



Manifestaciones de Violencia Ocupacional Externa presentadas en un Call Center de la ciudad de
Manizales

Laura Vanessa Quintero Lotero

Marcela Salgado Zapata

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Eje Cafetero

Sede Chinchina (Caldas)

Programa Administración de Empresas

junio de 2022

Manifestaciones de Violencia Ocupacional Externa presentadas en un Call Center de la ciudad de
Manizales

Laura Vanessa Quintero Lotero

Marcela Salgado Zapata

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Nini Jhoana Cifuentes Ríos

Título académico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Eje Cafetero

Sede Chinchina (Caldas)

Programa Administración de Empresas

junio de 2022

Dedicatoria

El presente proyecto investigativo está dedicado en primera instancia a Dios por permitirnos cumplir este sueño, también con todo el amor a nuestros padres y hermanos quiénes creyeron en nosotras desde el inicio de esta meta, quiénes con su apoyo y amor incondicional nos motivaron en los días fáciles y difíciles que trajo consigo este sueño, quiénes hicieron al igual que nosotras su mayor esfuerzo para así conseguir el triunfo.

Por último, nuestra tesis también va dedicada a nuestros seres queridos quienes soñaban con vernos alcanzar este logro, que desde el cielo nos iluminaron en el transcurso de todo este tiempo y a quiénes abrazamos a la distancia con lágrimas de alegría por habernos forjado como personas los años que nos acompañaron en vida.

Agradecimientos

Queremos agradecer a la docente Nini Jhoana Cifuentes Ríos, asesora y guía de nuestro trabajo de grado, por transmitir sus conocimientos, por brindarnos su colaboración, su acompañamiento y paciencia, que fueron fundamentales para lograr este objetivo.

A nuestras compañeras de trabajo, quienes sin esperar nada a cambio aportaron su granito de arena desde su conocimiento y ayuda durante estos cinco años.

De igual manera a la Corporación Universitaria Minuto Dios UNIMINUTO de la sede Chinchiná, Caldas y los docentes de esta, quienes apoyaron nuestro proceso de formación para convertirnos en profesionales y especialmente agradecemos a nuestras familias por su constante apoyo, paciencia y por siempre darnos ánimo durante esta etapa de nuestras vidas.

Contenido

Lista de tablas	6
Lista de anexos	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1 Planteamiento del problema	12
1.1 Descripción del problema.....	12
1.2 Pregunta de investigación.....	15
2 Justificación.....	16
3 Objetivos	19
3.1 Objetivo General.....	19
3.2 Objetivos específicos.....	19
4 Marco referencial Referente teórico.....	20
4.1 Antecedentes de investigación.....	20
4.2 Referente conceptual	26
4.2.1 Calidad de vida laboral.....	26
4.2.2 Factores Psicosociales	28
4.2.3 Factores de riesgo psicosocial	29
4.2.4 Estrés	31
4.2.5 Violencia	32
4.2.6 Violencia Ocupacional	33
4.2.7 Marco Normativo	35
5 Metodología	39
5.1 Instrumentos y técnicas	41
6 Análisis y presentación de resultados.....	42
7 Resultados y discusiones.....	43
8 Conclusiones	48
Referencias	51
Anexos.....	53

Lista de tablas

Tabla 1 Categorías de análisis establecidas.....42

Lista de anexos

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos	53
Anexo 2 Matriz de codificación	54
Anexo 3 Matriz de codificación de resultados	62

Resumen

La presente investigación tiene como propósito principal analizar la existencia de manifestaciones de violencia ocupacional externa en un Call Center de la ciudad de Manizales, la clasificación de los tipos de agresiones que se presentan en el mismo, las clases de clientes que suelen practicarla y la incidencia que genera en el bienestar de los trabajadores y la prestación del servicio. La investigación se lleva a cabo desde un enfoque cualitativo, puesto que una de las ideas principales consiste en recolectar información que permita aceptar o refutar la premisa acerca de la identificación de la violencia ocupacional dentro del Call Center, fomentando la adquisición de información desde un diseño etnográfico crítico, a través del uso de la entrevista como técnica y la guía semiestructurada como instrumento de recolección de datos, utilizando una unidad de análisis no probabilístico por conveniencia, ya que se eligieron cinco asesores que si bien no son representativos de la población, previamente manifestaron haber sido víctimas de agresiones ocupacionales. En consecuencia, los resultados de la investigación permiten identificar que las manifestaciones de violencia ocupacional a las que están expuestos los colaboradores del Call Center, son: malos tratos, ofensas, discriminación, acoso, humillaciones y amenazas a través de las llamadas telefónicas, por lo que se clasifica como violencia ocupacional Tipo I, siendo está categorizada como violencia externa, por consiguiente se presentan efectos negativos en los asesores, relacionando la carga laboral y el trabajo bajo presión como incidencia de la calidad de vida laboral.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, Factor psicosocial, Factores de riesgo psicosocial, Estrés, Violencia ocupacional.

Abstract

The main purpose of this research is to analyze the existence of manifestations of external occupational violence in a Call Center in the city of Manizales, the classification of the types of aggressions that occur in it, the types of clients who usually practice it and the incidence that it generates in the welfare of the workers and the provision of the service. The research is carried out from a qualitative approach, since one of the main ideas is to collect information that allows accepting or refuting the premise about the identification of occupational violence within the Call Center, promoting the acquisition of information from a design critical ethnographic analysis, through the use of the interview as a technique and the semi-structured guide as a data collection instrument, using a non-probabilistic analysis unit for convenience, since five advisors were chosen who, although they are not representative of the population, previously They stated that they had been victims of occupational assaults. Consequently, the results of the investigation allow us to identify that the manifestations of occupational violence to which the employees of the Call Center are exposed are: mistreatment, offenses, discrimination, harassment, humiliation and threats through telephone calls, for what is classified as Type I occupational violence, being categorized as external violence, therefore negative effects are presented in the advisors, relating the workload and work under pressure as an incidence of the quality of work life.

Keywords: Quality of working life, Psychosocial factor, Psychosocial risk factors, Stress, Occupational violence.

Introducción

El avance tecnológico a gran escala que se vive actualmente tiene presencia en los medios de comunicación, partiendo entonces de esta premisa se comprende que los ofrecimientos laborales de las organizaciones que realizan sus tareas vía telefónica pueden incrementar proporcionalmente de acuerdo al progreso de la tecnología y teniendo en cuenta la era digital, la evolución y crecimiento actual de estas empresas más conocidas como Call Center también se presenta a pasos agigantados contemplando que el número de empleados pueden ayudar a incrementar considerablemente su cantidad de servicios y su porcentaje de ingresos.

El Call Center de la ciudad de Manizales donde se lleva a cabo la investigación se dedica a atender llamadas telefónicas de diferentes áreas y distintos tipos de servicios de empresas nacionales e internacionales, funcionan como un outsourcing prestador y vendedor de servicios para las diferentes organizaciones que los contratan para hacer dichas labores.

Debido a la cantidad de llamadas telefónicas que reciben los asesores diariamente, al gran número de clientes con el que deben relacionarse, a las inconformidades y el bajo nivel de satisfacción que tienen los usuarios con sus servicios, se ven expuestos a enfrentarse a maltratos verbales y psicológicos que afectan su bienestar laboral, y que se clasifican como manifestaciones de violencia ocupacional.

A nivel interno los Call Center manejan un sinnúmero de buenas prácticas como en otras organizaciones, entre las cuales se destaca el cuadro de buenos resultados, ubicación de los asesores en adecuados cuartiles y diferentes actividades de rendimiento para contrarrestar la

presión que pueden transmitir los clientes a los empleados cuando tienen contacto telefónico, sin embargo, no se ha detectado qué tan fuerte puede ser el impacto de estas situaciones en los trabajadores, las diferentes reacciones que pueden tener y el tipo de clientes que ejercen la violencia.

Por su parte, esta investigación se proyecta identificar las manifestaciones de violencia ocupacional externa que se generan dentro de un Call Center de la Ciudad de Manizales, la raíz del problema, su clasificación entre las causas, agresores, espacios y las posibles soluciones que esta compañía puede implementar para combatir esta problemática desde las diferentes áreas correspondientes.

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Los Call Center han logrado un gran crecimiento en Colombia, consiguiendo aportar con sus servicios a la tercerización de atención al cliente en los negocios de las telecomunicaciones, bancaseguros y servicios financieros. Teniendo en cuenta cifras del DANE propiamente de la Encuesta Anual de Servicios (EAS), las actividades del subsector de centros de llamadas registran una variación significativa en los ingresos operacionales de 22%, cifra que dobla al siguiente subsector de servicios que posee un 12,4% (DANE, 2020).

Por consiguiente, este tipo de instituciones son uno de los generadores de empleo más grandes de la región, tal como lo afirma Alguero (2020): “en la capital de Caldas operan alrededor de 35 centros de contacto y según cuentas de la Alcaldía, con cierre a agosto de este año se generan 10.192 empleos” (párr. 14), lo cual permite inferir que en una ciudad como Manizales las oportunidades laborales que tiene a disposición la comunidad giran en gran medida alrededor de actividades como el telemarketing, servicio al cliente y soporte técnico de organizaciones nacionales e internacionales.

Las características en cuanto al acento, nivel cultural y léxico por ser una ciudad universitaria son atributos determinantes que han hecho de la capital del departamento de Caldas un epicentro de los centros de llamadas o Call Center y que las compañías han sabido integrar bien en sus procesos de contacto con el cliente, de esta manera Aguilar plantea que:

“Desde altas gerencias, hasta el más básico que es el de asesor, la persona que atiende o gestiona las llamadas. Entre estos dos cargos existen los cargos

intermedios, de supervisores, coordinadores y jefes de operación, y por otro lado están los cargos administrativos y de infraestructura” (2018, p. 1).

Por otro lado, la ciudad de Manizales ha registrado un alto índice de desempleo el que para el primer trimestre de 2021 alcanzó el 17,3 % lo que equivale a un incremento del 0.7% (DANE, 2020) y lo que la posiciona dentro de las primeras ciudades del país en nivel de desempleo. Siendo entonces los centros de contacto telefónico una fuente de trabajo que brinda oportunidades a la población y especialmente a los más jóvenes.

Teniendo en cuenta entonces la importancia de esta clase de empleos para la región, vale la pena analizar los factores de riesgo a los que se enfrentan diariamente los miles de colaboradores de las empresas Call Center; cabe mencionar que por las actividades laborales a desempeñar están expuestos a situaciones de violencia ocupacional, donde no se hacen esperar los efectos negativos en el ambiente laboral.

Por lo tanto, la presente investigación se propone exponer las causas y los motivos de las manifestaciones de Violencia Ocupacional Externa en un Call center de la ciudad de Manizales, con el fin de clasificar las mismas y conocer el tipo de cliente que violenta a los empleados para generar conciencia que invite a la organización a contrarrestar este fenómeno, buscando generar empatía en cuanto al bienestar de los asesores que conforman las diferentes empresas, comprendiendo que estas agresiones pueden traer consecuencias que afectan tanto el plano personal como organizacional, entendiendo que esto condiciona el logro de los objetivos empresariales y la productividad de cada asesor.

Las empresas dedicadas al servicio del Call Center son un sector laboral que deja en evidencia la alta vulnerabilidad a la que están expuestos sus colaboradores, e inclusive administrativos y directivos, pues ninguno de ellos está exento de sufrir manifestaciones de violencia ocupacional; es importante mencionar que hay algunas áreas dentro de estas compañías que son más vulnerables, como lo son sus asesores, dado que estos son el principal contacto entre la organización y los clientes, ya sea tratando de realizar telemarketing o brindando acompañamiento cuando el usuario requiere servicio al cliente, entre tanto la Unión General de Trabajadores expone que:

“El Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el trabajo se hace eco de la diversidad de situaciones que se presentan en la realidad laboral y, por ello, reconoce que el acoso y la violencia puede afectar potencialmente a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, sin importar el tamaño de la empresa, su campo de actividad o la modalidad del contrato o de la relación de empleo” (UGT, s.f., p. 3).

Las organizaciones generalmente tienen un departamento de Talento Humano y entre las funciones existentes deben velar por el bienestar social de sus colaboradores, por lo que para estas áreas dentro de las empresas de Call Center es un reto identificar las manifestaciones de violencia ocupacional. Según el artículo: La función del departamento de RRHH y el mobbing tomada del portal de artículos de información especializada sobre la gestión de RRHH: “La función del departamento de recursos humanos, lejos de fomentar o apoyar cualquiera de estos comportamientos, tiene que ver con prevenir, detectar, informar y resolver cuestiones relacionadas con el acoso en el lugar de trabajo” (LosRecursosHumanos.com, 2017, párr. 12). Siendo importante que estos departamentos dentro de las organizaciones establezcan normas que

les permitan gestiones adecuadas para ayudar en primera instancia a preservar la salud física y mental de cada empleado, entendiendo que estas personas son un elemento clave para el desarrollo, productividad y misión organizacional de cualquier compañía.

La violencia ocupacional es una cuestión que golpea fuerte dentro del medio de los Call Center, más en la ciudad de Manizales donde hay gran demanda de ellos, es un poco complejo identificar cómo y en qué momento se práctica la violencia ocupacional pero es aún más difícil determinar quiénes lo hacen y con qué fin, precisamente por eso se trabaja en reconocer estos motivos y verificar si la violencia es de tipo verbal, psicológica, simbólica o económica, con el fin de afrontarla entendiendo la importancia primordial que tienen los asesores dentro de estas organizaciones y lo beneficioso que puede ser tomar medidas preventivas para contrapesar este hecho que es bastante frecuente que se presente en este medio.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las manifestaciones de violencia ocupacional externa que se presentan en un Call Center de la ciudad de Manizales y la incidencia que generan en el bienestar de los trabajadores y la prestación del servicio?

2 Justificación

La presente investigación se propone analizar las diferentes manifestaciones de violencia ocupacional externa que se presentan en un Call Center de la ciudad de Manizales, se determina su respectiva clasificación en las causas, espacios y agresores, además de exponer la incidencia que genera en el bienestar de los trabajadores, la importancia se centra en la verificación del tipo de cliente que violentan a los empleados, lo que influye tanto en el desempeño y realización de las actividades laborales afectando drásticamente en los objetivos de la compañía y por ende la productividad si no se tienen una oportuna resolución.

Las manifestaciones de violencia ocupacional por lo general no son fuentes de investigación en las empresas, dado que el concepto es desconocido y cuando no existe un área de recursos humanos bien establecida suelen presentarse pocas acciones frente a estos casos. Entre tanto, en las empresas de Call Center existe una gran cantidad de funcionarios que pasan la mayor parte de su tiempo allí, realizan una o varias actividades para dar cumplimiento con los objetivos de su puesto de trabajo; la mayoría de los empleados busca realizar una buena labor con el propósito de alcanzar metas organizacionales y así asegurar un crecimiento económico dentro de la empresa donde laboran, dadas estas circunstancias muchas veces los funcionarios no se percatan cuando están siendo víctimas de violencia ocupacional.

El oficio de operador telefónico es un trabajo que no requiere estudios universitarios, por lo que muchos jóvenes se ven tentados a ingresar sin problemas al mundo laboral como operadores Call Center, además de suplir necesidades económicas y contribuir en el cumplimiento de sus metas personales, sin embargo, este trabajo tiende a tener un alto riesgo de

violencia ocupacional considerando que la calidad del trabajo aparentemente es favorable, no obstante, a veces desde el área de gestión humana son olvidadas las condiciones físicas y psicológicas a las cuales están expuestos los empleados tanto a nivel externo como interno.

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (2019) reconoce que la violencia en el mundo del trabajo incide en la salud psicológica y física de las personas, al igual que afecta su dignidad permeando el entorno familiar y social, además de que en muchas ocasiones existen manifestaciones de violencia ocupacional derivada de la carga laboral y el trabajo bajo presión, por lo que esta investigación pretende identificar y describir la relación existente en los factores del ambiente laboral y las manifestaciones de violencia ocupacional externa que padecen estas personas.

La violencia ocupacional también genera consecuencias físicas, tal como lo plantea la investigación: Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas call center de la ciudad de Medellín, en la cual:

“Se halló información referente con el desgaste físico, como lo fueron dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales ocasionados por las labores que realizan los asesores de Call Center entrevistados. Se identifica un desgaste connatural a dichas actividades ante el cual es necesario prestar atención, pues de no ser así, desatan situaciones que, unidas al estrés manifestado por los individuos, se resuelven en incapacidades laborales, situación que disminuye la eficiencia y rendimiento de las labores individuales” (Alvarez, Buitrago & Hoyos, 2015, p. 44).

En ese orden de ideas afectaciones como las mencionadas se traducen en ausentismo de trabajadores en la organización, aumento de costos y gastos operacionales, incremento en tiempos de producción, entre otros, que, tras afectar la integridad del ser humano a nivel individual, permea a la empresa como organismo que alberga un conjunto de personas que al cumplir sus objetivos personales contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Conformemente, la violencia ocupacional puede surgir en las organizaciones más grandes y reconocidas, como también en las Mipymes partiendo de distintos motivos y/o factores, en tanto, la calidad de vida laboral en las empresas siendo un estándar a nivel organizacional, las prácticas para garantizarla varían dependiendo del tipo de labores que se realicen en la compañía y como consecuencia cada una de ellas puede tomar diversas medidas para alcanzarla.

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar las manifestaciones de Violencia Ocupacional Externa que se presentan en un Call Center de la ciudad de Manizales, para determinar su clasificación y tipificación, a través de la comprensión de la incidencia que estos y los aspectos del trabajo generan en el bienestar de los colaboradores y la prestación del servicio.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las manifestaciones de violencia ocupacional externa a las que están expuestos los operadores de un Call Center de la ciudad de Manizales, determinando las clases que se presentan con mayor frecuencia.
- Clasificar los tipos de violencia ocupacional externa que se presentan en un Call Center de la ciudad de Manizales, tipificando las causas, espacios y agresores.
- Comprender la relación entre la carga laboral y el trabajo bajo presión como aspectos del centro de trabajo, con el fin de visibilizar la incidencia en el bienestar de los empleados y la prestación del servicio en un Call Center de la ciudad de Manizales.

4 Marco referencial Referente teórico

4.1 Antecedentes de investigación

Desde el inicio de la humanidad el agruparse para la especialización y distribución del trabajo ha sido uno de los factores por lo cual la especie ha prevalecido; evidenciadas las ventajas de andar en manada, se empezó a desarrollar el concepto de bienestar el que se relacionaba directamente con la solidaridad. En la época feudal por medio de la implantación de valores morales y éticos y como principal precursor la iglesia católica, se reconoció la caridad y la responsabilidad que tenía el humano por el bienestar de sus semejantes. Sin embargo, tras la industrialización de los procesos productivos con la revolución industrial las precarias condiciones laborales de la clase obrera aumentaron, siendo cotidiano visualizar actos de explotación y maltrato, el trabajador era considerado como una variable más en los procesos, al igual que una máquina, las instalaciones o el capital, lo que vulneraba los derechos de la clase trabajadora como seres humanos.

En torno a la temática abordada en esta investigación se rastrearon algunas investigaciones con objetivos e intereses similares que permiten presentar un panorama del estado actual del tema en el ámbito organizacional; entre los cuales se encuentran los siguientes.

Donawa (2018) con su investigación Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones se proyectó como objetivo la elaboración de la descomposición del concepto de calidad de vida laboral, en sus dimensiones e indicadores que sirvan como aporte para medir su percepción en los empleados de las empresas desde un enfoque metodológico cuantitativo. En ella se pudo concluir que la CVL puede ser definida como la percepción de los impulsos que motivan a un empleado sobre las condiciones que causan satisfacción en el entorno

de trabajo de la empresa para la cual presta sus servicios. Estas condiciones que causan satisfacción laboral se determinan como las dimensiones e indicadores de comportamiento para conocer la percepción de CVL de los empleados; en ese orden de ideas tanto investigadores como gerentes y líderes organizacionales con estos resultados pueden determinar los factores que influyen directamente como elementos esenciales entre la CVL y la productividad organizacional, donde se destacan como ejemplos el reconocimiento de la labor desarrollada, horarios labores que les permitan conciliar vida-trabajo e indicadores que propendan por el bienestar de la salud física y mental de las personas.

De igual manera, la revisión bibliográfica que realizó la investigación citada contribuye al actual proyecto investigativo en tanto, formaliza el concepto sobre CVL que conformado por diversos factores sostiene el constructo que como seres humanos se tiene, de lo que genera bienestar al individuo y que en una vida en comunidad contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Es así como estas percepciones sobre CVL van en congruencia con los intereses de esta investigación que al entrevistar a asesores busca rastrear en ellos aquellas situaciones y conceptos que le generan bienestar y también los que restan prebendas, al mismo estado de tranquilidad.

Alvarez, Buitrago & Hoyos (2015) en su estudio Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas Call Center de la ciudad de Medellín, se propusieron como objetivo identificar las formas de estrés laboral percibidas por los mismos asesores, los cuales a través de entrevistas semiestructuradas describieron las condiciones del ambiente de trabajo, la identificación de los síntomas que les ocasionan estrés laboral y las manifestaciones de tipo

psicológica; factores que se tomaron como las categorías principales de la investigación y que según los resultados más representativos los agentes de Call Center manifiestan tanto síntomas fisiológicos como psicológicos que inciden en la disminución de su rendimiento en la actividad laboral, de descanso y esparcimiento, en tanto la carga laboral, unida a la sensación de supervisión excesiva, se asume como un factor estresante, generando sensaciones de fatiga, tensión muscular y bajo rendimiento.

En consecuencia, este estudio se asimila con el tema de investigación en tanto que se interesa por visibilizar situaciones alrededor de la calidad de vida laboral de asesores de empresas dedicadas al contact center, que por características de la misma ocupación y estructuras organizacionales en algunas ocasiones es mayor la incidencia de factores adversos para la salud física y mental del ser humano, en tanto, se está más vulnerable a la violencia laboral de origen interna y externa.

Galvez, Selva & Blanch (2019) en su trabajo investigativo Violencia ocupacional en un hospital manifestada a través de reclamaciones, se proyectaron como objetivo identificar y describir formas de violencia ocupacional manifestadas por escrito a través de un proceso de reclamación, fueron tomados de los registros de un hospital de Barcelona entre 2012 y 2017, donde seleccionaron 201 casos con rasgos de violencia de los cuales se obtuvo otras documentaciones relacionadas con el caso objeto de la reclamación, como, por ejemplo, las respuestas a las reclamaciones. El análisis de contenido adelantado permitió evidenciar y categorizar diferentes formas de expresión o manifestaciones de violencia, la cual contrasta con

la información obtenida mediante encuestas o entrevistas y señala factores de riesgo para una acción preventiva.

Los datos obtenidos confirman que diversas manifestaciones de violencia verbal, como el insulto, la amenaza o la intimidación a los trabajadores de la salud, adoptan variadas formas de expresión, permitiendo visualizar un problema cada vez más frecuente y de mayor alcance por las repercusiones individuales, organizacionales, económicas y sociales que conlleva; dado que la nueva forma de prestar los servicios públicos de salud como empresas competitivas en el mercado reconfigura los roles tradicionales de paciente y profesional, así como las relaciones entre ambos, donde emergen riesgos de violencia ocupacional de pacientes a profesionales que les atienden.

Del mismo modo en el actual estudio de manifestaciones de violencia ocupacional se visualizan los riesgos que corren los asesores telefónicos de Call Center al desarrollar sus labores de atención a clientes ubicados en otras latitudes del mundo, por lo cual se encuentra un engranaje entre ambos estudios que permite sentar bases para las políticas de actuación de los líderes organizacionales en torno a las situaciones que padece el trabajador por objeto de ejercer su rol profesional.

Por otro lado, Palma-Contreras & Ansoleaga (2020) en su investigación Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad, se propusieron como objetivo analizar la asociación entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales, violencia laboral e indicadores de problemas de

salud mental en tres hospitales chilenos; estudio en el cual participaron 1.023 trabajadores respondiendo una encuesta con la cual se realizó análisis descriptivo y donde se identificó que el 14,7% de los encuestados reporta violencia laboral. Asimismo, los contextos laborales con factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales adversas y vulnerabilidad laboral se asocian a una mayor posibilidad de violencia laboral. Además, que los trabajadores expuestos a violencia laboral, riesgos psicosociales y vulnerabilidad tienen mayor tendencia a reportar problemas de salud mental; de ahí que es relevante proponer políticas más efectivas que reduzcan la exposición de los trabajadores del sector salud a condiciones laborales adversas que atiendan a las recomendaciones de la OIT y la OMS en búsqueda de generar una cultura organizacional centrada en lo humano, que entre otras cosas, busque acordar con los usuarios declaraciones de buen trato, asegurar suficiente planta personal, propiciar estilos de dirección que propendan por la dignidad y establecer protocolos para trabajadores con más riesgo de violencia laboral.

Consecuentemente, esta investigación siendo la más actual y con amplia cercanía en el contexto continental al presente estudio adelantado en un Call Center de la ciudad, le apunta a visibilizar el fenómeno de la violencia con sus diferentes manifestaciones y efectos, en búsqueda de generar conciencia y reflexiones organizacionales; igual que este estudio que tiene como intención generar conciencia en la institución que permita fortalecer las estrategias de Gerencia del Talento Humano que deben apuntar al cuidado del ser humano en su integridad y diferentes roles que juega en la sociedad.

Por su parte, Giraldo (2017) en su investigación la Violencia ocupacional en el sistema jurídico colombiano, una visión a partir de análisis de casos en el Call Center Emergencia de la

ciudad de Manizales tuvo como propósito abordar el estudio de la Violencia Ocupacional desde el punto de vista legal, conceptualizando el tema en sus diferentes formas y concepciones, ya sea violencia intralaboral o extralaboral, haciendo un recorrido desde los antecedentes históricos y políticos que han precedido la reformas laborales en Colombia a partir de la Constitución de 1991, como lo son la Ley 50 de 1990 y la Ley 789 de 2002. Así mismo identificando la definición de violencia en el trabajo pasando por la Ley 1010 de 2006, quien contempla por primera vez en el país el concepto de Acoso Laboral y las Resoluciones del Ministerio del Trabajo y la Protección Social quien a partir del establecimiento de las necesidades intervenir las enfermedades de origen laboral contempla en la Resolución 2646 de 2008 la obligación de los empleadores de establecer mecanismos 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. El estudio analizó la operatividad de la ley frente a la observación de algunos casos de Violencia Ocupacional en el Call Center Emergia de la ciudad de Manizales, y de la forma como los trabajadores víctimas de episodios de violencia han encontrado la forma de enfrentar dichas situaciones ya sea mediante el ejercicio de mecanismos establecidos en la ley o a través de estrategias de afrontamiento personales orientadas por la forma en que se han visto expuestos a diferentes situaciones mediante las cuales buscan la protección de sus derechos.

Por consiguiente, esta investigación se relaciona con el actual estudio sobre manifestaciones de violencia ocupacional, en tanto, conceptualiza desde el sistema jurídico y normativo lo que las instituciones gubernamentales vienen proponiendo y adelantando para salvaguardar la integridad del ser humano vulnerado por la violencia intra y extralaboral, para

movilizar a las empresas que puedan ponerlo en práctica en sus labores cotidianas, además de coincidir en el sector empresarial analizado, en este caso los Call Center como característico y creciente generador de empleo en la ciudad de Manizales. De aquí que se han logrado asociaciones entre los conceptos y manifestaciones halladas en ambas investigaciones.

4.2 Referente conceptual

Con relación a los antecedentes planteados es preciso traer a colación autores que han diagnosticado, analizado y planteado premisas frente a los temas de calidad de vida laboral, factores psicosociales, riesgos psicosociales, estrés, violencia y violencia ocupacional.

4.2.1 Calidad de vida laboral

El mundo del trabajo aborda diferentes temas y disciplinas que son objeto de estudio en la sociedad, una de las más importantes es la Calidad de Vida Laboral CVL, este es un concepto que da origen a principios de los años 70 en Estados Unidos, debido a una serie de conferencias brindadas por el ministerio de trabajo y por la fundación Forbes, en esta época el tema de la calidad de vida laboral tiene un mayor reconocimiento y popularidad tanto en EE. UU como en Europa, a partir de esto se consideró que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo, por el que Patlán manifiesta que la CVL es:

“Satisfacer una amplia gama de necesidades, mantener un equilibrio entre las demandas y los recursos laborales, lograr el bienestar laboral mediante un trabajo que les permita el pleno desarrollo, y preservar su salud y su economía, en equilibrio con su vida personal y familiar” (2020, p. 29).

En ese orden de ideas la calidad de vida laboral debe abanderar y proteger la relación ser humano – trabajo, procurando que la conciliación entre los proyectos particulares movilice el alcance de los grupales, en este caso institucionales, en tanto, se debe favorecer la presencia de condiciones óptimas para que se logre mantener y mejorar el nivel de desempeño de las actividades laborales de los empleados.

Teniendo en cuenta que la percepción de calidad de vida laboral se puede medir de diferentes formas de acuerdo a la óptima desde la cual cada individuo la aborde, de manera general se plantea que CVL se traduce en gozar de condiciones necesarias para una buena vida y de la actitud de vivir bien, en consonancia, “la calidad de vida laboral es la percepción que un empleado tiene sobre las condiciones que causan satisfacción en la organización para la cual presta sus servicios” (Donawa Torres, 2018, p. 44), de ahí que apoyados en estos conceptos se procede abordar esta investigación indagando dentro de los asesores del Call Center sus propias experiencias en torno al bienestar laboral.

En este sentido la CVL está determinada por “la apreciación de los factores, condiciones o eventos que producen satisfacción laboral, razón por la cual, la satisfacción laboral es equivalente a la percepción de la calidad de vida laboral de un empleado dentro de una organización” (Donawa Torres, 2018, p. 59), en consecuencia, debe estar dentro de la misionalidad de las instituciones propender por generar espacios saludables que busquen cuidar la integralidad del ser humano, que además de ser parte fundamental del logro de los objetivos es un ser valioso que cumple diferentes roles en la sociedad aportando al crecimiento y desarrollo de las comunidades.

Por tanto, las compañías en la actualidad están redireccionando sus intereses a mejorar e implementar políticas de calidad en cuanto a la vida de laboral de sus empleados, buscando tener un buen clima organizacional que permita apoyar las necesidades de su personal y de la misma manera contribuir al logro de los objetivos de las compañías.

4.2.2 Factores Psicosociales

Los factores psicosociales son de manera general condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la empresa, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y afectan tanto al bienestar o a la salud física, mental y/o social del empleado, como al desarrollo del trabajo (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015); entre tanto, estos factores pueden tener características protectoras o de riesgo para el trabajador y de acuerdo a la gestión administrativa que implementen los líderes se atenderán de manera oportuna y en beneficio de la productividad y el bienestar social, ya que estos factores psicosociales:

“Se convierten en protectores cuando no generan peligro para el bienestar y la calidad de vida del colaborador y en factor de riesgo, cuando existen circunstancias lesivas que tienen su origen en las distintas fuentes, las cuales se describen como aspectos propios de la organización del trabajo, del individuo o del entorno” (Gonzalez, 2018, p. 21).

La administración de empresas como ciencia, arte y técnica tiene una responsabilidad importante de gestionar recursos físicos, financieros y sobre todo humanos, recordando que estos últimos son los facilitadores de todo el proceso de consecución de los dos primeros, en tanto, la inteligencia del ser humano es invaluable y debe ser protegido, desde las decisiones y planes de acción que se toman en las direcciones de las organizaciones; en consecuencia, es tarea de los líderes tener mayor proyección a la hora de presupuestar sus acciones y utilidades, visualizando

el bienestar y la salud de los individuos como principal engranaje para que el conglomerado organizacional funcione óptimamente.

4.2.3 Factores de riesgo psicosocial

Los riesgos psicosociales laborales son definidos como “aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos” (ISTAS, 2019 citado por Palma-Contreras & Ansoleaga, 2020) es importante anotar que aplican aspectos tanto intralaborales como extralaborales y externos a la organización.

Por otra parte, el comité mixto OIT-OMS define los riesgos psicosociales como interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, adicional a esto a las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera de sus labores. Más específicamente, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, siguiendo a la OIT, menciona que las condiciones presentes en su entorno de trabajo y las actividades que ejecuta e incide en el desarrollo de la labor y la salud del trabajador. Actualmente, se reconoce como los riesgos psicosociales más frecuentes, estrés laboral, fatiga, violencia en el trabajo y acoso laboral (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2019).

Considerando lo anterior se concluye que de llegarse a presentar estas conductas o circunstancias en las organizaciones, estas pueden traer consecuencias que pueden afectar considerablemente el bienestar y la salud de los colaboradores, por lo que se puede derivar a causas como enfermedades y accidentes laborales a los empleados y que por ende pueden afectar el desarrollo de sus actividades en su puesto de trabajo, por lo que es importante mencionar

cuales son los principales riesgos psicosociales que puede percibir un asesor, en este caso en un Call Center de la ciudad de Manizales.

De igual manera es importante mencionar que la Organización Internacional del Trabajo define los riesgos psicosociales como “peligros psicosociales” que en definitiva son interacciones en el medio ambiente de trabajo y condiciones organizacionales que tienen influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT, 2016). Por su parte, González plantea que:

“Evaluar los riesgos psicosociales contemporáneos posibilita la comprensión de los requerimientos actuales a la seguridad y salud en el trabajo como responsable de la protección y desarrollo del potencial productivo de las personas. Al identificar los factores psicosociales, las organizaciones y específicamente, el área de gestión humana, puede diseñar, estructurar, modificar procesos, acciones que permitan la intervención de los factores de riesgo y potencialización de los factores protectores”. (2018, p. 7).

Contemplando las definiciones anteriores y considerando las consecuencias que pueden ocasionar los riesgos en los colaboradores de una organización, la Organización Internacional del Trabajo expresa que una de las grandes causas es el estrés (OIT, 2016), de ahí que este sea uno de los malestares principales que manifiestan las personas que laboran en instituciones, por lo cual las organizaciones desde su estrategia de Gerencia del Talento Humano deben propender por fortalecer factores psicosociales protectores que contrarresten los efectos negativos de la labor y generen empresas saludables.

4.2.4 Estrés

La definición de estrés relacionado estrechamente con el ámbito laboral es un hecho que se encuentra latente en la mayoría de organizaciones independiente de su desenvolvimiento en el medio, este puede presentarse en mayor frecuencia en algunas empresas más que en otras, el más claro ejemplo del estrés frecuente en los empleados son los Call Center. De acuerdo a las exigencias organizacionales el estrés puede presentarse incluso de manera permanente en los trabajadores, por este motivo es fundamental que las empresas cuenten con recursos para atender e incluso contrarrestar el nivel de estrés ocupacional.

Por consiguiente, la Organización Mundial de la Salud – OMS, define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS, citado por Función Pública, 2017), teniendo consecuencias desfavorables en el desarrollo de la profesión que realizan.

El estrés aparte de tener un impacto negativo laboral, de igual forma puede “tener efectos sobre la salud, tanto física como mental, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, sobre absentismo, rendimiento y productividad” (INSST, s.f), por este motivo se hace importante mencionar la necesidad de combatir este hecho, para disminuir la afectación que se genera en el asesor y en la misma organización, dado que se puede tener una disminución tanto de la factura de las operaciones, como del mismo que generan los asesores cuando padecen estrés, por el mismo hecho que no están cumpliendo los objetivos de su labor.

Sin duda la caracterización de la clase de patologías por el estrés generado en los trabajadores de los Call Center, es crucial para determinar la relación de este con la violencia laboral al que este personal se enfrenta.

4.2.5 Violencia

La violencia en los últimos años ha evolucionado y ha sido objeto de estudio en la sociedad debido a las diferentes manifestaciones que puede llegar a tener en el que se supone existen conceptos distintos. Cuervo (2016) plantea que: “la violencia como una acción real y física, en cierto sentido mecánica, que se ejecuta hacia alguien en términos de oposición u obstáculo” (p. 80). Este concepto es básico por lo que debería ser más amplio, ya que se puede confundir con la diversidad de relaciones humanas que tienen las personas en su cotidianidad. Por otra parte, el mismo autor señala un concepto mucho más amplio aclarando que:

“Toda vez que se hace evidente que no sólo se puede intervenir en otra persona de manera física, sino que también se podrá intervenir violentamente contra otro(s), desde aspectos meramente psíquicos y también simbólicos, siendo esas formas psíquicas y simbólicas gráficas distintas de coaccionar y/o de causar daño a otro(s)” (Cuervo, 2016, p. 81).

Dado lo anterior, se da a entender que las agresiones psíquicas son aquellas que no necesitan ningún contacto físico para debilitar la autoestima de una persona realizando acciones tales como humillaciones, insultos, aislamientos, amenazas de abandono, encierros en lugares inapropiados, celos y control excesivo, entre otros, por otra parte menciona el autor que existen también la violencia simbólica la cual se relaciona con un tipo estrategias sociales que son

invisibles pero que se caracteriza por ejercer poder, estatus o inclusive posición social sobre otros. Seguidamente, la Organización Mundial de la Salud OMS determina que:

“La violencia es el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte” (OMS, 2020, párr. 1).

Ahora bien después de las anteriores definiciones que brindan un panorama más explícito y medible del contexto de la violencia se puede establecer que para el ser humano son aquellos actos que el hombre realiza con el fin de causar efectos dañinos en el otro, sin embargo, se encuentran otros aspectos involucrados que expande la expresión sobre la violencia como lo son los factores ambientales, sociales, estructurales, que afectan drásticamente en el desarrollo económico y social de las personas.

4.2.6 Violencia Ocupacional

En primera instancia se tiene que el trabajo consiste en el desarrollo de actividades productivas que realizan las personas como prestación de servicios de manera directa o indirecta en la vinculación como trabajador de una compañía o de igual manera que se desarrollan de forma independiente, de aquí que en consonancia, con el fenómeno de la violencia que se viene presentando en ambientes laborales “ha sido considerada la epidemia del siglo XXI, generando efectos en la salud mental de los trabajadores” (Palma-Contreras & Ansoleaga, 2020, p. 1).

Sin embargo, en el desarrollo de las actividades en el ambiente laboral se puede encontrar lo que se conoce en el tiempo actual como ‘violencia ocupacional o en el trabajo’ concepto que se puede definir como cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica) (INSST, 2021), de aquí que el trabajador pueda experimentar zozobra al desarrollar sus ocupaciones disciplinares, a pesar de no estar realizando labores de riesgo o catalogadas con algún grado de peligro; por su parte, Galvez, Selva & Blanch definen la violencia en el trabajo como:

“Un acto de agresión verbal, física, simbólica o económica ejecutado por una persona ajena a la organización (cliente o consumidor) sobre una víctima que le está prestando un servicio profesional en su contexto normal de trabajo dentro de la organización; por el cual resulta perjudicado en su salud, bienestar, y/o en su seguridad” (2019, p. 5).

De acuerdo a esta última definición se entiende que la violencia ocupacional se presenta de distintas maneras, además se logra entender que estas manifestaciones pueden producir efectos negativos en las personas y que por lo general llegan a impactar su entorno familiar y social, además de afectar la calidad laboral dado que puede disminuir la eficacia y la productividad de la organización.

4.2.6.1 Tipos de Violencia Ocupacional

Dentro de los referentes teóricos de violencia ocupacional se mencionan los tipos de violencia ocupacional que expone ámbitos distintos en el lugar de trabajo. La Unión General de

Trabajadores UGT (s.f.) presenta la siguiente información relacionado tres tipos de violencia laboral en el trabajo:

Violencia tipo I, violencia externa: Quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido (Ej: Ocurre en los casos de robo. Este tipo de violencia suele ser prevalente en lugares de trabajo en los que existen transacciones económicas en dinero efectivo: bancos, supermercados, tiendas, taxistas, etc.).

Violencia tipo II, violencia de servicios: Los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o, en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida. (ej: ocurren en las relaciones comerciales de servicios: dependientes, empleados de ventanilla, profesionales sanitarios, sociales o docentes).

Violencia tipo III, violencia relacional: Este tipo de violencia suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado. También se suele producir entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o de órdenes efectuadas por los mandos. En estos casos, el agresor puede ser tanto un superior o un subordinado jerárquico. Los celos, los ajustes de cuentas, el antagonismo de intereses, las rivalidades legítimas y artificiales, son el caldo de cultivo de la aparición de estas conductas agresivas (UGT, s.f., p. 12).

4.2.7 Marco Normativo

Partiendo de los conflictos que se presentan en todos los ámbitos de la vida cotidiana y de la violencia en los diferentes medios, a continuación, se expone el marco normativo de la presente investigación.

Según la Organización Panamericana de la Salud, la violencia se define como “el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte” (OPS, 2021). Teniendo en cuenta esta premisa y la significancia que abarca, se puede concluir que en la mayoría o en casi todos los medios en los que se desarrolla comúnmente la vida se han presentado cualquier tipo de acto violento que puede traer finalmente afectaciones individuales y/o colectivas según donde se muestre.

A partir de estos significados y de lo que comprende cada uno de ellos de acuerdo a su enfoque, a continuación, se exponen algunas de las medidas preventivas y correctivas con las que puede ser sancionada la violencia laboral:

4.2.7.1 Ley 1010 del 2006

Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral

Por medio de los reglamentos de trabajo, cada una de las organizaciones debe prever mecanismos preventivos para evitar y contrarrestar el acoso laboral a través de procesos al interior de la organización.

La persona víctima del acoso laboral podrá denunciar ante las entidades correspondientes (inspector de trabajo, inspector Municipal de la policía, personeros municipales o defensoría del pueblo) con el fin de llevar a cabo procedimientos reservados que permitan propiciar las buenas relaciones laborales.

La denuncia presentada por la víctima puede ir sujeta además de las pruebas correspondientes a una petición de traslado a otro departamento dentro de la misma empresa, esto como medida correctiva si es posible.

Tratamiento sancionatorio al acoso laboral

Si el autor es un servidor público, esta se tomará como falta disciplinaria gravísima en el Código disciplinario único.

Cuando se presente la terminación del contrato de trabajo sin justa causa o la renuncia por parte del trabajador, se deberá proceder con la indemnización correspondiente, de acuerdo a los términos del Artículo 64 del Código Sustantivo del trabajo (Ministerio de Protección Social, 2011).

De igual manera es claro el interés que ha mostrado el ente estatal, por ende, la justificación de este trabajo está fundamentada desde luego en los aspectos tratados en la 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 de factores de riesgos psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Ministerio de la Protección Social, 2008). Con base en el marco normativo presentado se visualiza la regulación que las instituciones gubernamentales ponen a disposición de las empresas para el cuidado y protección de los derechos de los colaboradores, dado respuesta a los constantes cambios a nivel mundial que generan un replanteamiento de la manera en la que se gestiona el personal, con la consigna del mejoramiento de sus condiciones.

Después de presentar los diversos aportes de investigadores, teóricos y normativas gubernamentales, el paso siguiente debe consistir en trabajar por mejorar las condiciones de los colaboradores, desde el control de los factores de riesgo que enfrenta no solo el personal objeto de estudio, en este caso asesores de los Call Center, sino colaboradores de otras sectores económicos donde se empiezan a visualizar con mayor frecuencia estudios alrededor de esta problemática, que permea a las organizaciones y propone nuevas tendencias en la investigación empresarial.

5 Metodología

La investigación se aborda desde un enfoque cualitativo teniendo en cuenta que como lo plantea Hernandez-Sampieri (2018) este da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas. Así mismo se evidencian factores como flexibilidad que facilitan la adquisición de información descriptiva y puntual en torno a los roles de víctimas y victimarios que se viene ejerciendo en la organización objeto de estudio.

De acuerdo con los propósitos del proyecto, el diseño metodológico elegido es el etnográfico, ya que como lo señala Patton (2015) se busca describir, interpretar y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas presentes en un sistema en particular (Citado por Hernandez-Sampieri, 2018, p. 537) que para este caso será el Call Center elegido y donde se busca analizar las formas en las que se manifiesta el fenómeno de la violencia ocupacional incidiendo en la cotidianidad de los asesores que atienden público a través de medios telefónicos.

En este orden de ideas, se hace uso del diseño de investigación etnográfico crítico, puesto que el interés está dirigido a estudiar grupos específicos para contribuir a la visibilización de problemas de injusticia e inequidad (Madison, 2011 citado por Hernandez-Sampieri, 2018)), que en este caso es la violencia ocupacional externa, donde se encuentran situaciones de personas afectadas con fines de denuncia (Hernandez-Sampieri, 2018, p. 539); para este caso en lugar de la observación se utilizó la entrevista como técnica debido las características de la población objeto de estudio y los intereses de la investigación.

El alcance del estudio es descriptivo, dado que el objetivo consiste en indagar un tema o problema de investigación poco estudiado; además que se caracteriza por ser más flexible y amplio en su metodología (Batthyány & Cabrera, 2011), ya que la intención es identificar si hay manifestaciones de violencia ocupacional al interior de un Call Center de la Ciudad de Manizales, clasificando los tipos de violencia de los que son víctimas los asesores que allí laboran, para poder analizarlos y relacionarlos con el entorno laboral en el que se efectúan las labores diarias.

Con relación a lo anterior, se utiliza la entrevista como técnica y la guía semiestructurada como instrumento de recolección de datos, puesto que favorece disponer de una serie de temas que se trabajan a lo largo de la entrevista, con un orden circunstancial de presentación de los diversos temas y el modo de formular la pregunta de acuerdo con el desenvolvimiento de la situación. Estas entrevistas son realizadas a cinco trabajadores del Call Center objeto de estudio, los cuales a través de conversaciones en grupos informales han compartido vivencias personales de su labor cotidiana donde han sido violentadas.

Población: Las personas objeto de estudio de la presente investigación son aquellas que laboran como asesores en un Call Center de la ciudad de Manizales.

Unidad de análisis: Teniendo en cuenta que la investigación se realiza desde un enfoque cualitativo, se tomará como unidad de análisis cinco personas a las que se aplica la entrevista en la que se exponen sus puntos de vista de acuerdo con las experiencias vividas.

5.1 Instrumentos y técnicas

Se utiliza la entrevista como técnica y la guía semiestructurada como instrumento de recolección de datos, puesto que favorece disponer de una serie de temas que se trabajan a lo largo de la entrevista, con un orden circunstancial de presentación de los diversos temas y el modo de formular la pregunta de acuerdo con el desenvolvimiento de la situación. Estas entrevistas son realizadas a cinco trabajadores del Call Center objeto de estudio, los cuales a través de conversaciones en grupos informales han compartido vivencias personales de su labor cotidiana donde han sido violentadas.

Una vez fueron seleccionadas las personas de la unidad de análisis, quienes decidieron participar voluntariamente en la respuesta de la entrevista después de exponer la investigación que se lleva a cabo y la finalidad de misma; como dato relevante es importante mencionar los entrevistados tiene en promedio de edad de 22 a 37 años y con experiencia dentro del Call center entre cuatro meses y nueve (9) años.

La aplicación del instrumento y recolección de la información es registrada a través de una grabadora de voz, por lo cual es necesario hacer la transcripción de forma manual, por medio de la aplicación ofimática Word, con el fin de obtener datos que permiten dar relevancia a los objetivos de la investigación.

6 Análisis y presentación de resultados

Una vez se tienen las entrevistas transcritas, se da paso a la codificación de la información recolectada, seguidamente se elaboran las categorías emergentes como resignación laboral, actividades laborales, sentimientos negativos, entorno laboral y manifestaciones de violencia ocupacional, esto de acuerdo a las categorías analíticas que se definieron en el transcurso del presente proyecto, ambas categorías se relacionan dentro del desarrollo de la matriz de codificación conforme a lo expuesto por los entrevistados, lo cual posibilita la orientación de los resultados y el análisis acorde a los objetivos planteados, siendo este elaborados propiamente de forma manual, sin la necesidad de recurrir a un software que cumpliera este proceso.

Tabla 1 Categorías de análisis establecidas

Categorías Analíticas	Categorías Emergentes
Calidad de vida laboral	Horario laboral Resignación laboral Aspiraciones laborales Entorno laboral Conducta regular
Factores psicosociales	Actividades laborales Características del agresor
Factores de riesgos psicosociales	Reacción de la agresión Sentimientos negativos Riesgo psicosocial
Estrés	Reconocimiento de la agresión Consecuencias laborales
Violencia ocupacional	Manifestaciones de violencia ocupacional Motivo de la agresión

Elaboración propia

7 Resultados y discusiones

Los resultados permitieron dar paso a la identificación de las manifestaciones de violencia ocupacional a la que están expuestos los operadores de un Call Center de la ciudad Manizales, donde se encuentra que los entrevistados han sido violentados de manera verbal en su lugar de trabajo, sufriendo malos tratos, ofensas, discriminación, acoso, humillaciones y amenazas a través de las llamadas telefónicas, de la misma manera se detecta en las respuestas que los asesores están expuestos a sufrir afectaciones al momento de desarrollar sus actividades laborales, por lo que es importante abarcar el concepto de los factores psicosociales, estableciendo que existe una relación entre el ambiente de trabajo y el entorno social, por lo que se logra determinar que el principal aspecto se encuentra en el desarrollo de las funciones dentro del Call Center y que estas, están asociadas estrechamente con la interacción directa que se tiene al momento de atender a los clientes por medio de la gestión para la cual fueron contratados.

Desde el objetivo de clasificar los tipos de violencia ocupacional que se presentan en un Call Center de la ciudad de Manizales, es importante indicar que las agresiones que se ejercen sobre los asesores se establecen como violencia ocupacional *Tipo I*, siendo está categorizada como *violencia externa*, lo cual indica que estas agresiones son practicadas por personas ajenas a la organización o que no tienen ninguna relación laboral con el asesor agredido, de tal modo que son violentados únicamente en su espacio de trabajo por parte de los usuarios, cuando realizan sus funciones laborales.

Partiendo de que los operadores están expuestos a factores psicosociales como ya se ha mencionado, se define por medio de la información brindada, que dos de ellos reconocen con

facilidad las características de los usuarios que los violentaron, favoreciendo la identificación de algunas cualidades de los agresores por ejemplo, la edad entre 50 y 60 años, la ubicación del agresor tanto en Madrid, España, como en Bogotá, Colombia y finalmente el género masculino, teniendo como consecuencia prevención por parte de los asesores al atender a clientes con las particularidades que se han determinado con antelación.

Teniendo en cuenta las respuestas de los operadores, tres de ellos hablan claramente sobre el motivo de la agresión que fue expresada por el usuario, mientras que, por el contrario, dos de los colaboradores señalan que no tienen conocimiento de la causa exacta por la cual fueron violentados. Partiendo de esta información, se hace posible reconocer en gran medida las razones de las agresiones, citando como referente lo siguiente: *“él me dice que es el ruido de mi voz”* (Ficha #1 (P4-L6)), *“inseguridad y robos”* (Ficha#3 (P4-L2)), *“los clientes manifiestan ser muy desconfiados”* (Ficha #5 (P17-L1)), estos casos pueden surgir por malas experiencias o por diferencias de culturas, por lo que se plantea que cuando sucede este tipo de hechos es porque los usuarios están desquitando sentimiento de rabia y enojo con los asesores en medio de la llamada, a partir de esto se logra definir las causas de la presencia de la violencia ocupacional externa en el Call Center.

De acuerdo a las situaciones desfavorables que padecen los asesores y que estos están sujetos de igual manera a circunstancias negativas en su entorno laboral, se presenta un detonante que da paso a los factores de riesgo psicosocial, los cuales hacen referencia a la afectación que puede sufrir el trabajador en el ejercicio de sus labores, ya sea en el bienestar propio o en su salud, teniendo como consecuencia efectos relacionados a síntomas fisiológicos,

emocionales, cognitivos, psicológicos y conductuales, en primera instancia podemos hablar de las reacciones que tienen los asesores al momento de ser violentados, indicando que cuatro de los cinco entrevistados señalan que el efecto más común es colgar la llamada sin concretarla, siendo esto un acto mal visto por la organización dentro de los procedimientos en la atención al cliente.

Seguidamente todos los asesores entrevistados han expresado que el trabajo que ejecutan se hace bajo presión y que están expuestos a sobrecargas laborales, sí a esto se le atribuyen las manifestaciones de violencia ocupacional externa que padecen constantemente, como lo han explicado, se señala que presentan desgaste emocional, saturación mental y mínimamente agotamiento físico, además todos han comunicado presentar sentimientos negativos tras las situaciones que experimentan, como frustración, enojo, rabia y disgusto, lo cual impacta en su bienestar y del mismo modo afecta la prestación del servicio que realizan, dado que no se trabaja con la misma motivación y energía para atender a los usuarios.

El estrés, se asocia como consecuencia a los factores de riesgos psicosocial, este está condicionado por el ambiente de trabajo y más aún por las situaciones de agresión y las emociones que estas generan; los operadores del Call Center siempre están expuestos a ser vigilados en el ejercicio de sus labores, por esta razón, se presenta temor por el impacto que pueden tener si no acatan las conductas regulares en las llamadas telefónicas, aunque todos los colaboradores expresan que obedecen habitualmente a las reglas establecidas en las operaciones.

Por consiguiente, tres de los entrevistados expresaron haber tenido consecuencia tras una acción irregular, en particular llamados de atención de sus supervisores, no obstante, también

indican que pueden sufrir hasta despidos, lo cual genera tensión y nerviosismo en ellos, de esta manera se logra comprender cuál es la relación que existe entre estos aspectos y del modo cómo influye en el bienestar de los mismos cuando se enfrentan a estas situaciones, por lo cual ocasiona efectos negativos que por lo general logran impactar su calidad de vida en el lugar de trabajo, puesto que puede disminuir la concentración, el desempeño laboral, la eficiencia y el compromiso de los asesores con el Call Center.

La calidad de vida laboral hace referencia a elementos que son importantes para los colaboradores como salarios justos, buenas condiciones para ejercer su trabajo, seguridad laboral, preservación de la salud, actividades de esparcimiento, entre otros, que permiten satisfacer las necesidades tanto personales y profesionales, como de su mismo entorno familiar, por lo cual se logra un equilibrio en el bienestar laboral.

Siendo enfáticos, sí los Call Center cumplen con estas condiciones se logra en los asesores mayor motivación y satisfacción a la hora de realizar sus actividades, de tal modo que se refleja en el rendimiento y productividad de la compañía, al conocer que los colaboradores entrevistados muestran aspectos asociados a la resignación laboral, indica que no se está generando en su totalidad garantías para ejercer su trabajo, por ello mismo se encuentran necesidades e inconformidades sobre las funciones que desarrollan, por lo que se presenta un alto deseo de abandonar el puesto de trabajo y otros prefieren continuar en el Call Center buscando mejorar las condiciones laborales, como plantea uno de ellos existen mínimas oportunidades laborales en la ciudad, realidad que es vista y escuchada por los jóvenes, quienes generalmente manifiestan ser afectados a la hora de buscar un trabajo.

Otro aspecto a destacarse dentro de la calidad de vida laboral es el entorno de trabajo, donde afirman que tienen un clima laboral bueno y que se sienten a gusto en las relaciones que tiene con sus compañeros, además de las pausas activas que se realizan constantemente, también es válido mencionar el horario laboral que manejan los colaboradores, aclarando que sus jornadas laborales son estrictamente de ochos horas, cuatro de ellos se encuentran conformes con esta jornada de trabajo, sin embargo, también se presenta inconformismo por la hora de ingreso a la organización, cuando se debe entrar a las 5:00 AM, que puede afectar la efectividad de la operación al no sentirse a gusto con este horario.

8 Conclusiones

Los asesores en el ejercicio de su profesión se enfrentan a la violencia ocupacional *tipo I*, aquella que es ejercida por personas que no tienen ningún tipo de vínculo laboral con los trabajadores, por esto, es importante mencionar que en ocasiones pueden presentarse casos que permitan la identificación de la causa de la violencia ocupacional de acuerdo a lo expresado por los usuarios y a la prestación del servicio de la organización, sin embargo, existen casos donde no se hace posible conocer el motivo de agresión por parte del personal que ejerce la violencia, en este caso los clientes.

Los resultados permiten identificar la tolerancia a la inconformidad laboral con la que cuentan los colaboradores del Call Center, puesto que independientemente del reconocimiento de la violencia ocupacional externa que se ejerce sobre ellos y que propiamente describen, no obstante, a esto, las necesidades particulares que tiene cada uno no les permite abandonar su puesto de trabajo, de esta manera resignándose a aceptar los hechos violentos a los que se ven expuestos diariamente.

De la misma manera, referenciando el desarrollo del presente proyecto investigativo, se logra determinar de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, que los colaboradores del Call Center han sufrido diferentes afectaciones gracias a la violencia ocupacional externa a la que se encuentran expuestos en el cumplimiento de sus labores cotidianas, esta suele presentarse de manera verbal por medio de las llamadas telefónicas, así mismo, generalmente viene acompañada de insultos, humillaciones y/o amenazas, lo que puede generar en lapsos de tiempo afectaciones emocionales, cognitivas y/o psicológicas en los operadores.

Cabe resaltar que, aunque la compañía tiene una estrategia definida y cuenta con su área de recursos humanos, existe oportunidad de mejora en las condiciones que se les entregan a los asesores de acuerdo a las problemáticas e inconformidades que propiamente expresan, dado que, al hablar de las manifestaciones de violencia ocupacional externa se comprende que existen falencias en este aspecto al momento brindar las garantías a los agentes y en la manera de buscar un medio para contrarrestar esta situación, o mínimamente disminuir el impacto que pueda generar sobre los asesores, de esta manera normalizando el efecto negativo que generan las agresiones de los usuarios.

Partiendo de la información anterior, se puede referenciar la calidad de vida laboral, donde se concluye que no es totalmente beneficiosa y satisfactoria para los asesores, puesto que aún se presentan incidentes donde no se han tomado las acciones pertinentes, permitiendo que sigan teniendo afectaciones sobre los colaboradores, por lo cual se presenta deseo de abandonar la profesión y baja motivación a la hora de ejercer las actividades para la cual fueron contratados.

Es importante referenciar los sentimientos negativos que perciben los trabajadores como consecuencia de la violencia ocupacional, experimentando resignación laboral, estrés, saturación mental, desgaste emocional y estando expuestos constantemente a tratos inadecuados por parte de los clientes, lo que puede convertirse en factores de riesgo psicosocial que condicionan en cierta medida el desempeño de los trabajadores, teniendo afectaciones propias de su persona o en su salud, por consiguiente adicional a la afectación específica de los asesores, también puede existir consecuencias en el desarrollo de su labor, puesto que pueden presentarse situaciones donde los agentes reaccionen a las posibles agresiones, lo que puede traer consigo afectaciones a

la organización en caso de que no se cumpla con las características mínimas exigidas en las llamadas respecto a la gestión realizada por los asesores.

Teniendo en cuenta los actos violentos que suelen ejercer los clientes, se menciona que diariamente los operadores tienen que sufrir al menos una agresión por parte de los usuarios, por medio de ellos se logra determinar características particulares de los agresores que se encuentra en rango de edad entre 50 y 60 años, con ubicación geográfica en Madrid-España y Bogotá-Colombia y en su gran mayoría de acuerdo con lo expresado por los entrevistados son de género masculino.

Referencias

- Aguilar, M. (2018). *Los 'Call Center', una relación directa con el empleo en Colombia*.
<https://www.eempleo.com/>: <https://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/los-call-center-una-relacion-directa-con-el-empleo-en-colombia-5580>
- Alguero, M. O. (2020). *Centros de contacto de Manizales le apuestan a la generación de empleo*. www.lapatria.com: <https://www.lapatria.com/economia/centros-de-contacto-de-manizales-le-apuestan-la-generacion-de-empleo-466598>
- Alvarez, L., Buitrago, M. A., & Hoyos, S. (2015). *Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas callcenter de la ciudad de Medellín*. Bello: Universidad Miniuto de Dios.
- Batthyány, K., & Cabrera, M. (2011). *Metodología de investigación en las ciencias sociales*. Montevideo.
- Cuervo, E. (2016). Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones en educación. *Scielo*, 77 - 97. <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n46/0188-7742-polcul-46-00077.pdf>
- DANE. (2020). *Encuesta Anual de Servicios (EAS)*.
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/encuesta-anual-de-servicios-eas>
- Donawa Torres, Z. A. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *NOVUM, julio - diciembre de 2018*(8-11), 43-63.
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2015). *Riesgos relacionados con la psicología. Factores Psicosociales*. <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
- Gálvez, G., Selva, C., & Blanch, J. (2019). *Violencia Ocupacional en un hospital manifestada a través de reclamaciones*. <https://atheneadigital.net/article/view/v19-2-galvez-selva-blanch/2247-pdf-es>
- Giraldo, H. (2017). *La violencia ocupacional en el sistema jurídico colombiano, una visión a partir de análisis de casos en el call center Emergia de la ciudad de Manizales*. Universidad de Manizales.
- Gonzalez, A. M. (2018). *Diseño de un programa de intervención de los factores asociados al riesgo psicosocial en una IPS de la ciudad de Manizales*.
- Hernandez-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- INSST. (2021). *Violencia en el trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/violencia-en-el-trabajo>
- INSST. (s.f). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo : <https://www.insst.es/estres-laboral>
- LosRecursosHumanos.com. (2017). *La función del departamento de RRHH y el mobbing*. [LosRecursosHumanos.com: https://www.losrecursoshumanos.com/la-funcion-del-departamento-de-rrhh-y-el-mobbing/](https://www.losrecursoshumanos.com/la-funcion-del-departamento-de-rrhh-y-el-mobbing/)

- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- Ministerio de Protección Social. (2011). Código Sustantivo del Trabajo. <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2019). *Riesgos Psicosociales*. <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/que-es-un-riesgo-psicosocial#:~:text=El%20comit%C3%A9%20mixto%20OIT%20DOMS,situaci%C3%B3n%20personal%20fuera%20del%20trabajo.>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf
- OIT. Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
- OMS. (2017). *El estrés laboral*. Obtenido de <https://www.who.int/es>
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/topics/violence/es/>
- OPS. (2021). *Prevención de la violencia*. <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>
- Palma-Contreras, A., & Ansoleaga, E. (2020). Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. *Cad. Saúde Pública*, 36(3). doi:<https://doi.org/10.1590/0102-311X00084219>
- Patlán, J. (2020). *¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada*. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v37n2/2011-7485-psdc-37-02-31.pdf>
- UGT. (s.f.). *El acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo*. http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Documents/Folletos/GUIA_ACOSO2.pdf

Anexos

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos

Entrevista para identificar las manifestaciones de violencia ocupacional externa presentadas en un Call Center de la ciudad de Manizales

Buenos días/ tardes, mi nombre es Laura Vanessa Quintero Lotero agradezco su participación en la respuesta de la siguiente entrevista, la cual contribuirá al desarrollo de nuestro trabajo de grado **Manifestaciones de violencia ocupacional externa presentadas en un Call Center de la ciudad de Manizales**, para optar al título de Administradoras de Empresas de UNIMINUTO sede Chinchiná.

Datos Generales:

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo laborado en la empresa: _____

Cargo actual: _____

Tipo de contratación: _____

- *¿Cuál fue el motivo del por qué ingreso a este trabajo?*
- *¿Cuéntenos como es un día normal de su trabajo?*
- *¿Le agradan las funciones que desempeña?*
- *De acuerdo con el tiempo laborando en la organización como operador de Call Center mencione una experiencia que haya tenido al atender público y la cual impactó su vida.*
- *¿Cómo se sintió con esa situación? ¿Siente que fue agredido por el cliente?*
- *¿La agresión que recibió (verbal) fue con insultos y/o amenazas? ¿Qué le generó al escuchar aquellas palabras?*
- *¿Cuál fue el motivo para que el cliente tuviera dicha agresión?*
- *¿Cuáles consecuencias laborales presentó tras la situación de agresión que sufrió?*
- *¿Cambió su manera de atender a los demás usuarios, después de los actos violentos de los que ha sido víctima?*
- *¿Cómo ha sido su relación con sus compañeros de trabajo? ¿El ambiente de trabajo ha cambiado*

Puede decirnos si las siguientes acciones han disminuido o aumentando tras padecer la agresión en relación a la atención al público.

<i>Su dilema ético de satisfacer exigencias inadecuadas de usuarios o bien obedece a la conducta regular de la operación.</i>	
<i>Su anhelo de cambiar de puesto de trabajo</i>	
<i>Su deseo de abandonar la profesión</i>	

¿Cuéntenos si respecto a sus funciones diarias experimenta agotamiento físico, saturación mental, problemas de concentración o falta de motivación? De acuerdo con lo que nos menciona ¿Considera que padece sobrecarga de actividad laboral, o al final de la jornada, ya terminó todos sus compromisos profesionales con tiempo suficiente para hacerlos bien?

¿En su trabajo como asesor de Call Center considera que las metas que debe cumplir a diario están oportunamente relacionadas con la jornada laboral, o la exigencia de dichas metas le obliga a trabajar bajo presión y dedicar más de las ocho horas?

Anexo 2 Matriz de codificación

Ficha #1

Nombre de los estudiantes: Laura Vanessa Quintero Lotero – Marcela Salgado Zapata
Programa y semestre: Administración de Empresas - X Semestre.
Opción de grado: Proyecto de investigación
Ficha #1

Matriz de codificación

Diseño Metodológico			
Categoría Analítica	Transcripción y codificación del relato	Asignación de código y agrupamiento	Categorías emergentes
Calidad de Vida Laboral	<p>“primero que todo la <u>necesidad de conseguir dinero...</u>”</p> <p>“nosotros los <u>jóvenes es prácticamente que la única empresa...</u>”</p> <p>“con la cual podríamos <u>ganar dinero para colaborar en 4nuestra casa...</u>”</p> <p>“ya que la <u>2empresa me ha dado la opción de poder estudiar...</u>”</p> <p>“con base a <u>la función a 2la cual yo pues he sido contratado no me siento del todo a gusto...</u>”</p> <p>“el transcurso del día <u>no me siento del todo a 5gusto...</u>”</p> <p>“2pronto fuerte, <u>no puedo decirle nada no puedo contestarle nada porque...</u>”</p> <p>“mis compañeros <u>también han pasado 3por esas situaciones...</u>”</p> <p>“6gracias a mi trabajo estoy <u>estudiando y estoy pagando como tal mi hogar y otras cosas que yo</u></p>	<p>(P1-L1) <u>necesidad de conseguir dinero salir adelante</u></p> <p>(P1 - L2) <u>jóvenes es prácticamente que la única empresa</u></p> <p>(P1 - L3-L4) <u>ganar dinero colaborar en nuestra casa.</u></p> <p>(P2 -L2) <u>2empresa me ha dado la opción de poder estudiar</u></p> <p>(P3-L3) <u>la función a 2la cual yo pues he sido contratado no me siento del todo a gusto</u></p> <p>(P3-L4) <u>no me siento del todo a 5gusto.</u></p> <p>(P8-L2) <u>no puedo decirle nada no puedo contestarle nada</u></p> <p>(P13-L2-L3) <u>también han pasado 3por esas</u></p>	<u>Resignación laboral</u>

	<p><u>7pago en mi día a día.”</u></p> <p>“yo muchas veces <u>me planteo dejar la operación...</u>”</p> <p>“y <u>buscar otras 2oportunidades laborales, pero lastimosamente acá en la ciudad la puerta donde siempre o que 3siempre va a estar abierta va hacer acá y la verdad...</u>”</p> <p>“desempeñar la función y los <u>clientes siempre con sus problemas, 3con sus situaciones me incomodan...</u>”</p> <p>“pero <u>es un trabajo que sobre lleva ya que no excede...</u>”</p>	<p>situaciones</p> <p>(P14-L6-L7) 6gracias a mi trabajo estoy estudiando y <u>estoy pagando como tal mi hogar y otras cosas que yo 7pago en mi día a día.</u></p> <p>(P16-L1) <u>me planteo dejar la operación</u></p> <p>(P16-L2 -L3) <u>buscar otras 2oportunidades laborales, pero lastimosamente acá en la ciudad la puerta donde siempre o que 3siempre va a estar abierta va hacer acá</u></p> <p>(P17-L2-L3) <u>clientes siempre con sus problemas, 3con sus situaciones me incomodan</u></p> <p>(P19-L2) <u>es un trabajo que sobre lleva</u></p>	
Calidad de vida Laboral	<p>“trabajo <u>de 8:00 AM a 5:00 PM...</u>”</p> <p>“yo manejo <u>la empresa siempre me respeta las ocho horas 2diarias,</u> pero yo si siento...”</p> <p>“ya que <u>no excede más de las 3ocho horas</u> y puedo como tal manejar mi horario...”</p> <p>“ya que <u>no es un sobre cargo de horas y 6horas extras</u> no...”</p>	<p>(P2 -L1) <u>8:00 AM a 5:00 PM</u></p> <p>(P18-L1) <u>la empresa siempre me respeta las ocho horas 2diarias</u></p> <p>(P19-L2) <u>no excede más de las 3ocho horas</u></p> <p>(P19-L2) <u>no es un sobre cargo de horas y 6horas extras</u></p>	<u>Horario Laboral</u>
Factor Psicosocial	<p>“empezar a <u>atender las solicitudes de los clientes...</u>”</p> <p>“como tal <u>solución a los</u></p>	<p>(P2 -L4) <u>atender las solicitudes de los clientes</u></p>	<u>Actividades Laborales</u>

	<p><u>requerimientos...</u>”</p> <p>“las <u>solicitudes de los clientes...</u>”</p> <p>“acompañando a un cliente en un <u>proceso de venta...</u>”</p> <p>“casi veinte minutos conmigo en un <u>proceso de venta</u> que <u>estábamos realizando...</u>”</p> <p>“continuar con el <u>proceso de venta</u> era mi voz siendo algo <u>ajeno a la gestión...</u>”</p> <p>“considero que le <u>realice un proceso oportuno</u> con los <u>requerimientos...</u>”</p> <p>“solicitando y pues <u>la función mía por la cual fui contratado es esa...</u>”</p> <p>“<u>atender las solicitudes de los clientes y darles solución oportuna</u>, entonces la verdad...”</p>	<p>(P2 –L5) <u>solución a los requerimientos</u></p> <p>(P2 –L11) <u>solicitudes de los clientes</u></p> <p>(P3-L3) <u>solicitudes que los clientes y manifestaciones que los clientes</u></p> <p>(P4-L2) <u>proceso de venta,</u></p> <p>(P6-L2) <u>proceso de venta,</u></p> <p>(P6-L4) <u>proceso de venta,</u></p> <p>(P9-L2) <u>realice un proceso oportuno</u></p> <p>(P9 – L3) <u>la función mía por la cual fui contratado es esa</u></p> <p>(P9 – L4) <u>atender las solicitudes de los clientes darles solución oportuna,</u></p>	
<p>Factores de riesgo psicosocial</p>	<p>“algunas ocasiones <u>yo me tomo otros tiempos, debido a que por frustración...</u>”</p> <p>“temas de <u>rabia de sentimientos que puedo tener con base a los clientes...</u>”</p> <p>“algunas <u>frustraciones...</u>”</p> <p>“la verdad si <u>me generó como ciertos acontecimientos como tal...</u>”</p> <p>“fue algo nuevo, <u>algo que no me gustó...</u>”</p>	<p>(P2 –L7) <u>yo me tomo otros tiempos, debido a que por frustración rabia</u></p> <p>(P2 –L8) <u>de sentimientos que puedo tener con base a los clientes</u></p> <p>(P3-L3) <u>frustraciones</u></p> <p>(P4-L8) <u>me generó como ciertos acontecimientos como tal.</u></p>	<p><u>Sentimientos negativos</u></p>

	<p>“en mi ámbito laboral y me <u>genero muchas inseguridades...</u>”</p> <p>“y <u>la verdad pues no me parece justo...</u>”</p> <p>“1La verdad <u>frustración, rabia, enojo...</u>”</p> <p>“<u>sentí tristeza</u> porque pues no es justo...”</p> <p>“pues <u>no 7me parece justo...</u>”</p> <p>“y <u>también sentí como enojo, como desesperación</u> pues al no saber...”</p> <p>“pues <u>me da susto, me 3da miedo</u>, de pronto...”</p> <p>“dejarme llevar de <u>frustraciones 4o de rabias con un cliente</u> para que no me insulte...”</p> <p>“<u>me hacen sentir mal y me bajan el ánimo</u> con base a lo que 4me dicen...”</p>	<p>(P5-L2) <u>algo que no me gustó</u></p> <p>(P5-L6) <u>genero muchas inseguridades.</u></p> <p>(P7-L4) <u>la verdad pues no me parece justo.</u></p> <p>(P8-L1) <u>frustración, rabia, enojo</u></p> <p>(P8-L1) <u>sentí tristeza</u></p> <p>(P8 – L7) <u>no 7me parece justo</u></p> <p>(P8-L7) <u>también sentí como enojo, como desesperación</u></p> <p>(P14-L2) <u>me da susto, me 3da miedo</u></p> <p>(P14-L3-L4) <u>frustraciones 4o de rabias con un cliente</u></p> <p>(P17-L3) <u>me hacen sentir mal y me bajan el ánimo</u></p>	
<p>Calidad de vida laboral</p>	<p>“con base a lo operacional <u>yo me siento bien en la empresa...</u>”</p> <p>“pero pues <u>mi ambiente laboral con ellos es un ambiente agradable</u> ya que...”</p> <p>“ya que <u>4nosotros nos apoyamos y nos damos ayuda en algunas soluciones</u> que el cliente está solicitando...”</p>	<p>(P3-L1) <u>yo me siento bien en la empresa,</u></p> <p>(P13-L3) <u>mi ambiente laboral con ellos es un ambiente agradable</u></p> <p>(P13-L4) <u>4nosotros nos apoyamos y nos damos ayuda en algunas soluciones</u></p>	<p><u>Entorno laboral</u></p>

	<p>“donde yo pueda <u>3ayudar a todos los asesores</u> que han pasado por el mismo proceso...”</p> <p>“<u>para ayudarles pues como tal a mis compañeros</u> que de pronto se encuentran en 8alguna situación por la que yo pase...”</p>	<p>(P15-L3) <u>3ayudar a todos los asesores</u></p> <p>(P15-L7) para ayudarles pues como tal a mis compañeros</p>	
Factor psicosocial	<p>“de finalizarlo, <u>la persona era de la ciudad de Bogotá</u>”</p>	<p>(P4-L3): <u>la persona era de la ciudad de Bogotá</u></p>	<p><u>Características del agresor</u></p>
Violencia ocupacional	<p>“a mí me <u>manifiesta de manera tosca manera 5grosera...</u>”</p> <p>“que una persona <u>me manifiesta que no se acuerdo con mi voz, con mi acento...</u>”</p> <p>“4nuestra región, <u>desquito su rabia conmigo y...</u>”</p> <p>“pero <u>normalmente una, dos o tres veces por semana hay 2clientes que si me manifestación su inconformismo</u> con base a la operación...”</p> <p>“3estoy prestado, <u>pues tratándome feo, con insultos o con palabras feas</u>, esto debido a que no...”</p> <p>“entonces <u>me muestran inconformismo con palabras 6feas, con insultos</u>, pero es normalmente una o dos veces por semana...”</p> <p>“mal a nuestro compañero, <u>en este caso me está tratando mal a mí</u> y tratamos de ayudarnos...”</p> <p>“independientemente de que <u>los clientes me insulten...</u>”</p> <p>“de que <u>las personas sean 2groseras conmigo</u> yo trato de...”</p>	<p>(P4-L4) <u>manifiesta de manera tosca manera 5grosera</u></p> <p>(P5-L3) <u>me manifiesta que no se acuerdo con mi voz, con mi acento</u></p> <p>(P7-L4) <u>desquito su rabia conmigo</u></p> <p>(P11-L1-L2) <u>normalmente una, dos o tres veces por semana hay 2clientes que si me manifestación su inconformismo</u></p> <p>(P11-L3) <u>pues tratándome feo, con insultos o con palabras feas</u></p> <p>(P11-L5) <u>me muestran inconformismo con palabras 6feas, con insultos</u></p> <p>(P13-L5) <u>en este caso me está tratando mal a mí</u></p> <p>(P14-L1) <u>los clientes me insulten</u></p>	<p><u>Manifestaciones de violencia ocupacional</u></p>

		(P14 - L1) las personas sean 2groseras conmigo	
Violencia ocupacional	<p>“generando discordia, <u>él me dice que es el ruido de mi voz...</u>”</p> <p>“que <u>no le gusta el 7acento paisa...</u>”</p> <p>“que <u>no está de acuerdo como tal que una persona como yo trabajé en un lugar de 8estos...</u>”</p> <p>“pero sí siento que <u>hay una discriminación</u> por parte de 2esta entidad...”</p> <p>“2esta entidad <u>de esta comunidad del país con base hacia nosotros...</u>”</p> <p>“que siempre <u>ha habido 3una rivalidad</u> y siento que de pronto por algún inconveniente...”</p>	<p>(P4-L6) <u>él me dice que es el ruido de mi voz</u> <u>no le gusta el 7acento paisa</u></p> <p>(P4-L7) <u>no está de acuerdo como tal que una persona como yo trabajé en un lugar de 8estos</u></p> <p>(P7-L1) <u>hay una discriminación</u></p> <p>(P7-L2) <u>de esta comunidad del país con base hacia nosotros</u></p> <p>(P7-L2) <u>ha habido 3una rivalidad</u></p>	<u>Motivo de agresión</u>
Factores de riesgo psicosocial	<p>“<u>la verdad me 4dejo marcado</u>, trate de mejorar...”</p> <p>“al momento de hablar pero si <u>es algo que me dejó marcado...</u>”</p> <p>“1Bueno si, <u>desgaste emocional</u> porque muchas veces muchas...”</p> <p>“también sobre <u>la saturación porque yo la verdad manejo mucha información...</u>”</p> <p>“que es una <u>carga como tal de trabajo bajo presión</u>, pero me siento bien...”</p> <p>“te decía con anterioridad, <u>puede que 2sea un trabajo bajo presión</u>, pero...”</p>	<p>(P5-L4) <u>la verdad me 4dejo marcado</u></p> <p>(P5-L5) <u>es algo que me dejó marcado</u></p> <p>(P17-L1) <u>1Bueno si, desgaste emocional</u></p> <p>(P17-L4) <u>la saturación porque yo la verdad manejo mucha información</u></p> <p>(P18-L2) <u>carga como tal de trabajo bajo presión</u></p> <p>(P19-L2) <u>puede que 2sea un trabajo bajo</u></p>	<u>Riesgo psicosocial</u>

	<p>“yo pienso que, <u>si es un 5trabajo bajo presión</u>, pero un trabajo...”</p>	<p><u>presión</u></p> <p>(P19-L5) si es un 5trabajo bajo presión</p>	
Estrés	<p>“1Yo siento que <u>yo sí fui agredido pues por el cliente...</u>”</p> <p>“y <u>lo siento que fue como agresión</u> porque él se tomó el tiempo y la 4molestia...”</p> <p>“entonces <u>yo si siento que fue como una agresión...</u>”</p>	<p>(P6-L1) <u>yo sí fui agredido pues por el cliente</u></p> <p>(P6-L3) <u>lo siento que fue como agresión</u></p> <p>(P6-L6) <u>yo si siento que fue como una agresión.</u></p>	<u>Reconocimiento de la agresión</u>
Estrés	<p>“porque estaba <u>peligrando mi 3trabajo...</u>”</p> <p>“si de pronto <u>le contestaba de manera fea peligraba mi trabajo...</u>”</p> <p>“4queja mía, <u>esta queja me podría traer descargos, me podría traer suspensiones...</u>”</p> <p>“e incluso me 5podría traer hasta un despido, sentí tristeza...”</p> <p>“debido a esto <u>tuve como tal un llamado de atención por parte de mis supervisores...</u>”</p> <p>“1No la verdad <u>solamente fue como tal el llamado la atención</u> por parte del empleador...”</p>	<p>(P8-L2) <u>peligrando mi 3trabajo</u></p> <p>(P8-L2) <u>le contestaba de manera fea peligraba mi trabajo</u></p> <p>(P8-L4) <u>esta queja me podría traer descargos, me podría traer suspensiones</u></p> <p>(P8-L5) <u>e incluso me 5podría traer hasta un despido</u></p> <p>(P8-L9) <u>tuve como tal un llamado de atención por parte de mis supervisores</u></p> <p>(P10 - L1) <u>1No la verdad solamente fue como tal el llamado la atención</u></p>	<u>Consecuencias laborales</u>
Factor de riesgo psicosocial	<p>“evitarme muchas cosas <u>fue tirarle como tal el teléfono al 9cliente...</u>”</p> <p>“1La verdad <u>si ha cambiado la manera</u> ya que...”</p>	<p>(P8-L8): <u>fue tirarle como tal el teléfono al 9cliente</u></p> <p>(P12-L1) <u>si ha cambiado la manera</u></p>	<u>Reacción de la agresión</u>

	<p>“he estado muy prevenido con base a sanciones o de 2pronto...”</p> <p>“comportamientos que yo pueda generarle al cliente, entonces sí ha cambiado la manera...”</p>	<p>he estado muy prevenido con base a sanciones</p> <p>(P12-L2) comportamientos que yo pueda generarle al cliente, entonces sí ha cambiado la manera.</p>	
Calidad de vida laboral	<p>“yo trato de <u>seguir los parámetros operacionales</u> ya que pues”</p> <p>“cliente dice y <u>5prefiero guiarme con los parámetros de la operación para continuar con mi trabajo</u>, porque...”</p>	<p>(P14-L2) seguir los parámetros operacionales</p> <p>(P14-L5) 5prefiero guiarme con los parámetros de la operación para continuar con mi trabajo</p>	<u>Conducta regular</u>
Calidad de vida laboral	<p>“siempre ha sido <u>crecer profesionalmente dentro de la operación...</u>”</p> <p>“<u>me 2gustaría cambiar de puesto, me gustaría quedar en un puesto de estructura</u> donde yo pueda...”</p> <p>“entonces si <u>me gustaría cambiar 7de puesto...</u>”</p> <p>“la verdad <u>me he trazado metas fijas</u> de seguir 4estudiando...”</p> <p>“para poder <u>crecer profesionalmente dentro de la empresa y poder tener o adquirir un 5mejor sueldo, un mejor salario</u> y de esta manera poder contribuir...”</p>	<p>(P15-L1) crecer profesionalmente dentro de la operación</p> <p>(P15 -L2) me 2gustaría cambiar de puesto, me gustaría quedar en un puesto de estructura.</p> <p>(P15 -L6) me gustaría cambiar 7de puesto</p> <p>(P16-L3) me he trazado metas fijas</p> <p>(P16-L4-L5) crecer profesionalmente dentro de la empresa y poder tener o adquirir un 5mejor sueldo, <u>un mejor salario</u></p>	<u>Aspiraciones laborales</u>

Anexo 3 Matriz de codificación de resultados

MATRIZ DE ORIENTACIÓN PARA RESULTADOS EN INVESTIGACIÓN

Nombre estudiante: Laura Vanessa Quintero Lotero – Marcela Salgado Zapata				
Título del proyecto: Manifestaciones de violencia ocupacional externa, presentadas en un Call Center de la Ciudad de Manizales				
Enfoque y diseño de investigación: Cualitativo – Etnográfico crítico				
Objetivo General: Analizar las manifestaciones de Violencia Ocupacional Externa que se presentan en un Call Center de la ciudad de Manizales, para determinar su clasificación y tipificación, a través de la comprensión de la incidencia que estos y los aspectos del trabajo generan en el bienestar de los colaboradores y la prestación del servicio.				
Objetivo Especifico	Técnica e Instrumento Aplicado	Categorías Emergentes	Categorías Analíticas	Resultado de Investigación y Discusiones
Identificar las manifestaciones de violencia ocupacional externa a los que están expuestos los operadores de un Call Center de la ciudad de Manizales, determinando las clases que se presentan con mayor frecuencia.	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía semiestructurada de recolección de datos.	Actividades laborales	Factores Psicosociales	Resultados La totalidad de los asesores entrevistados están expuestos a sufrir afectaciones al momento de desarrollar sus actividades laborales, cuatro de los cinco asesores indican que han tenido alguna reacción a las agresiones que han presentado, así mismo reconocen que al menos una vez se han enfrentado a diferentes situaciones violentas por parte de los clientes, por lo que todos los entrevistados exponen que han sido víctimas de violencia ocupacional. Discusión Los factores psicosociales tienen una correlación entre el ambiente de trabajo y el entorno social, por lo que a partir de los resultados de las entrevistas aplicadas, se logra determinar que el
		Reacción de la agresión	Factor de riesgo psicosocial	
		Reconocimiento de la agresión	Estrés	
		Manifestaciones de violencia ocupacional	Violencia ocupacional	

			<p>principal factor psicosocial se encuentra en las actividades laborales que se desarrollan dentro del Call Center, estas se asocian estrechamente con la interacción directa que se tiene al momento de atender a los clientes a través de las llamadas telefónicas, partiendo de lo anterior se presenta un detonante que da paso a los factores de riesgo psicosocial, los cuales hacen referencia a la afectación que puede sufrir el trabajador en el ejercicio de sus labores, ya sea en el bienestar propio o en su salud, teniendo como consecuencia efectos relacionados a síntomas fisiológicos, emocionales, cognitivos, psicológicos y conductuales, que se derivan de las reacciones que tienen los asesores al momento de ser violentados, uno de las más comunes es colgar la llamada sin concretarla, por consiguiente expresan que han presentado estrés, una vez que reconocen las agresiones que han padecido.</p> <p>Con el fin de abarcar la violencia ocupacional que es el causante más sobresaliente encontrado en las respuestas de los entrevistados, se logra identificar cuáles son las manifestaciones de violencia ocupacional que ejercen los clientes sobre los asesores, donde mencionan que</p>
--	--	--	--

				han sido violentados por medio de malos tratos, discriminación, acoso, humillaciones y amenazas en medio de las llamadas telefónicas, por lo tanto se establece que estas agresiones son practicadas por personas ajenas a la organización, de tal forma que los operadores al realizar estas labores están expuestos a este tipo de hechos desfavorables.
Clasificar los tipos de violencia ocupacional que se presentan en un Call Center de la ciudad de Manizales, tipificando las causas, espacios y agresores.	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía semiestructurada de recolección de datos.	Horario laboral	Calidad de vida laboral	Resultados De acuerdo a las situaciones que mencionaron los entrevistados se establece que cuatro de ellos se encuentran satisfechos con el horario laboral que manejan, mientras que uno de los asesores indica que no se siente a gusto con este, de igual manera, dos de ellos reconocen características de los usuarios que los violentaron como la edad, ubicación, género, etc. Partiendo de las respuestas de los operadores, tres de estos hablan claramente sobre el motivo de la agresión que fue expresada por el usuario, mientras que por el contrario dos de los colaboradores señalan que no tienen conocimiento de la causa exacta por la cual fueron violentados.
		Características del agresor	Factores Psicosociales	
		Motivo de la agresión	Violencia ocupacional	

			<p>Discusión</p> <p>De los resultados obtenidos se puede entender que, en la calidad de vida laboral se encuentra inmerso el horario laboral de los colaboradores, existe en su gran mayoría satisfacción por parte de ellos aclarando que sus jornadas laborales son estrictamente de ocho horas, sin embargo, también se ha presentado inconformismo por la hora de ingreso a la organización, cuando se debe entrar a las 5:00 AM; cabe mencionar que dentro de dicha franja horaria, los operadores están expuestos a factores psicosociales que se presentan cuando se tiene un acercamiento con la sociedad al momento de atender a los usuarios por medio de las llamadas telefónicas, facilitando así la identificación de algunas características de los agresores por ejemplo, la edad entre 50 y 60 años, la ubicación del agresor tanto en Madrid, España, como en Bogotá, Colombia y finalmente el género masculino, teniendo como consecuencia prevención por parte de los asesores al atender a clientes con las particularidades que se han determinado con antelación.</p> <p>De la misma manera, teniendo en cuenta las expresiones verbales de los clientes al momento de ejercer las agresiones</p>
--	--	--	--

				<p>sobre los asesores, se establece que son víctimas de violencia ocupacional <i>Tipo I</i>, siendo está clasificada como <i>violencia externa</i>, la cual indica que se ejecuta por personas que no tienen ninguna relación laboral con el operador agredido, de tal modo que son violentados únicamente en su espacio de trabajo por parte de los usuarios, cuando realizan sus funciones profesionales.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, en ciertos momentos se hace posible reconocer los motivos de las agresiones, lo que permite tipificar en cierta medida las causas de la violencia ocupacional, citando como referente lo siguiente: “<i>él me dice que es el ruido de mi voz</i>” (Ficha #1 (P4-L6)), “<i>los clientes manifiestan ser muy desconfiados</i>” (Ficha #5 (P17-L1)), lo cual puede surgir por malas experiencias o por diferencias de culturas, a partir de esto se logra definir porqué se presenta la violencia ocupacional externa en el Call Center.</p>
<p>Comprender la relación existente entre la carga laboral y el trabajo bajo presión como aspectos del centro de trabajo, con el fin</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía semiestructurada de recolección de datos.</p>	<p>Resignación laboral</p> <p>Aspiraciones laborales</p> <p>Entorno laboral</p>	<p>Calidad de vida laboral</p>	<p>Resultados</p> <p>La totalidad de los colaboradores entrevistados comunicaron tener resignación laboral, por consiguiente, tres de ellos expresaron su deseo de abandonar la profesión y los otros dos prefieren continuar en el Call Center</p>

<p>de visibilizar la incidencia en el bienestar de los empleados y la prestación del servicio en un Call Center de la ciudad de Manizales.</p>	<p>Conducta regular</p>		<p>buscando mejorar las condiciones laborales, entre tanto, todos mencionan que su entorno laboral es agradable y se sienten a gusto en las relaciones que tiene con sus compañeros de trabajo.</p>
	<p>Sentimientos negativos Riesgo psicosocial</p>	<p>Factores de riesgo psicosocial</p>	<p>Todos los colaboradores obedecen habitualmente a las conductas regulares que son establecidas en las operaciones, pero han de presentarse comúnmente en ellos sentimientos negativos derivados de las manifestaciones de violencia ocupacional que suelen enfrentar; a partir de esto también se relaciona la carga laboral y el trabajo bajo presión como aspectos asociados a riesgos psicosociales, finalmente tres de los cinco entrevistados sufrieron consecuencias laborales tras la situación de agresión que experimentaron, características que inciden en el bienestar laboral.</p>
	<p>Consecuencias laborales</p>	<p>Estrés</p>	<p>Discusión La calidad de vida laboral hace referencia a elementos que son importantes para los colaboradores como salarios justos, buenas condiciones para ejercer su trabajo, seguridad laboral, preservación de la salud, actividades de esparcimiento, entre otros, que permiten satisfacer las necesidades tanto personales y profesionales, como de su</p>

			<p>mismo entorno familiar, por lo cual se logra un equilibrio en el bienestar laboral.</p> <p>Siendo enfáticos, sí los Call Center cumplen con estas condiciones se logra en los asesores mayor motivación y satisfacción a la hora de realizar sus actividades, de tal modo que se refleja en el rendimiento y productividad de la compañía, pero de acuerdo a los resultados obtenidos, al presentarse en mayor proporción la resignación laboral, indica que no se está generando en su totalidad garantías laborales, por ello mismo se encuentran necesidades e inconformidades sobre las funciones que desarrollan, por lo cual ha de presentarse un alto deseo de cambiar de puesto de trabajo y en el caso más remoto buscar en la misma organización un ascenso para lograr alcanzar sus objetivos profesionales, dado que como plantea uno de ellos existen mínimas oportunidades laborales en el medio, realidad que es vista y escuchada por los jóvenes, quienes generalmente manifiestan ser afectados a la hora de buscar un trabajo.</p> <p>Otro aspecto a destacarse dentro de la calidad de vida laboral es el entorno de trabajo, en el cual están inmersos los</p>
--	--	--	--

			<p>asesores afirmando que tienen un clima laboral bueno, enlazándolo con las relaciones que tienen con sus compañeros de trabajo y las pausas activas que se realizan constantemente, esto no es suficiente, dado que han expresado que el trabajo que ejecutan se hace bajo presión y que están expuestos a sobrecargas laborales y si a esto se le atribuyen las manifestaciones de violencia ocupacional que padecen constantemente, claramente se clasifica en factores de riesgo psicosocial, por ello se señala que presentan desgaste emocional, saturación mental y mínimamente agotamiento físico, además dicen tener sentimientos negativos tras las situaciones que experimentan, como frustración, enojo, rabia y disgusto, lo cual impacta en el bienestar de los asesores y del mismo modo afecta la prestación del servicio que realizan, dado que no se trabaja con la misma motivación y energía para atender a los usuarios.</p> <p>El estrés, se asocia como consecuencia a los riesgos psicosociales, este está condicionado por el ambiente de trabajo y más aún por las situaciones de agresión y las emociones que estas generan; los operadores del Call Center siempre están expuestos a ser vigilados</p>
--	--	--	---

				<p>en el ejercicio de sus labores, por esta razón se presenta temor por las consecuencias que pueden tener si no se acatan las conductas regulares en las llamadas telefónicas, generando así tensión y nerviosismo en ellos, de tal manera se logra comprender cuál es la relación que existe entre estos factores y del modo cómo influye en el bienestar de los mismos cuando se enfrentan a estas situaciones, atrayendo así efectos negativos, que por lo general logran impactar su entorno familiar y social, además de afectar su calidad de vida laboral, dado que puede disminuir la concentración, el desempeño laboral, la eficiencia y compromiso de los asesores con el Call Center.</p>
--	--	--	--	--