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado 15 de abril de 2021, de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ley N° 1562. (2012).

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ley N° 1581. (2012). *Ley 1581 de 2012—EVA - Función Pública*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Ley N° 1616. (2013).

https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1616_2013.pdf

Lizeth Serna Rueda. (2020). *La Alcaldía de Medellín incrementó la capacidad de la Línea 123 Social para atender el llamado de personas en situación de vulnerabilidad*. Alcaldía de Medellín.

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=contenido/8739-La-Alcald%C3%ADa-de-Medell%C3%ADn-increment%C3%B3-la-capacidad-de-la-L%C3%ADnea-123-Social-para-atender-el-llamado-de-personas--en-situaci%C3%B3n-de-vulnerabilidad>

Marsà. (s. f.). *¿Qué es la hipersensibilidad emocional? 6 Características de una persona hipersensible - MundoPsicologos.com*. mundopsicologos. Recuperado 22 de abril de 2021, de <https://www.mundopsicologos.com/articulos/diferencias-entre-los-hipersensibles-y-las-personas-altamente-sensibles>

Martín Nader, Sandra Patricia Peña Bernate, & Emilio Sánchez. (2014). *Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: Hacia un modelo de organización saludable en*

Colombia—ScienceDirect.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000461>

Martínez González, J. V., García Valerio, A., Martínez García, V. A., Martínez González, J. V., García Valerio, A., & Martínez García, V. A. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario*, 16(1), 38-45. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1388>

MedlinePlus. (s. f.). *Salud mental* [Text]. National Library of Medicine. Recuperado 23 de marzo de 2021, de <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html>

MinEducación. (2009). *Glosario Bienestar—...:Ministerio de Educación Nacional de Colombia::..* <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-190251.html>

Mingote Adán, J. C., & Núñez López, C. (2011). Importancia de la consideración de la salud mental en la gestión de la salud laboral: Una responsabilidad compartida. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 239-262. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500015>

Minsalud. (2017). *Salud mental, clave para el desarrollo de empresas y trabajadores.* <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>

Moreno. (2014). *Los riesgos laborales psicosociales: Marco conceptual y contexto socio—Económico.*

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.* https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

- OPS ARGENTINA. (2013). *OPS/OMS Argentina—Preguntas frecuentes / OPS/OMS*. Pan American Health Organization / World Health Organization.
https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=28:preguntas-frecuentes&Itemid=142
- Osorio, J. E., & Niño, L. C. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90.
<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Oxford Dictionary. (s. f.). *BIENESTAR / Definición de BIENESTAR por Oxford Dictionary en Lexico.com y también el significado de BIENESTAR*. Lexico Dictionaries | Español.
Recuperado 23 de marzo de 2021, de <https://www.lexico.com/es/definicion/bienestar>
- Patlán Pérez, J., & Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Resolución N°2646. (2008). *Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
<https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Rojas. (s. f.). *Uso de la línea de emergencia 123*. EPM. Recuperado 6 de mayo de 2021, de <https://www.epm.com.co/site/home/epm-radio/alo-epm/las-historias/interna/artmid/25607/articleid/5353>

Saint Gobain. (s. f.). *¿Qué es el bienestar y cómo conseguirlo desde el hogar?* Saint Gobain.

Recuperado 23 de marzo de 2021, de <https://www.saint-gobain.com.mx/que-es-el-bienestar-y-como-conseguirlo-desde-el-hogar>

Sanchez Vera Katty Maura, Loli Ponce Rudi, & Vegas Miguel Hernán. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud.*

Sanitas. (s. f.). *La evolución del concepto de salud.* Sanitas. Recuperado 23 de marzo de 2021, de [//www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/prevencion-salud/san041834wr.html](http://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/prevencion-salud/san041834wr.html)

Santos, J. luiz. (s. f.). *FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.*

[https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1109/3.-](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1109/3.-Tesis%20Jose%20Luis%20Santos%20Cela.pdf?sequence=3)

[Tesis%20Jose%20Luis%20Santos%20Cela.pdf?sequence=3](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/1109/3.-Tesis%20Jose%20Luis%20Santos%20Cela.pdf?sequence=3)

SC Organizacional. (s. f.). *Bienestar Organizacional, Humano, Humanización, Asesoría, Colombia.* Recuperado 23 de marzo de 2021, de

<http://www.scorganizacional.com/index.php/servicios/de-la-persona-juridica-a-la-humanizacion/bienestar-organizacional>

Solís, C., & Vidal, A. (2016). *Estilos y Estrategias de Afrontamiento en Adolescentes.*

[https://www.mdp.edu.ar/cssalud/deptoterapia/archivos/Psicologia_General_SEMINARIO](https://www.mdp.edu.ar/cssalud/deptoterapia/archivos/Psicologia_General_SEMINARIO_ESTILOS_Y ESTRATEGIAS_DE_AFRONTAMIENTO_en_adolescencia.pdf)
[/ESTILOS_Y ESTRATEGIAS_DE_AFRONTAMIENTO_en_adolescencia.pdf](https://www.mdp.edu.ar/cssalud/deptoterapia/archivos/Psicologia_General_SEMINARIO_ESTILOS_Y ESTRATEGIAS_DE_AFRONTAMIENTO_en_adolescencia.pdf)

Teixeira, C. a. B., Gherardi-Donato, E. C. da S., Pereira, S. S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E.

(2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298.

Tic, tic. (2020, julio 28). El 123 Social, línea de atención a la comunidad en tiempos de pandemia. *San Antonio de Prado Medellin*. <http://sanantoniodeprado.co/el-123-social-linea-de-atencion-a-la-comunidad-en-tiempos-de-pandemia/>

Torrado. (2013). *BIENESTAR LABORAL*. [Educación].

<https://es.slideshare.net/jhoeltorrado/bienestar-laboral-16123867>

UDEA. (2019). *Atlas TI, una herramienta para la investigación*.

https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/generales/interna!/ut/p/z0/fY4xD4IwEIV_iwMjaQWDOBJiTAiTJga6mLNUPS0t2Kvx51tIHFyc7r287-4dE6xhwsALr0BoDejgW5Gd8k2ZLIsVr3f7quRFVhbb9eFYJ3nCKib-A-EC3sdRFExIa0i9iTWDfRJo3ymIOLhfd7O9-mo0jpC8nH-JuDfYQadcDDKMHiW4ibqA9JqmIOKq8xIkLmS6OKdmSufSsGhnVqMLpA2SNLiYMPYGYrJWs-Eh2g8rWXHj/

Vales. (s. f.). *Psicología del estrés*. Recuperado 15 de abril de 2021, de

[https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/21091/1/Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas-del-comportamiento-humano\(1\).pdf#page=177](https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/21091/1/Manual-de-bases-biolo%CC%81gicas-del-comportamiento-humano(1).pdf#page=177)

Viñas Poch, F., González Carrasco, M., García Moreno, Y., Malo Cerrato, S., & Casas Aznar, F.

(2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Anales de Psicología*, 31(1), 226-233.

<https://doi.org/10.6018/analesps.31.1.163681>

Apéndices

Apéndice A Entrevista

FICHA TÉCNICA ENTREVISTA	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el criterio de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín. • Identificar las características de salud mental respecto al estrés en el contexto laboral de los colaboradores de la línea 123 de Medellín. • Exponer las estrategias de afrontamiento centradas en las emociones que utilizan los colaboradores en el desarrollo de las actividades laborales en la línea 123 de Medellín
Población	Colaboradores de la línea 123 de Medellín
Muestra	10 trabajadores de la línea 123 de Medellín (estudio aplicado)
Lugar y fecha	
Método	Cualitativa
Tipo de muestreo	A conveniencia
Método de recolección	Recolección primaria
Técnica	Entrevistas semi-estructurada

Número de preguntas	
----------------------------	--

Preguntas orientadoras entrevista

Conocer el criterio de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín.

1- ¿Que considera usted que es bienestar laboral?

- ¿Conoce usted la dependencia de bienestar laboral?
- ¿Qué hacen allí?
- ¿Sabe dónde está ubicada?
- ¿Esta dependencia en alguna ocasión le ha brindado capacitaciones o acompañamiento? ¿en qué aspectos?

2- ¿En su opinión la empresa brinda los estímulos salariales y no salariales (salario emocional) apropiados para cada trabajador?

¿Cuáles considera que debería implementar?

3- ¿Cómo es su relación con sus compañeros y jefes? ¿Cómo se siente respecto a ella?

5- ¿Que recursos, espacios y herramientas le brinda la empresa para el desarrollo de su trabajo? ¿está conforme con ellas?

- ¿considera que los espacios brindados por la empresa son los adecuados?
- ¿Considera que las herramientas que le brinda la empresa son idóneas? ¿Porque?

6- ¿Qué piensa usted del acompañamiento y apoyo brindado por la empresa hacia usted y sus compañeros? ¿Cómo se siente respecto al bienestar laboral percibido en su trabajo? ¿Cómo le gustaría que fuera? ¿Qué cree que falta?

Describir las características de salud mental, respecto al manejo del estrés, en el contexto laboral de los colaboradores de la línea 123 de Medellín.

- 1- ¿Cómo considera usted que se encuentra su estado de salud en general, física y emocionalmente?
 - 2- ¿Normalmente se siente estresado en el desarrollo de sus actividades laborales? ¿En qué ocasiones y por qué?
 - 3- ¿Cómo considera usted que es su toma de decisiones en momentos de estrés en el desarrollo de su trabajo? ¿siente usted que el estrés afecta su toma de decisiones? ¿cómo?
 - 4- Cuando se encuentra bajo situaciones de estrés, ¿ha notado cambios físicos o ha identificado qué sentimientos experimenta?
 - 5- ¿El estrés asociado a su carga laboral ha afectado otros ámbitos de su vida?, ¿Cómo?
 - 6- ¿Ha identificado cambios en su forma de gestionar el estrés desde que inició a desempeñarse como colaborador de la línea 123 en comparación al momento actual?
- **Exponer las estrategias de afrontamiento centradas en las emociones que utilizan los colaboradores en el desarrollo de las actividades laborales en la línea 123 de Medellín**
 - 1. ¿Cuándo se le presenta un problema en el contexto laboral, tiende a buscar ayuda o apoyo en los demás? ¿Por qué?
 2. ¿Considera que la religión o espiritualidad le ayuda a gestionar problemas o situaciones difíciles en el contexto laboral? ¿Por qué?
 3. ¿Ante un contexto o problemática laboral, identifica sus emociones y trata de reorientarlas? En caso de realizarlo, profundice su experiencia
 4. ¿Se apoya en actividades que le resultan placenteras para gestionar las emociones asociadas a una problemática en el contexto laboral?
 5. ¿Ha estado inmerso en problemáticas a nivel laboral las cuales lo hayan llevado a buscar ayuda profesional? Describa su experiencia
 6. Al comparar las estrategias de afrontamiento que utilizaba para afrontar los problemas en el contexto laboral cuando inició su labor, frente a las que ahora utiliza, ¿Estas han variado?, Profundice.

Apéndice B Consentimiento Informado

Universidad

Programa de Psicología

Consentimiento Informado Para la Participación en Investigación

Mediante este documento se le está invitando a participar de la investigación titulada “Experiencia significativa de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín 2021-2”, desarrollada por Yesica Alejandra Londoño Betancur y Ana María Tobón Palma, cuyo objetivo es describir la experiencia significativa de bienestar laboral de los colaboradores de la línea de atención 123 de Medellín 2021-2. Antes de decidir su participación, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Usted es libre de preguntar sobre los aspectos o dudas o propósito de este proceso de investigación. Una vez comprendida la investigación se le pedirá que firme este consentimiento, en caso de que su decisión sea participar de la misma.

En este sentido, a continuación, se especifican una serie de consideraciones a tener en cuenta para participar en la presente investigación: su decisión de participar en el estudio es voluntaria; si decide participar en la investigación usted puede retirarse en el momento que así lo disponga; en el transcurso de la investigación podrá solicitar información actualizada de la misma al (los) investigador (es), quienes está en el deber de proporcionársela oportunamente. Esto solo con fines informativos que sólo se brindará a los participantes de la investigación, en ningún caso se entregarán informes técnicos a terceros, que impliquen una responsabilidad más allá de los acuerdos de investigación aquí estipulados; las sesiones serán registradas en instrumentos para la recolección y archivo de la información como lo son las entrevistas. Este instrumento de registro será utilizado únicamente con fines académicos e investigativos; la información obtenida en este estudio, utilizada para la identificación de caso, mantendrá estricta confidencialidad acerca de los participantes. Esta será compartida con los Directores, Asesores y equipos de investigación en los espacios académicos y tutorías desarrollados con el fin

de avanzar en la obra de conocimiento y el proceso de formación de investigadores; los resultados de este estudio serán utilizados con fines académicos y podrán ser publicados a través de medios de divulgación de interés científico.

Una vez considere que sus dudas han sido aclaradas y que no tiene ninguna pregunta sobre su participación en la investigación, usted puede, si así lo decide, firmar la siguiente carta de Consentimiento Informado.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE MAYOR DE EDAD (ASENTIMIENTO INFORMADO)

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido contestadas de manera satisfactoria. He sido enterado(a) de los procedimientos de esta investigación y entiendo que la información obtenida puede ser publicada o divulgada con fines científicos, respetando mi anonimato.

Convengo en participar en esta investigación.

Firma: _____

Documento de identidad: _____

Apéndice C Matriz Categorial

Línea	Texto	Código	Subcategoría	Categoría
S1.1	Le digo al negro que me invite a almorzar	apoyo en actividades placenteras	Apoyo Espiritual y en Actividades Relajantes	Estilo de Afrontamiento Emocional
S2.1	comer dulce, comer dulce y dulce, y tengo que tener ahí algún dulcecito, un confite. Y es porque si estoy como ansiosa, como estresada, cuando estoy así, como dulce			
S2.1	trato de ir a sitios al aire libre			
S2.1	leer un libro me gusta, me saca del problema que tengo laboral			
S4.1	Leer si estoy estresado, leer mucho y eso me ayuda mucho en cuanto a manejar el estrés de las llamadas, a distraerme de eso			
S6.1	toco algunos instrumento, sentarme a jugar en el computador o en el play, o sea, distraer la mente como con algún pasatiempo, alguna actividad para distraerme de sacar mi cabeza de ese problema			
S3.1	leer, digamos aprovechar los espacios muertos, digámoslo así, hablando con los demás compañeros o algo. La lectura creo que me ayuda mucho			
S2.1	Cuando estoy conectada y siento como que me voy a desesperar, entonces trato de respirar muy profundo y ya con eso me calmo; caminar un buen rato o hacer ejercicio, también leer			
S5.1	, Me gusta mucho orar, escuchar música, cantar alabanzas. Eso es lo que hago como para relajarme, pensar en cosas positivas, en cosas diferentes, distraerme leyendo.			
S1.1	Netflix me despeja de pensar tanto de allá. Yo no veo televisión. Pero si ahora alguna que otra vez, una y otra serie que me relaja			
S1.1	Ciertamente no, porque si yo no puedo acostarme ni leer un libro ni nada			
S1.2	Cuando uno sale, si sale muy cargado, entonces eso sí como que me pone a pensar en otra cosa.			
S1.3	antes de yo ponerme a hacerles el llamado de atención o el reclamo o cualquier situación, yo si le pido a Dios que me dé las palabras precisas			
S4.3	no lo sé realmente. Yo creo que no.			

S6.3	aquí sí tenemos un problema, porque yo me considero agnóstico. Entonces yo no tengo como creencia religiosa, por así decirlo.			
S5.3	con la psicóloga, como yo estoy al lado del puesto, puedo hablar con ella. Cuando no hablo con ella, hablé con mi líder y los otro también. Le oro a Dios, pe pido que tomé el control de esa situación que me está cargando			
S5.3	Si yo soy cristiana, evangélica y para mí lo primero es Dios y creo que estoy confiadamente segura en donde yo voy está Dios y le pido que obre en mi vida,			
S6.3	aquí sí es un rotundo sí, porque la naturaleza de la línea, que es una línea de emergencias, es que las personas te llamen cuando están en un momento muy tensionante de estrés. Muchas personas, pues de esa llamada depende su vida. Entonces, claro, se maneja un nivel de estrés siempre alto. Pero uno intenta, como sopesarlo			
S3.3	No, no, la verdad, no asocio nada de índole, pues como religioso con respecto a mi labor			
S2.3	Si me hace bien, yo soy muy creyente. A veces siento eso y me gusta mucho, que por una llamada uno pueda digamos, ayudar a alguien, poder tranquilizar a alguien.			
S1.3	Si, total. Igual yo soy muy creyente y creo mucho en Dios y en Los Ángeles			
S1.4	como que entre mis jefes o en mi opinión o a mí en mi casa			
S2.4	sí, yo siempre que tengo dudas o no estoy segura de algo me gusta preguntar, porque yo siento que en la línea uno, dos, tres, uno no puede asumir nada, pues es mejor estar seguro y preguntar antes de pronto cometer un error grave			
S3.4	yo pienso que nos apoyan mucho en ese sentido			
S3.4	Yo siempre trato de apoyarme en alguna persona con la que habido feeling, empatía y pueda soltar un poquito las cosas.			
S5.4	Er en el líder la. La primera opción que yo busco es mi líder. Cuando hay alguna dificultad, algún inconveniente puntual, hablo con el líder.			
S6.4	1:166 dependiendo como el tipo de situación, claro.			
S4.4	Yo creo que el hablar sirve			
S4.4	Pues sí, sí estoy como en medio. O sea, si el problema es directamente el trabajo, no lo habla con la líder o con alguna compañera, y si es personal, entonces no se apoya. Es como las personas que nos rodean en más tiempo	Apoyo en Compañeros o amigos	Apoyo en el entorno	

S3.4	Sí, definitivamente, cuando tengo alguna duda es cuando siento que algo que se puede, digamos, solucionar o atender, pues de una forma prioritaria, siempre está como personal policial que nos apoya y nuestro jefe, que está siempre ahí como a la mano				
S3.4	Piensa que podría haber un poquito más de acompañamiento directamente de esta nuestra empresa, con bastante, que es como la Fundación, pero pues digamos que ha mejorado mucho en el sentido de que precisamente tenemos un apoyo psicológico de la empresa y eso pues ha sido importante, sobre todo como para enfrentar situaciones				
S2.4	yo siento que gracias a la ayuda de Esther Ana, cuando estuve en el 1-2-3, que fue algo maravilloso, sabiendo que ese acompañamiento psicológico me ayudó mucho porque yo estaba en un momento que yo sentía que ya no era capaz sola, porque de acumular como 6 de esas emociones, esos casos de esas mujeres que son fuertes y de los menores que son los que más me afectan desde el tener uno en un acompañamiento y te puedes desahogar..				
S5.4	con la psicóloga, como yo estoy al lado del puesto, puedo hablar con ella. Cuando no hablo con ella, hablé con mi líder y lo otro también. Es hora de adiós.				
S1.4	Mi esposo. me llevo a algún lado, me dice que no me preocupe,				
S1.4	Si cuando, cuando se le presenta un problema, de pronto tiende a buscar como ayuda en mis amigos, como apoyo o algo				
S2.6	Si yo fuese la vez que me acontece, me acompañó ese día, yo estaba muy mal, entonces si no quería la verdad, pues uno se niega como no, yo no necesito ayuda,				apoyo en profesionales de la salud mental
S3.6	Hace poco perdimos a una compañera precisamente el uno 3 y vamos, que consideraba en lo personal que era como la compañera más empática, más colaboradora, más servicial y fue muy fuerte porque ante una situación como ésta ya no está de tres días y ya no estás.				
S5.6	con la psicóloga, como yo estoy al lado del puesto, puedo hablar con ella. Cuando no hablo con ella, hablé con mi líder y lo otro también. Es hora de dios.				
S3.6	No, no, la verdad,				
S2.6	Yo ese día estaba súper mal, mal, mal. Y sin decirle nada, lo pudo sentir y me desahogué y me sentí muy bien desahogarme. Me ayudó muchísimo porque yo ya llevaba más de un año con como con la tristeza y reprimía				
S4.6	No, no, señora				
S2.6	Fue algo muy bonito, porque yo ya llevo más de un año.				

S1.6	Hasta el momento no,			
S2.8	bienestar laboral, como la palabra lo indica, el bienestar que el empleado se sienta bien, cómodo, en un ambiente agradable, un buen trato de todas las personas	Concepto bienestar laboral	Conceptualización Bienestar Laboral y Percepción	Criterio bienestar Laboral
S3.8	yo pienso que nos apoyan mucho en ese sentido			
S4.8	Sentirse bien seguro que nos brinden cupos con apoyo de seguridad			
S5.8	Todo lo que va a favor de del empleado sea como tanto emocional como también laboral. Que tenga una buena estabilidad, que tenga tranquilidad, que tenga todo los recursos, que pueda estar bien estable			
S2.8	Para mi bienestar laboral es, digamos que todos los colaboradores, pues independientemente de su desempeño, de su desempeño o no, de su cargo laboral, se sientan bien. Que cuenten con todos los que les bienestar, no solo su puesto de trabajo, sino un buen ambiente con todos los elementos de seguridad, que también cuente con los espacios de esparcimiento, con la familia, los descansos, un apoyo constante y sobre todo para la línea de emergencia que nos este como brindando el apoyo.			
S2.8	De estrés, las ganas de llorar. Y se me hace como un calor a sal, como a la cara, la cabeza como si fuera no, no sé. Un calor y me colocó colorada			
S1.8	bienestar laboral para mí. Sí, como la estabilidad, la estabilidad de no tener miedo, de que lo van a echar cuando se termina el contrato. La estabilidad laboral, tanto en cómo relación con los jefes como con los compañeros. Como el yo despertarme y no sentirme como aburrida por ir a trabaja			
S2.9	con mis jefes bien, aunque últimamente creo que no es la forma, digamos que a veces no hay casi llamadas, entonces uno por si se empieza a hablar o los compañeros y creo que. A mí me gustaría hablar esa parte, pero yo me abstengo como por temor de que tomen malas cosas.	Percepción Bienestar laboral Propia		
S2.9	a veces que quisiera como salir y respirar se siente uno como ahogado a veces			
S3.9	De pronto como el viernes, estar encaminado como al enfoque la familia o que de pronto nos permitieron o nos vieron como más espacios de esparcimiento con la familia. Pero con respecto a los demás aspectos como que ya nos brindan todas las herramientas, digamos para un bienestar físico y bienestar emociona			
S4.9	El trabajo tiene un salario adecuado			

S3.9	Sí, creería que falta un poquito en el tema de pronto de cómo se dice la actividad física y las pautas mentales, digámoslo así, dentro de los espacios laborales.			
S2.9	yo siento que ese acompañamiento me ayudó mucho porque yo estaba en un momento que yo sentía que ya no era capaz sola, porque de acumular como 6 de esas emociones, esos casos de esas mujeres que son fuertes y de los menores que son los que más me afectan desde el tener uno en un acompañamiento y te puedes desahogar..			
S6.914	yo estoy más que satisfecho y contento.			
S5.9	Cuando hubo una situación muy compleja, grupal en esa parte, que no se manejó tanto como con psicólogos que te tuvieron ahí como para que viera la situación, pero no nos dieron como ese aporte.			
S2.9	Eso a mí me molesta, pero no soy capaz como de expresarlo. Eso me molesta de una jefa de los otros jefes. No muy bien			
S1.9	Si, amo mi trabajo, aunque a veces diga que tengamos mucha carga laboral, pero yo amo lo que hago			
S6.10	Hablar con los compañeros de la situación. Cierto, ya cuando de pronto el tema te toca más personal, más. Por ejemplo, en mi caso, cuando son temas de adultos mayores, de viejitos, pues a mí me toca mucho porque yo me crié con mi abuelita. Son esos temas como que te tocan y te dejan como el corazón arrugado, por así decirlo.	Descripción Cargo Entrevistados		
S1.10	Mi cargo es líder, Yo empecé como receptora y ahora soy una líder de grupo			
S2.11	todas las herramientas como la diadema, el mouse, el protector. Las sillas cómodas, las sillas ya están cómodas y porque primero no eran tan cómodas	Entorno y herramientas	Estímulos, Espacios y herramientas	
S2.11	Sí, porque es lo que necesitamos un computador. Y las sillas son cómodas. El locker es donde no guarda los implementos, las diademas. Sí, yo diría que sí, porque para ese esa labor no se necesita, como muchas herramientas ni seminario			
S3.11	creo que nos han dado todas las herramientas, por ejemplo y seguridad. Nunca nos faltan nuestros tapabocas ni nuestro alcohol como se paraditos dentro de dentro del ambiente laboral.			

S6.11	Tenemos los espacios, los que tenemos los espacios de retroalimentación, de pausas activas en los que podemos disponer de ellos para de pronto comentar cositas que uno siente que está fallando, también en lo personal. Aparte, tenemos como la opción también de hablar ya directamente no en el trabajo con los con el personal de la línea, sino también con la fundación		
S4.11	son completas y están en buen estado, porque no puede realizar un buen trabajo. Porque son cómodas, como te decía anteriormente en cuanto a la silla, por lo que uno permanece sentado todo el día la silla y el equipo también de pie		
S4.11	Sí, pues cada uno hace como la línea, cada uno tiene su espacio en cuanto al escritorio, silla y equipo, computador y teléfono entre sí. Si es cómodo		
S6.11	hay algunos aspectos que se puede que pueden mejorarse,		
S3.11	Sí, creería que falta un poquito en el tema de pronto de cómo se dice la actividad física y las pautas mentales, digámoslo así, dentro de los espacios laborales..		
S3.11	las herramientas electrónicas de ergonómicas dirían así. Los aplicativos para desempeñar nuestra labor ya digamos que um, el uniforme, la dotación, los elementos que es, no sé, creo que son los que nos brinda la empresa, los recursos		
S5.11	las herramientas los tenemos, los espacios que damos, que hay en la sala de redacción es un poco reducido porque estamos puestos en sala a todos los que obviamente no se pueden hacer por ruido o por espacio..		
S6.11	Aparte de espacios laborales, tenemos las capacitaciones que hacemos cada mes, cada cierto tiempo que como algo nuevo en el trabajo, empecemos con estas capacitaciones, estos espacios para. Para mejorar el desempeño laboral, cierto.		
S2.11	a veces que quisiera como salir y respirar se siente uno como ahogado		
S1.11	Es muy agradable, es amplia, te entra buena luz. Nos colocaron aire acondicionado para que, si tenían frío, calor, lo apagaran o lo aprendieran. La parte cómo se dice física es muy agradable		
S1.12	El salario en sí considero que es bueno, porque es que ahora está muy duro conseguir un empleo, así como con un salario		

S1.12	Si son muy pendiente de que si falta o se añada algo lo puedan reemplazar rápido	Presencia Estímulos Laborales	
S3.12	Sí, sí, yo pienso que a pesar de pronto la exigencia de requisitos para laborar y de pronto, como por el horario y el tiempo de descanso, es justo y creo que nos remunerar un poco más de lo que de lo que normalmente pagan		
S6.12	cuando uno tiene una incapacidad física o algo que no te permite ir a laboral, que es algo físico, pues se toma muy serio. Ciertamente que una incapacidad o una gripa ahorita con el tema del corona Virus, todo esto se toma muy en serio		
S5.12	ya algo que se ha implementado es esa parte de poder salir a hablar con la psicóloga en cinco minutos o diez minutos. Y si usted necesita 30 minutos, una hora, dos horas, tres horas, ya las están brindando, porque a veces nosotros nos colapsamos tan emocionalmente que nosotros necesitamos hablar.		
S6.12	yo estoy más que satisfecho y contento,.		
S5.12	en ese momento son los que son mejor pagos en Medellín. Ese sea un buen salario, una buena nómina		
S6.12	Aparte de espacios laborales, tenemos las capacitaciones que hacemos cada mes, cada cierto tiempo que como algo nuevo en el trabajo, empezamos con estas capacitaciones, estos espacios para. Para mejorar el desempeño laboral, cierto.		
S6.12	es bien remunerado el empleo que desempeñamos, como tenemos los espacios para comentar las situaciones personales con ustedes las chicas que han sido practicantes		
S4.12	Pues uno puede al pagar, al pagar, pues por el trabajo lo pagan bien cumplido, es remunerado.		
S6.12	aquí sí es un rotundo sí, porque la naturaleza de la línea, que es una línea de emergencias, es que las personas te llamen cuando están en un momento muy tensionante de estrés. Muchas personas, pues de esa llamada depende su vida. Entonces, claro, se maneja un nivel de estrés siempre alto. Pero uno intenta, como sopesarlo		
S3.12	Sí, creería que falta un poquito en el tema de pronto de cómo se dice la actividad física y las pautas mentales, digámoslo así, dentro de los espacios laborales..		
S2.12	falta como más acompañamiento. Por lo que no, pues si se sobrecarga de tantas como emociones, tantas cosas en la línea.		

S1.14	Son 20 receptores los que uno tiene a cargo, cierto, y cada cabeza es un mundo diferente, porque nosotros no sabemos que lo que está pasando con cada uno y ellos no saben lo que pronto en el momento no está pasando. Cierto, y es muy difícil. Aunque uno trata de tener una buena relación con todos,	Relaciones entre colaboradores	
S2.14	Yo me considero como muy reservada y a veces escucho comentarios maluco que un compañeros de otro compañero, pero yo trato de reservarme todo eso para que no se vuelva como una cadena y tratar de que el ambiente sea muy, muy bueno.		
S5.14	Me la llevo muy bien con mis compañeros y con mis jefes. Trato siempre de mantener una relación laboral, tener buena, buen compañerismo, buen ambiente, con respeto, con amabilidad y con compromiso		
S5.14	Hasta el momento a mí me ha ido muy bien Ana María e Isabel. Pues que, en algún momento, de pronto hay algún inconveniente con algún compañero. Siempre pasa en lo laboral, pero a mí muy bien.		
S5.14	1:133 Seres humanos cometemos errores o veces de pronto nos alteramos. No me...		
S4.14	uno trata como de estar bien con todos los compañeros, porque igualmente es el ambiente de todos y en el que pasamos la mayor parte del tiempo de todo el día		
S2.14	con mis jefes bien, aunque últimamente creo que no es la forma, digamos que a veces no hay casi llamadas, entonces uno por si se empieza a hablar o los compañeros y creo que. A mí me gustaría hablar esa parte, pero yo me abstengo como por temor de que tomen malas cosas.		
S6.14	yo estoy más que satisfecho y contento, En lo personal yo estoy muy contento, muy feliz y es una relación muy buena.		
S3.14	No súper bien. Creo que para todos ha sido como una experiencia, como enriquecedora. Y entre todos nos apoyamos mucho. De pronto el aprender a conocernos, a conocer cada uno		
S2.14	Muy bien, excelente		
S1.14	Este año las cosas han cambiado mucho porque el ambiente laboral está muy bueno. Porque como en todas partes hay personas tóxicas y hay otros que son muy nobles y entonces son muy callados, otros que son Introvertidos		

S1.15	Yo he tratado de que cada que se me presenta alguna situación y voy a hacer alguna retroalimentación con algún compañero porque ha sido necesario siempre tenga como las bases el por qué lo estoy llamando a hacerle, como la recomendación o la retroalimentación o tal situación.	Relaciones entre colaboradores y directivos	
S3.15	Sí, definitivamente, cuando tengo alguna duda es cuando siento que algo que se puede, digamos, solucionar o atender, pues de una forma prioritaria, ¿siempre está como personal policial que nos apoya en el sentido de las llamadas o es algo temporal? Pues nuestro jefe, que está siempre ahí como a la mano para cualquier situación. Pero sí, la verdad, siempre atiendo como personas o superiores que me puedan apoyar con las situaciones, con las todos		
S3.15	Piensa que podría haber un poquito más de acompañamiento directamente de esta nuestra empresa, con bastante, que es como la Fundación, pero pues digamos que ha mejorado mucho en el sentido de que precisamente tenemos un apoyo psicológico de la empresa y eso pues ha sido importante, sobre todo como para enfrentar situaciones, digamos que se presentan en el momento y ven como una extensión también de un líder de sala que siempre está como pendiente de nosotros..		
S6.15	yo estoy más que satisfecho y contento, en lo personal yo estoy muy contento, muy feliz y es una relación muy buena.		
S5.15	1:135 De parte de los jefes? Hemos tenido un buen acompañamiento cuando hay...		
S5.15	Er en el líder la. La primera opción que yo busco es mi líder. Cuando hay alguna dificultad, algún inconveniente puntual, hablo con el líder. O si de pronto la persona me da la oportunidad hablar con él.		
S5.15	Pero si la hubo una vez, pero no fue pues como ayuda profesional, sino que ya fue ya en la parte interna y fue ya directamente con los jefes.		
S4.15	uno se siente como respaldado por el trabajo que uno hace y la manera en que yo se comporta, pues de buena manera te es bien.		
S5.15	A mí me han apoyado mucho, pero soy una persona que en ese momento tengo hipertiroidismo y tengo restricción médica de no hacer noches. Tenía un excelente acompañamiento, tanto del jefe como de la empresa y también del médico laboral, que me han apoyado, me han ayudado, están pendientes y yo tengo en algún momento alguna crisis.		

S4.15	Bien también, sí			
S5.15	Me la llevo muy bien con mis compañeros y con mis jefes. Trato siempre de mantener una relación laboral, tener buena, buen compañerismo, buen ambiente, con respeto, con amabilidad y con compromiso			
S2.15	sí, yo siempre que tengo dudas o no estoy segura, algo me gusta preguntar, porque yo siento que en la línea uno, dos, tres, uno no puede asumir nada, pues es mejor estar seguro y preguntar antes de pronto cometer un error grave			
S2.15	Eso a mí me molesta, pero no soy capaz como de expresarlo. Eso me molesta de una jefa de los otros jefes. No muy bien			
S1.15	ha pasado compañeritos que de un momento ellos no eran así, pero en un momento a otro empezaron a sufrir depresión y todo les afecta. Entonces. Yo he tratado de que esas personas cuando me he dado cuenta y ha sido posible, con mucho gusto les ayudaba y trataba de entenderlos hasta cierta parte, cierto.			
S1.15	Con los jefes también se ha tratado de llevar como una relación buena hasta el momento.			
S1.16	Tal vez lo comparten los receptores, es decir, que están conforme con ello. Si, con el espacio las herramienta	Diferenciación bienestar laboral receptores-líderes		
S1.16	El punto de que como se sienten los líderes, todavía no nos ha como preguntado. Teniendo en cuenta que ellos están tratando de que todo el mundo esté contento, pero ellos como quien se están enfocando más en los receptores que en la líder			
S2.17	Y los fines de semana también. Cuando hay muchas riñas a la vez, maltrato a la mujer me afecta más, siento que es los casos que más me afecta. Porque en algún. No sé, yo creo que ya es como personal, por lo que yo viví eso en mi hogar, es mi papá con mi mamá.	Estrés asociado a la actividad laboral y contexto familiar	Estrés y Vida Personal	Características de Salud Mental: Manejo Estrés
S6.17	Hablar con los compañeros de la situación. Ciertamente, ya cuando de pronto el tema te toca más personal, más. Por ejemplo, en mi caso, cuando son temas de adultos mayores, de viejitos, pues a mí me toca mucho porque yo me crié con mi abuelita. Son esos temas como que te tocan y te dejan como el corazón arrugado, por así decirlo, porque, aunque uno intente ser muy racional y muy cabeza fría y todo esto, hay cosas que te tocan.			
S2.17	De estrés, las ganas de llorar. Y se me hace como un calor a sal, como a la cara, la cabeza como si fuera no, no sé. Un calor seguro que se me colocó colorada cuando			

S1.17	Normalmente no, yo trabajo muy bueno porque me considero muy responsable y trato de que todo esté al día, todo esté en orden, de que si algo me lo piden yo ya lo tengo hecho. En general no estoy estresada. trataba de mantener todo muy organizado, cierto, o trato de mantener muy organizado todo, que en el momento en que me lo pedían yo ya lo tengo listo, ya lo tengo adelantad			
S2.18	Y los fines de semana también. Cuando hay muchas riñas a la vez, maltrato a la mujer me afecta más, siento que es los casos que más me afecta. Porque en algún. No sé, yo creo que ya es como personal, por lo que yo viví eso en mi hogar, es mi papá con mi mamá.			
S2.19	De estrés, las ganas de llorar. Y se me hace como un calor a sal, como a la cara, la cabeza como si fuera no, no sé. Un calor seguro que se me colocó colorada cuando			
S5.19	he ha roto o no la piel, que la verdad eso sí, y el con el colon.			
S6.19	afortunadamente yo he sido una persona muy sana en esos aspectos, digámoslo así. No he tenido mayor físicamente y de salud, no he tenido mayor mayores dificultades a lo largo de la vida.			
S5.19	Físicamente. En ese momento. Con mi salud. Mi salud es inestable. Porque como manejo hipertiroidismo			
S6.19	creo que es como cierto nivel de angustia, como ese que te digo, como esas zozobras, como ese, sino si no hago algo rápido, si no reporto rápido, o el hecho de que como todas las llamadas son grabadas y monitoreadas, de que pronto si haces algo mal, pues va a estar grabado, entonces tenés como esa carga de. Generalmente lo que me pasa mucho es como el dolor en el cuello	Estado físico	Estado Físico y Emocional	
S4.19	en estos momentos es ha estado estable, igualmente yo tengo como un proceso con psicólogos y traté que el trabajo no es de que ni mi vida cotidiana afecte el trabajo y viceversa			
S3.19	Creo que soy muy organizada en el sentido de la salud de las dietas ontológicas por regulares de la atención psicológica también. Me ha hecho parte, pues, como la fundación			
S2.19	Eso si yo siento a veces porque sigue, aunque uno no quiera. De cierta forma uno se estresa. Yo personalmente me estreso, inclusive en la parte como la de la espalda, uno siente como esa recarga, como un cansancio.			
S1.20	trata como de manejar todas esas emociones, porque si no se volvería o no loco realmente			

S5.20	Al principio, cuando me cargaba mucho por tanta situación. Cuando uno es nuevo en esa línea, uno se cae todo hacia la cama. Entonces yo me traía a todos en la calle. Yo llegaba muy cargada con Saturada, muy saturada, con muchas situaciones y uno reacciona mal con la familia	Impacto del estrés en la vida personal		
S3.20	no lo considero así, porque precisamente la empresa se caracteriza por manejar un horario flexible, digamos las cinco partes como de un grupo de apoyo, y eso me permite dentro de mi entorno familiar, disponer de tiempos adecuados para reuniones o para compartir tiempo con mi hijo			
S5.20	Físicamente. En ese momento. Con mi salud. Mi salud es inestable. ¿Cierto? Porque como manejo hipertiroidismo			
S3.20	No. No, no, no. Yo trato de dejarlo todo porque sí es mucho, pues como mucho peso negativo, por decirlo así			
S2.20	me llamar al celular, no quería hablar con nadie, ni llegar a la cabina y acostarme y encerrarme y no hablar con nadie, ni estar más encerrada como es cansar de. No sé, dejen de hablar.			
S6.20	1:165 Afortunadamente no tanto, porque yo intento como que dejaré el trabajo...			
S5.60	Entonces lo ya aprendí a manejar el estrés fue muy difícil. Y si no llegaba estresada, cargada a la casa y ellos pagan por el estrés mío. Pero aprendí a manejarlo un poco			
S2.60	yo siento que ya le estoy dando mucho manejo y por el acompañamiento y porque he buscado ayuda, pero primero yo quería era llegar y encerrarme. Ya cansada de hablar. Como ya no quería ni salir a la sociedad, Siento que me afectó			
S1.60	No creía yo que no	Incidencia del estrés en las emociones	Dinámica de Estrés y Carga Emocional	
S1.21	Me dijeron cosas tan mentiras, tan grandes que uno dice, pero cómo, cómo, cuándo, dónde hicieron o pensarían todo eso que eso me puso muy, muy. Muy triste			
S2.21	De estrés, las ganas de llorar. Y se me hace como un calor a sal, como a la cara, la cabeza como si fuera no, no sé. Un calor seguro que se me colocó colorada cuando			
S2.21	comer dulce, por comer dulce y dulce, y tengo que tener ahí algún dulcecito, un confite. Y es porque si estoy como ansiosa, como estresada, cuando estoy así, comiendo tanto dulce			

S5.21	Físicamente. En ese momento. Con mi salud. Mi salud es inestable. ¿Cierto? Porque como manejo hipertiroidismo		
S6.21	aquí sí es un rotundo sí, porque la naturaleza de la línea, que es una línea de emergencias, es que las personas te llamen cuando están en un momento muy tensionante de estrés. Muchas personas, pues de esa llamada depende su vida. Entonces, claro, se maneja un nivel de estrés siempre alto.		
S5.21	he hay momentos que me estreso mucho cuando, cuando, por ejemplo, una persona que usted le está pidiendo la colaboración, porque usted requiere información cierta, porque se necesita para diferentes agencias y no la dan, no colaboran, no hay el apoyo.		
S6.21	creo que es como cierto nivel de angustia, como ese que te digo, como esas zozobras, como ese, sino si no hago algo rápido, si no reporto rápido, o el hecho de que como todas las llamadas son grabadas y monitoreadas, de que pronto si haces algo mal, pues va a estar grabado, entonces tenés como esa carga y me genera dolor en el cuello		
S5.21	psicóloga, que ya esa parte faltaba mucho porque manejar la línea de emergencias sabemos que no es fácil, es estresante		
S6.21	A mí no me afecta tanto como puede que otros compañeros		
S2.21	me llamar al celular, no quería hablar con nadie, ni llegar a la cabina y acostarme y encerrarme y no hablar con nadie, ni estar más encerrada como es cansar de. No sé, dejen de hablar.		
S6.21	Hablar con los compañeros de la situación. Cierto, ya cuando de pronto el tema te toca más personal, más. Por ejemplo, en mi caso, cuando son temas de adultos mayores, de viejitos, pues a mí me toca mucho porque yo me crie con mi abuelita.		
S2.21	desespero, como que no me hago justicia, es una angustia		
S2.21	Y los fines de semana también. Cuando hay muchas riñas a la vez, maltrato a la mujer me afecta más, siento que es los casos que más me afecta. Porque en algún. No sé, yo creo que ya es como personal, por lo que yo viví eso en mi hogar, es mi papá con mi mamá.		
S2.21	Eso si yo siento a veces porque sigue, aunque uno no quiera. De cierta forma uno se estresa. Yo personalmente me estreso, inclusive en la parte como la de la espalda, uno siente como esa recarga, como un cansancio.		

S1.21	Sentimiento de parte mía, de parte de los muchachos			
S2.22	Y los fines de semana también. Cuando hay muchas riñas a la vez, maltrato a la mujer me afecta más, siento que es los casos que más me afecta. Porque en algún. No sé, yo creo que ya es como personal, por lo que yo viví eso en mi hogar, es mi papá con mi mamá.	Manejo emocional		
S4.22	en estos momentos es ha estado estable, igualmente yo tengo como un proceso con psicólogos y traté que el trabajo no es de que ni mi vida cotidiana afecte el trabajo y viceversa			
S6.22	si se maneja mucho estrés, pero también es importante uno saber que es estrés. Hay que dejarlo, porque si vos te quedas con el estrés de una llamada, la siguiente persona a la que vayas a contestarle se requiere lo mejor de vos.			
S5.22	Si yo soy cristiana, evangélica y para mí lo primero es Dios y creo que estoy confiadamente segura en donde yo voy a Dios y le pido que obre en mi vida,			
S5.22	ya algo que se ha implementado es esa parte de poder salir a hablar con la psicóloga en cinco minutos o diez minutos. Y si usted necesita 30 minutos, una hora, dos horas, tres horas, ya las están brindando, porque a veces nosotros nos colapsamos tan emocionalmente que nosotros necesitamos hablar.			
S6.22	afortunadamente yo he sido una persona muy sana en esos aspectos, digámoslo así. No he tenido mayor físicamente y de salud, no he tenido mayor mayores dificultades a lo largo de la vida.			
S6.22	aquí sí es un rotundo sí, porque la naturaleza de la línea, que es una línea de emergencias, es que las personas te llamen cuando están en un momento muy tensionante de estrés. Muchas personas, pues de esa llamada depende su vida. Entonces, claro, se maneja un nivel de estrés siempre alto. Pero uno intenta, como sopesarlo, intentar darle como el manejo, bien sea con los compañeros dialogando			
S5.22	Entonces yo aprendí a manejar el estrés fue muy difícil. Y si llegaba no haber junto a él estresada, cargada y ellos pagan por el estrés mío. Pero aprendí a manejar porque estaba acompañándoles, aunque no he sido capaz de manejar todo.			

S6.22	Hablar con los compañeros de la situación. Cierto, ya cuando de pronto el tema te toca más personal, más. Por ejemplo, en mi caso, cuando son temas de adultos mayores, de viejitos, pues a mí me toca mucho porque yo me crie con mi abuelita. Son esos temas como que te tocan y te dejan como el corazón arrugado, por así decirlo, porque, aunque uno intente ser muy racional y muy cabeza fría y todo esto, hay cosas que te tocan.			
S5.22	Físicamente. En ese momento. Con mi salud. Mi salud es inestable. ¿Cierto? Porque como manejo hipertiroidismo			
S3.22	yo pienso que nos apoyan mucho en ese sentido, vuelvo y lo reitero porque hay situaciones o casos por los que podemos pasar, digamos nosotros atendiendo llamadas que pueden ser un poquito como atenuantes a qué? A que podemos más como mal al, al, al enfrentarnos a estas realidades. Pero creo que bien, bien, sin perder la sensibilidad.			
S2.22	comer dulce, por comer dulce y dulce, y tengo que tener ahí algún dulcecito, un confite. Y es porque si estoy como ansiosa, como estresada, cuando estoy así, comiendo tanto dulce			
S2.22	Siento que mejorado es el que tiene uno que accionar muy rápido, que está como muy activo, muy muy alerta y tomar una decisión y enviarlas el caso rápido, ser muy ágil. Siento que si he mejorado mucho			
S2.22	yo siento que, gracias a la ayuda de Esther Ana, cuando estuve en el 1-2-3, que fue algo maravilloso, yo sentía que ya no era capaz sola, porque de acumular esas emociones, esos casos de esas mujeres que son fuertes y de los menores que son los que más me afectan desde el tener uno en un acompañamiento y te puedes desahogar. Le ayuda mucho a uno porque, la verdad, yo nunca haya sentido así como tanta angustia o tanto como una depresión, un llanto.			
S3.23	Cuando veo que pronto hay muchísimas llamadas y que se está saliendo como el tema del control y no es como me estresa el no poder a veces atenderlas todas o sacar todas las llamadas rápido y prestar como una atención prioritaria a casos fuertes o que valga la redundancia atención	Estrés asociado a la actividad laboral		
S5.23	Al principio, cuando me cargaba mucho por tanta situación. Cuando uno es nuevo en esa línea, uno se cae todo hacia la cama. Entonces yo me traía a todos en la calle. Yo llegaba muy cargada, muy saturada, con muchas situaciones y uno reacciona mal con la familia.			

S6.23	aquí sí es un rotundo sí, porque la naturaleza de la línea, que es una línea de emergencias, es que las personas te llamen cuando están en un momento muy tensionante de estrés. Muchas personas, pues de esa llamada depende su vida. Entonces, claro, se maneja un nivel de estrés siempre alto.			
S4.23	Es que uno quisiera colaborar más allá de lo que uno puede hacer a todas las personas, pero como no sea uno, no moneda. Entonces, si uno se siente realmente impotente al no poder ayudar más. Hay cosas que sí, los que no tocan a uno es buen			
S5.23	respirar algo que siempre me ha enseñado. Respire profundo, contrólese, contrólese, trate con el control de las manos, debe controlar por la otra persona. Es tratar de ser muy ecuánime y muy objetivo, porque la cuestión de nosotros es dar solución a esa persona, darle una respuesta, poderle solucionar.			
S6.23	creo que es como cierto nivel de angustia, como ese que te digo, como esas zozobras, como ese, sino si no hago algo rápido, si no reporto rápido, o el hecho de que como todas las llamadas son grabadas y monitoreadas, de que pronto si haces algo mal, pues va a estar grabado, entonces tenés como esa carga de. Entonces por lo menos yo lo manifiesto como en ese sentido cierto, como que es como es ansiedad también como saber cómo la ansiedad y como dolor en el cuello. Ya hablando de físico.			
S5.23	he hay momentos que me estreso mucho cuando, cuando, por ejemplo, una persona que usted le está pidiendo la colaboración, porque usted requiere información cierta, porque se necesita para diferentes agencias y no la dan, no colaboran, no hay el apoyo. Entonces usted se estresa porque usted sacándole la información a la persona y la persona no le ayuda			
S5.23	ya algo que se ha implementado es esa parte de poder salir a hablar con la psicóloga en cinco minutos o diez minutos. Y si usted necesita 30 minutos, una hora, dos horas, tres horas, ya las están brindando, porque a veces nosotros nos colapsamos tan emocionalmente que nosotros necesitamos hablar.			
S4.23	Algunas veces uno se siente estresado. Por la ciudadanía como tal,...			
S2.23	yo siento que ya le estoy dando mucho manejo y por el acompañamiento y porque he buscado ayuda, pero primero yo quería era llegar y encerrarme. Ya cansada de hablar. Como ya no quería ni salir a la sociedad, Siento que me afectó			

S1.24	cómo es posible que esta situación esté en la mente de alguien o que alguien sea capaz de hacerlo, hacerle capaz de hacerle daño a un niño de meses, o un anciano o cualquier cosa? Entonces son cosas que uno trata de manejar eso porque de verdad que si no, no se vuelve loco.	Carga emocional		
S5.24	Debo colgar cuando la llamada me carga emocionalmente demasiado, que está muy bien porque era algo que sin duda usted cree que no es capaz de manejarlo, en que usted cuelgue y no se altere.			
S5.24	Al principio, cuando me cargaba mucho por tanta situación. Cuando uno es nuevo en esa línea, uno se cae todo hacia la cama. Entonces yo me traía a todos en la calle. Yo llegaba muy cargada			
S6.24	creo que es como cierto nivel de angustia, como ese que te digo, como esas zozobras, como ese, sino si no hago algo rápido, si no reporto rápido, o el hecho de que como todas las llamadas son grabadas y monitoreadas, de que pronto si haces algo mal, pues va a estar grabado, entonces tenés como esa carga de			
S5.24	psicóloga, que ya esa parte faltaba mucho porque manejar la línea de emergencias sabemos que no es fácil, es estresante			
S6.24	Hablar con los compañeros de la situación. Ciertamente, ya cuando de pronto el tema te toca más personal, más. Por ejemplo, en mi caso, cuando son temas de adultos mayores, de viejitos, pues a mí me toca mucho porque yo me crié con mi abuelita. Son esos temas como que te tocan y te dejan como el corazón arrugado, por así decirlo, porque aunque uno intente ser muy racional y muy cabeza fría y todo esto, hay cosas que te tocan.			
S5.24	¿Rabia, rabia, ira, tristeza y aburrición? Eso no notado, sí			
S4.24	Es que uno quisiera colaborar más allá de lo que uno puede hacer a todas las personas, pero como no sea uno, no moneda. Entonces, si uno se siente realmente impotente al no poder ayudar más. Hay cosas que sí, los que no tocan a uno es buen			
S3.24	Y si no, o sea, creerías que depende mucho cuando. Cuando veo que pronto hay muchísimas llamadas y que se está saliendo como el tema del control y no es como me estresa el no poder a veces atenderlas todas o sacar todas las llamadas rápido y prestar como una atención prioritaria a casos fuertes o que valga la redundancia atención			
S1.24	hay situaciones como la línea es de emergencia, situaciones que a veces le tocan a uno es porque como no tiene familia o no tiene hijos y uno dice			

	esa situación me de pronto me puede pasar a mí o uno sale a la calle y no vuelve			
S5.25	ya algo que se ha implementado es esa parte de poder salir a hablar con la psicóloga en cinco minutos o diez minutos. Y si usted necesita 30 minutos, una hora, dos horas, tres horas, ya las están brindando, porque a veces nosotros nos colapsamos tan emocionalmente que nosotros necesitamos hablar.	Manejo estrés		
S6.25	Hablar con los compañeros de la situación. Ciertamente, ya cuando de pronto el tema te toca más personal, más. Entonces cuando eso pasa, pues lo mejor que uno puede hacer es tomar los casos, lo mejor que uno puede hacer lo mejor posible su trabajo y ya de ahí en adelante.			
S5.25	Si yo soy cristiana, evangélica y para mí lo primero es Dios y creo que estoy confiadamente segura en donde yo voy a Dios y le pido que obre en mi vida,			
S6.25	A mí no me afecta tanto como puede que otros compañeros aunque hay momentos en los que uno se estresa, también se llega como exasperar por la actitud de ciertos ciudadanos que llaman. Uno intenta, como calmarse, tomarse un segundito, respirar, calmarse y hacer lo correcto.			
S6.25	se maneja un nivel de estrés siempre alto. Pero uno intenta, como sopesarlo, intentar darle como el manejo, bien sea con los compañeros dialogando o haciendo, no chistes de las personas o de las situaciones, sino como. Intentando hacer qué, ese caso tan pesado, eso tan fuerte, salgo como más agradable de lleva			
S6.25	cuando son de pronto temas muy estresantes que. Que te ocurren ahí en la línea, pues en el momento. O sea, desahogarse, si es que uno está exasperado, está enojad			
S5.25	Entonces lo ya aprendí a manejar pinchitos y fue muy difícil. Y si llegaba no haber junto a él llegaba estresada, cargada y ellos pagan por el estrés mío.			
S6.25	si se maneja mucho estrés, pero también es importante uno saber que es estrés. Hay que dejarlo, porque si vos te quedas con el estrés de una llamada, la siguiente persona a la que vayas a contestarle se requiere lo mejor de vos. Entonces, si vos estás al 50 por ciento por lo que ocurrió en el caso anterior			

S5.25	respirar algo que siempre me ha enseñado. Respire profundo, contrólese, contrólese, trate con el control de las manos, debe controlar por la otra persona. Hay algo que también nos ha enseñado que no es capaz de mandar la llamada y ya la persona es demasiado grosera, que está muy colgar bien porque era algo que sin duda usted cree que no es capaz de manejarlo, en que usted cuelgue y no se altere.			
S1.25	Pues yo creo que he sabido manejar la situación porque yo siempre he sido. Como muy centrada. me ha tocado, digamos enfrentar alguna situación maluca entre los muchachos que se pelean o todo eso, he sabido como tomar la decisión y pararlos y decirles esto no es así			
S1.26	Antes de trabajar allá, trabajaba en una empresa donde el estrés laboral era muy alto y estaba acostumbrada a trabajar bajo mucha presión; ya aprendí a manejarlo. Debido a que antes trabajaba en una parte donde la carga y el estrés laboral son muchos	Manejo estrés pre 123		
S3.27	¿Mi toma de decisiones en momentos de estrés no? Pues trata de mantener la calma, no dejarme llevar por la situación o por los momentos, sino que. Ser ágil, ser ágil, ser concisa y tratar de mantener precisamente la calma para no dejarme llevar			
S6.27	si se maneja mucho estrés, pero también es importante uno saber que es estrés. Hay que dejarlo, porque si vos te quedas con el estrés de una llamada, la siguiente persona a la que vayas a contestarle se requiere lo mejor de vos. Entonces, si vos estás al 50 por ciento por lo que ocurrió en el caso anterior,			
S6.27	A mí no me afecta tanto como puede que otros compañeros, yo de por sí yo en mi vida he sido una persona como muy. Digámoslo muy asertiva o intento ser muy racional, cierto. Más allá de los sentimientos fuertes, como muy centrado el deber ser, por así decirlo. Entonces, aunque hay momentos en los que uno se estresa, también se llega como exasperar por la actitud de ciertas ciudadanos que llaman..	Afectación del estrés en la toma de decisiones		
S5.27	Hay algo que también nos ha enseñado que no es capaz de mandar la llamada y ya la persona es demasiado grosera ser muy respetuoso y si no puedo con la llamada, pues está siendo muy grosero. No, no respeta. Debo colgar cuando me la llamada, que está muy bien porque era algo que sin duda usted cree que no es capaz de manejarlo, en que usted cuelgue y no se altere.			

S4.27	Pues yo trato de ser muy paciente y consciente de lo que sucede o de lo que van reportando, pues porque igual es una línea de emergencias y tratar como de ser más calmada al responderles, al contestar el teléfono a esas personas que, si realmente están fuera, pues como de su estado normal por la emergencia de ellas mismas. Se trata de que la sea lo más calmada posible			
S2.27	Sí, a veces sí			
S1.28	buscar como todas las vías, como la parte que como se puede solucionar			
S5.28	respirar algo que siempre me ha enseñado. Respire profundo, contrólese, contrólese, trate con el control de las manos, debe controlar por la otra persona. Es tratar de ser muy ecuánime y muy objetivo, porque la cuestión de nosotros es dar solución a esa persona, darle una respuesta, poderle solucionar.			
S5.28	psicóloga, que ya esa parte faltaba mucho porque manejar la línea de emergencias sabemos que no es fácil, es estresante			
S6.28	Uno intenta, como sopesarlo, intentar darle como el manejo, bien sea con los compañeros dialogando o haciendo, no chistes de las personas o de las situaciones, sino como. Intentando hacer qué, ese caso tan pesado, eso tan fuerte, salgo como más agradable de lleva			
S6.28	creo que es como cierto nivel de angustia, como ese que te digo, como esas zozobras, como ese, sino si no hago algo rápido, si no reporto rápido, o el hecho de que como todas las llamadas son grabadas y monitoreadas, de que pronto si haces algo mal, pues va a estar grabado, entonces tenés como esa carga de.			
S5.28	ya algo que se ha implementado es esa parte de poder salir a hablar con la psicóloga en cinco minutos o diez minutos. Y si usted necesita 30 minutos, una hora, dos horas, tres horas, ya las están brindando, porque a veces nosotros nos colapsamos tan emocionalmente que nosotros necesitamos hablar.			
S6.28	Hablar con los compañeros de la situación. Cierto, ya cuando de pronto el tema te toca más personal, más.			
S5.28	he hay momentos que me estreso mucho cuando, cuando, por ejemplo, una persona que usted le está pidiendo la colaboración, porque usted requiere información cierta, porque se necesita para diferentes agencias y no la dan, no colaboran, no hay el apoyo.			
			Enfrentamiento de cargas emocionales	

S5.28	Al principio, cuando me cargaba mucho por tanta situación. Cuando uno es nuevo en esa línea, uno se cae todo hacia la cama. Entonces yo me traía a todos en la calle.			
S3.28	yo pienso que nos apoyan mucho en ese sentido, vuelvo y lo reitero porque hay situaciones o casos por los que podemos pasar, digamos nosotros atendiendo llamadas que pueden ser un poquito como atenuantes a qué? A que podemos más como mal al, al, al enfrentarnos a estas realidades.			
S2.28	yo siento que ya le estoy dando mucho manejo y por el acompañamiento y porque he buscado ayuda, pero primero yo quería era llegar y encerrarme. Ya cansada de hablar. Como ya no quería ni salir a la sociedad, digámoslo así, sin estar muy encerrada, pues eso. Siento que me afectó			

Nota. Elaborada a partir de las categorías, subcategorías, códigos y citas asociadas.

