

**La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados
de un call center que brindan soporte técnico en la ciudad de Bogotá
(EZENTIS S.A.)**

**Realizado por el estudiante:
Jimmy Daniel Vanegas Quintero**

**Director
Stefano Vinaccia**

**Universidad Santo Tomás
División de Ciencias de la Salud
Facultad de Psicología
Bogotá, D.C., 2015- 2016**

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	5
Palabras clave.....	6
Problematización	
Planteamiento y formulación del problema.....	6
Justificación.....	8
Objetivos	
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Marcos de Referencia	
Marco epistemológico.....	10
Marco disciplinar.....	13
Psicología Positiva.....	13
Estrés.....	13
Estrés Laboral.....	16
Resiliencia.....	19

Calidad de vida.....	23
Calidad de vida Laboral.....	23
Marco multidisciplinar, interdisciplinar y/o transdisciplinar.....	28
Marco normativo/legal.....	31
Marco institucional.....	33
Historia.....	33
Talento humano.....	36
Antecedentes investigativos.....	37
 Método	
Diseño.....	51
Participantes.....	51
Instrumento.....	52
Procedimiento.....	54
Resultados	54
Discusión de resultados.....	58
Conclusiones.....	63
Limitaciones.....	64
Recomendaciones.....	64

Aportes.....	68
Aportes a la institución.....	72
Referencias.....	73
Anexos.....	82

Resumen

En este proyecto de grado tiene como objetivo analizar y evaluar si existe una posible relación entre las variables estrés, calidad de vida y resiliencia en el personal de call center de la empresa a cargo de la reparación de telecomunicaciones Ezentis. Se utilizó para este estudio un tipo de investigación de campo con un diseño descriptivo – correlacional, para una muestra de 40 trabajadores en la que se encontraban 15 mujeres y 25 hombres técnicos o universitarios. En la evaluación se utilizó la Batería de riesgo psicosocial tomando el cuestionario de estrés en su tercera versión propuesto por el Ministerio de Protección Social, además el CD- RISC 10 que mide los aspectos que influyen en la capacidad de recuperación de los individuos y el PCVL de Walton que evalúa ocho dimensiones distintas de la calidad de vida laboral, tales como: compensación y beneficios, condiciones del ambiente de trabajo, naturaleza de la tarea, democracia organizacional, derechos fundamentales, desarrollo y seguridad laboral, equilibrio laboral e impacto social. Se analizaron los datos por medio del programa SPSS con el cual se obtuvieron como resultados altos niveles de estrés, resiliencia y bajos niveles de calidad de vida; en cuanto a la relación entre las variables se observó que ante los altos niveles de estrés existe una capacidad de recuperación alta que alcanza a superar mínimamente el umbral establecido para mantener un funcionamiento óptimo en la organización, así mismo también ante los bajos niveles de calidad de vida se presenta oportunamente un alto nivel de resiliencia; por otra parte se comprobó que los bajos niveles de calidad de vida no son causa directa de los altos niveles de estrés, ya que no se relacionan. Lo anterior demostró una correlación positiva en todas las combinaciones, excepto entre las variables estrés y calidad de vida

laboral. Para terminar, se discutieron los resultados con la teoría registrada, se hizo una conclusión con recomendaciones a la institución y sus respectivos aportes a la disciplina y organización.

Abstract

In this graduation project is to analyze and assess whether there is a possible relationship between the variables stress, quality of life and resilience in the call center staff of the company in charge of repairing telecommunications Ezentis. I was used for this study a type of field research with a descriptive design - correlational, for a sample of 40 workers in which 15 women and 25 technicians were men or university. In assessing the battery was used psychosocial risk taking stress questionnaire in its third proposed by the Ministry of social protection version, plus the CD-RISC 10 which measures the aspects that influence the resilience of individuals and PCVL Walton evaluating eight different dimensions of quality of working life, such as compensation and benefits, working environment conditions, nature of the task, organizational democracy, fundamental rights, development and safety, work-life balance and social impact. data using the SPSS program which results were obtained as high stress levels, low levels of resilience and quality of life were analyzed; regarding the relationship between variables was observed that with high levels of stress there is a high capacity recovery reaches minimally exceed the threshold established to maintain optimum performance in the organization, it also face low levels of quality timely life presents a high level of resilience; Moreover it was found that low levels of quality of life are not the direct cause of the high levels of stress as they are not related. This showed a positive correlation in all combinations except between variables stress and quality of work life. Finally the results recorded with the theory discussed, was a

conclusion with recommendations to the institution and their respective contributions to the discipline and organization.

Palabras Claves: Estrés laboral, Resiliencia, Calidad de vida laboral, Psicología positiva, Desarrollo y seguridad laboral, Equilibrio laboral, Compensación y beneficios, Condiciones del ambiente y trabajo, Naturaleza dela tarea, Democracia organizacional, Derechos fundamentales, Impacto social.

1. *Problematización*

1.1. *Planteamiento y formulación del problema.*

La competencia del mercado hace que las organizaciones se preocupen por mantener el bienestar de los empleados, vista desde dos dimensiones la primera por cumplimiento de ley como lo menciona el Ministerio de Protección Social en la resolución 2646 de 2008 donde exige a las empresas preocuparse por el bienestar físico, psicológico y social, estableciendo o identificando aquellas características que influyen en la calidad de vida laboral del trabajador, permitiendo parámetros para la evaluación, prevención, intervención y monitoreo constante de riesgos que la afecten.

En segundo lugar las organizaciones están generando cambios que les permiten invertir más en el recurso porque saben que si sus empleados se encuentran satisfechos la productividad incrementa, lo que genera aspectos positivos para la empresa. De acuerdo con los autores Contreras, Espinosa, Hernández y Acosta (2013), la calidad de vida laboral (CVL) de los trabajadores depende de factores tanto internos como externos, es decir que el individuo involucra procesos psicológicos, relaciones interpersonales, interacción con el medio ambiente etc.

Consecuente con lo mencionado, existen diferentes razones para identificar y evaluar calidad de vida laboral en la empresa. Una de ellas es que el personal que trabaja en el sector de redes y telecomunicaciones en un call center requiere de un abordaje especial, no solo por el efecto que puede tener la atención al cliente, si no por el bienestar mismo de las personas que ofrecen el servicio.

Algunos de estos efectos pueden ser negativos o positivos, dependiendo de la capacidad de afrontamiento o recuperación que tengan cada una de estos trabajadores frente a las situaciones difíciles o de alta presión, que generan malestar y son producto del estrés laboral; que tal y como lo menciona Houtman & Jettinghoff, es un patrón de reacciones que suceden cuando los trabajadores tienen que enfrentarse a exigencias que no tienen nada que ver con su conocimiento, habilidades y destrezas que se convierten en un reto para enfrentar la situación. Continuando con lo anterior el factor resiliente podría convertirse en un factor de suma importancia en el área organizacional puesto que puede servir para mantener un óptimo rendimiento de los trabajadores a pesar de encontrarse en ante situaciones adversas tal y como se mencionaba anteriormente (Cardona, 2015).

Todo esto lleva a concluir, que las empresas deben identificar y evaluar factores que pueden llegar a influir en la CVL, cabe resaltar la importancia del área de talento humano como factor esencial y dado que la empresa es un sistema que se identifica en su accionar por la cultura organizacional que emerge. Esto entendiendo que:

La Psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el progreso del talento humano y sus competencias en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: el trabajo, la justicia, el bienestar y la calidad de la vida. Teniendo en cuenta que la investigación científica fundamenta sus conocimientos

aplicando la ética y la responsabilidad a favor de los individuos, las organizaciones, los grupos y los individuos (Ministerio de la Protección Social, Ley 1090 de 2006, Art. 1).

Por esta razón es de suma importancia que se realicen investigaciones centradas en la relación del estrés y la resiliencia, que logren mostrar que factores psicológicos se ven involucrados dentro de este proceso y de esta manera puedan ser utilizados a favor de los trabajadores mejorando la calidad de vida de los mismos (Cardona, 2015).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se genera la siguiente pregunta investigativa:

¿Qué influencia tiene la resiliencia y el estrés diario sobre la calidad de vida laboral en empleados de un call center que brinda soporte técnico, en la ciudad de Bogotá?

1.2. Justificación.

Las organizaciones se encuentran en constante cambio y este debe ser asumido para así lograr un mejoramiento continuo que lleve a la excelencia; muchas de las empresas no tienen en cuenta el bienestar y CVL de los empleados, la cual es la base motivacional y conductual que posee el talento humano de una empresa. Teniendo en cuenta lo anterior desde la psicología se pretende dar un aporte a la empresa Ezentis Colombia, puesto que desde este campo de la psicología organizacional se pretende intervenir e investigar en aquellos aspectos humanos que son problemáticos para empresas y que de determinada manera interfieren de forma negativa en su productividad. Dentro de este proyecto de investigación se trabaja sobre las variables de estrés y resiliencia que son factores que de determinada manera influyen en la calidad de vida y productividad del personal de call center, ya que siguiendo a Rodríguez (1989) se puede decir que “un trabajador sometido a demasiado estrés puede no responder de forma creativa o no ser capaz de percibir la potencialidad de una situación”; pero al mismo tiempo si se logra identificarla capacidad de

resiliencia que poseen cada uno de estos trabajadores para adaptarse y hacer frente al estrés y ambiente laboral en el que se ven involucrados, estos trabajadores puedan surgir y continuar de manera productiva en su cargo. Porque tal y como afirma León (2013) citando a Garmezy (1991) “el concepto de resiliencia no implica tanto una invulnerabilidad al estrés sino la habilidad de recuperarse de eventos negativos”. Por estas razones es importante realizar un estudio en el que se permita hacer una evaluación de estas variables para poder brindar a la empresa planes de prevención e intervención para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.

2. *Objetivos*

2.1. *Objetivo General.*

Evaluar el impacto que tiene la resiliencia y el estrés sobre la calidad de vida laboral de los empleados de un call center que brindan soporte técnico, en la ciudad de Bogotá

2.2. *Objetivos Específicos.*

- Evaluar los niveles de resiliencia en los empleados de un call center que brindan soporte técnico, en la ciudad de Bogotá.
- Evaluar los niveles de estrés diario en los empleados de un call center que brindan soporte técnico, en la ciudad de Bogotá.
- Evaluar los niveles de calidad de vida laboral en los empleados de un call center que brindan soporte técnico, en la ciudad de Bogotá.
- Estudiar las relaciones entre resiliencia, estrés y calidad de vida en el ámbito laboral en los empleados de un call center que brindan soporte técnico, en la ciudad de Bogotá.

3. *Marco de Referencia*

3.1. Marco epistemológico y paradigmático.

Para abordar el fenómeno expuesto a lo largo de esta investigación se propone una mirada desde el modelo biopsicosocial, que tiene sus orientaciones en investigaciones de corte cuantitativo.

Para esta investigación se utilizó el método científico, por medio del cual se pretende tener un conocimiento claro y preciso del problema, teniendo en cuenta las variables mencionadas anteriormente. Mediante la búsqueda del saber objetivo, una actividad sobre la cual se han enfocado los llamados “filósofos naturales” y los científicos durante los últimos tres siglos. Este saber objetivo que no depende del individuo, ni de la mente del que sabe, ni mucho menos de una sociedad de mentes que saben; Siguiendo esta idea para que haya un saber objetivo, tiene que existir una realidad que no sea dependiente de la mente de los que conocen este mundo(Varela & Hayward, 1997; citado por Cardona, 2015).

De este método se utilizarán las ideas del empirismo el cual se definirá desde la perspectiva de tres autores, el primero de ellos es John Locke, quien plantea desde una postura crítica del conocimiento, que se debe investigar en los orígenes, alcance y certidumbre del conocimiento humano junto con los fundamentos y grados de creencia, opiniones y sentimientos. “Para él la mente es un papel en blanco donde quedan impresas las ideas”, por lo tanto, el conocimiento no va ser el conjunto de creencias justificables sobre las cosas sino una relación entre personas y cosas; Locke pensó que una explicación causal de cómo se llega a tener una creencia podía servir como justificación para esa creencia. Más adelante se encuentra Dave Hume, quien pertenecía a la época ilustrada y culmina en un periodo barroco; para Hume el verdadero objeto de estudio de la filosofía

son las relaciones como medio de una actividad cognoscitiva, pero también la práctica jurídica, económica y política (Muños, s.f.).

Siguiendo con lo anterior se dice que el empirismo lógico es un sistema que consiste en axiomas y reglas, estos axiomas son afirmaciones que uno reconoce como válidas desde otros contextos, que se encuentran fuera de la lógica. Además, existen las leyes mecánicas, leyes que dan nuevas operaciones lógicas y muestran cómo se pueden construir nuevas afirmaciones a través de la combinación de diferentes axiomas (Varela y Hayward, 1997).

Así mismo para Hume la idea de causalidad se define como relación natural y relación filosófica; siendo la primera “la causa como un objeto procedente y contiguo a otro, y unido de tal manera que la idea de uno determina la mente a formar la idea del otro, y la impresión del uno siendo la idea más viva del otro”. La segunda se refiere a “un objeto precedente y contiguo a otro, de modo de que todos los objetos semejantes a la primera están situados en relaciones parecidas de precedencia y contigüidad con respecto a los objetos semejantes al último” (Muños, s.f.).

De esta manera observando al positivismo desde diferentes posturas se puede afirmar que cumple con los siguientes criterios que lo caracterizan: 1) El conocimiento es objetivo y por esta razón se basa en hechos reales o perceptibles, por lo tanto es de suma importancia dejar a un lado las interpretaciones subjetivas; 2) Estos hechos provienen de la experiencia sensorial y su expresión verbal, donde se puede negar cualquier otro tipo de realidad objetiva que se encuentre por fuera de la conciencia del investigador; 3) La teoría es la descripción explícita y generalizada de los hechos y por esta razón está sujeta a ellos; 4) La investigación solo debe ser propuesta desde una metodología cuantitativa, que deja al experimento en su forma más acabada; 5) Por último que el positivismo conjuntamente se

expresa en una posición científicista, es decir centra en la ciencia y el método científico que es incrédulo a las ideas subjetivas (Gonzales, 2002).

Así de esta manera se puede entender el modelo biopsicosocial como un modelo en el que la aparición de la enfermedad o malestar está relacionado con causas externas y tangibles que pueden ser explicadas a través de hechos reales.

Ahora regresando al modelo de salud propuesto por Engel (1977), citado por Juarez (2011), se afirma que el mismo se enmarca en una teoría general de los sistemas, así que asume una multiplicidad de causas de la salud. Este modelo es una propuesta que puede ser integradora, sistémica y comprensiva, de varios niveles ya sean estos psicológicos, biológicos y sociales que todo sujeto o individuo posee (Juarez, 2011).

Retomando lo dicho anteriormente y siguiendo a Vanegas y Gil (2007), se considera que el modelo biopsicosocial se caracteriza por ser un modelo conceptual de la realidad, holístico de salud y enfermedad, que busca integrar los fenómenos naturales y culturales, involucrando al individuo en la participación de estas áreas biológicas, psicológicas y sociales, donde estas influyen entre sí.

Este modelo biopsicosocial en otras palabras puede proporcionar gran acercamiento a la salud, ya que como se observa obtiene flexibilidad ante su falta de consolidación de factores o dimensiones, lo que le proporciona de cierta manera libertad para explorar múltiples causalidades ante los problemas de salud (Juarez, 2011).

Como lo menciona Vanegas y Gil (2007) citando a George Engel es un paradigma que incluye el dominio humano en la experiencia de la enfermedad, “Las barreras entre salud y enfermedad no son tan claras; la salud no es un producto, ni un estado, sino un proceso multidimensional en el cual permanentemente interactúan sistemas biológicos, psicológicos, sociales, culturales, familiares, ambientales”, pág. 58.

Continuando con lo anterior se puede decir que las condiciones y estilos de vida son significativos para la aparición de enfermedades, lo que indica que el individuo está rodeado de múltiples factores que influyen en la calidad de vida, y que depende del equilibrio de estas dimensiones ya citadas, según Vanegas y Gil (2007) el modelo biopsicosocial intenta observar las diferentes dimensiones de la salud desde una perspectiva biológica, individual y social, lo que permite tener una visión holística de la salud del personal de call center.

Retomando a Moscoso (2009), se menciona que la medicina convencional sigue tratando la mente y el cuerpo como dos áreas independientes que no interactúan entre sí, sin tener en cuenta que las emociones influyen y afectan la salud del individuo. Lo que llevó a replantear el modelo biomédico por el modelo biopsicosocial propuesto por George Engel (1977), citado por Juarez (2011), quien afirma que la conexión entre la mente, cuerpo y la interacción social del ser humano ayuda a mantener la salud. Por ejemplo, que un individuo experimente una situación estresante hace que su sistema nervioso, endocrino etc. Se altere y afecte los demás sistemas debido a las conexiones que se presentan en mente, cuerpo.

Gran parte del modelo psicosocial se puede observar en el desarrollo de los campos de la psicología, debido al interés de la influencia de los estados mentales en la salud y enfermedad de los individuos. Por esta razón el papel del modelo biopsicosocial es de vital importancia para estudios como el estrés psicológico, puesto que este afecta el desarrollo de enfermedades somáticas, ya que se han identificado numerosos hechos acerca de la relación entre el sistema endocrino, sistema inmune y sistema nervioso, frente a situaciones de estrés. Existen muchos mecanismos de la directa influencia de la tensión en función de los órganos y sistemas individuales que se han establecido de manera indirecta afectando la

calidad de vida de las personas o en este caso de los trabajadores (Havelka, Lucanin & Lucanin, 2009).

3.2. Marco disciplinar.

Desde esta perspectiva el estrés es visto y estudiado desde diferentes disciplinas, en donde cada una de ellas tiene una forma diferente de verlo y teorizarlo, según el interés de su estudio. En esta ocasión, el interés de esta investigación es ver el estrés laboral, la resiliencia y calidad de vida laboral desde la psicología, en consideración de los diferentes autores que han trabajado este tema y en reconocimiento de los aportes teóricos que de este se tienen, según se refleja en el presente marco.

En este documento es relevante retomar como parte de la teoría conceptos como la resiliencia, estrés y calidad de vida laboral; ya que es de suma importancia dar una descripción sobre las causas y funcionamiento de estas variables tanto a nivel, individual, grupal y organizacional.

El estrés relacionado con el trabajo según Quintin (1999), se define como el conjunto de reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas, conductuales a diversos factores nocivos en el entorno laboral, ocasionando un estado de excitación y angustia al no poder afrontar la situación, lo que estaría afectando la salud y el bienestar de manera positiva o negativa de los trabajadores. Es decir que cuando el trabajo y las exigencias laborales son óptimas tanto en el ambiente, como en lo cognitivo el individuo tiende a mantener una buena salud, por el contrario, si las condiciones laborales no son las adecuadas pueden desencadenar a largo plazo síntomas que generan malestar y alteran la salud.

Continuando con lo anterior se debe tener en cuenta que cuando se habla de estrés nos referimos a múltiples definiciones, al ser un término muy utilizado en la actualidad para

expresar como el organismo se adapta a las demandas de la vida diaria y a situaciones inesperadas. Siguiendo a Quintin (1999), se dice que el estrés es un estado de preocupación, temor, irritabilidad, dificultad para manejar adecuadamente las situaciones que causan frustración. Además de ser visto como un reto que motiva a proponerse metas en la vida.

La presencia de estos estresores conducen al organismo a una activación de su sistema nervioso vegetativo en el cual se ven involucradas (glándulas suprarrenales, sistema cardiovascular, respiratorio y metabólico) y también ciertas estructuras del sistema nervioso central, aquellas principalmente relacionadas con las emociones como (la amígdala, hipotálamo, hipocampo, septum, corteza prefrontal, porciones altas del tallo cerebral) entre otras (Molina, 2008).

Contrastando lo anterior el estrés según Oblitas (2004), citado por Naranjo (2009), afirma que desde un enfoque cognitivo el estrés se produce a través de la evaluación cognitiva que las personas realizan tomando en cuenta aspectos internos y los del ambiente. Por otra parte, se debe adicionar el enfoque integrador que considera que el estrés debe ser comprendido desde una perspectiva más amplia, ya que en este existe la interacción de muchas variables. (Naranjo, 2009).

Lo antepuesto es muy importante para la autora Bickford (2005), ya que el estrés laboral puede ser visto desde tres distintos enfoques. El primero de ellos es el llamado ambiente – persona (PE), en el cual el estrés surge de un desajuste entre la persona y el medio ambiente positivo y negativo, sin verse ninguno de estos por separado sino más bien como factores relacionados, en los que el trabajador percibe que el ambiente no es agradable o no encaja a las necesidades y deseos personales. El Segundo de ellos es nombrado como marco de estrés laboral que maneja casi la misma premisa que el primer enfoque ya que comparte perspectivas como que el estrés surge del desajuste entre el

ambiente – persona incluyendo las percepciones subjetivas, lo único que los diferencia es su marco de definición, puesto que en este marco se afirma que el estrés laboral es un proceso total, en el cual se incluyen factores ambientales y aquellas percepciones del individuo sobre cada uno de ellos a corto y largo plazo, que involucran respuestas fisiológicas, psicológicas y comportamentales; así como una serie de factores que son modificables que pueden influir en las relaciones entre variables del proceso de estrés. Esta percepción del estrés tiene un efecto llamado “Bola de nieve” en donde los sentimientos negativos que se tienen con respecto a aumentar la cantidad de trabajo que a su vez traerían más sentimientos negativos. Todo lo anterior a largo plazo tendría como consecuencias en las personas adicciones como el alcoholismo, depresión aguda, desempleo y problemas fisiológicos graves. Por último, se encuentra el enfoque de Demanda y control que se centra en el contenido del trabajo que son las principales fuentes de estrés en el trabajo. Este contenido del trabajo se divide en dos componentes: el primero de ellos son las percepciones que tiene el trabajador sobre las tareas y en segundo lugar la percepción que tiene el trabajador sobre el control o la discreción que se debe tener al realizar las tareas. Estas dos construcciones interactúan la una con la otra de tal manera que se afecta la cantidad de tensión experimentada por los empleados (Bickford, 2005).

Así mismo se dice que estrés laboral es el resultado de la reacción que tiene una persona ante las exigencias y presiones laborales que no pueden ser controladas por sus habilidades y conocimientos, poniendo a prueba su capacidad para afrontar dicha situación. Por otra parte, el estrés suele empeorar cuando el empleado no siente ningún apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y supervisores, sobre todo cuando tienen un control limitado sobre su trabajo o la forma en que debe y puede hacer dicha labor (Leka, 2003).

El estrés ocupacional se genera en aquellas situaciones de trabajo que llegan a exceder las capacidades del trabajador para responder a ellas. Aunque en ocasiones el estrés puede presentarse de forma positiva y negativa. En el polo positivo se presenta manifestando mayor energía, motivación y creatividad que son necesarias para realizar una tarea cuando la persona tiene las capacidades y recursos que requiere para realizarlos. Mientras que los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de las personas y la exigencia laboral son contradictorios (Carrasco, 2001).

Leka (2003), menciona que una de las causas principales del estrés laboral está relacionada con la forma en que se llega a definir el trabajo y la forma en que las entidades gestionan, pero además de estas existen otras nueve características de peligro que pueden ser generadoras de estrés que se clasifican de la siguiente manera:

Características del trabajo

- ü Características del puesto
- ü Volumen y ritmo del trabajo
- ü Horario del trabajo
- ü Participación y control

Contexto laboral

- ü Perspectivas profesionales, estatus y salario
- ü Papel en la entidad
- ü Relaciones interpersonales
- ü Cultura institucional
- ü Relación entre la vida familiar y la vida laboral.

Mientras que para Carrasco (2001) existen ciertas condiciones de trabajo que favorecen el desarrollo del estrés y situaciones en el que el ambiente laboral es poco saludable como lo son:

Diseño de la tarea: esta condición tiene como principio la existencia de trabajos que contienen una carga psicológica y física importante, con poco descanso, horarios fuera de lo normal, trabajos nocturnos, etc. Con un contenido de trabajo en un ritmo exigente, rutinario y monótono.

Estilos de dirección: esta definición hace referencia a la aparición de una escasa participación de los trabajadores, poca o nula comunicación con los jefes y supervisores, incluyendo la falta de apoyo de políticas de bienestar y apoyo de la familia. Esto se presenta sobre todo cuando existen situaciones de emergencia.

Relaciones interpersonales: este se presenta cuando hay un ambiente social empobrecido, donde no se percibe ningún tipo de comunicación o apoyo por parte de sus compañeros y jefes de trabajo. Esto se observa cuando hay aislamiento físico y afectivo, y con escasas oportunidades de poder interactuar con otros colegas.

Roles en el trabajo: esto se refiere a la existencia de varios roles que se deben ejercer dentro del campo laboral, teniendo como consecuencia un exceso de responsabilidades, además de también tener expectativas laborales en relación al trabajo que a veces no se cumplen.

Preocupación por la carrera laboral: esta es una preocupación por el futuro laboral, inseguridad en cuanto a la continuidad del trabajo, preocupación por la falta de oportunidades y cuando se producen cambios en el territorio laboral que para los trabajadores no están bien preparados.

Condiciones ambientales: se presenta cuando existen condiciones físicas peligrosas o desagradables en el lugar de trabajo, como lo son el ruido, calor, hacinamiento, contaminación ambiental, etc.

En los últimos años muchos estudios han analizado la relación que tiene el estrés con las dolencias de los trabajadores, dentro de lo cual se encontró trastornos del estado del ánimo, trastornos del sueño, malestar estomacal, dolor de cabeza, relaciones conflictivas con familiares y amigos. Estos primeros signos de estrés son fáciles de detectar, pero se ha llegado a evidenciar que el estrés también puede llevar a que las personas padezcan enfermedades crónicas que necesitan de bastante tiempo para desarrollarse y por tal motivo son más difíciles de detectar, ya que pueden verse influidos por otros factores que no están directamente relacionados con el estrés (Sauter & Murphy 1999).

Resumiendo, un poco todo lo anterior en palabras de otro autor, se dice que el estrés implica que existe una amenaza ante la cual el individuo requiere de algún ajuste adaptativo que le permita tener una homeostasis y asegurar una supervivencia con base en su experiencia, su predisposición biológica y el estado en que se encuentre la persona. En el caso de que se presente una amenaza llega a ocurrir una evaluación cognoscitiva en la cual el sujeto tiene una percepción de sus experiencias pasadas consideradas como peligrosas, realizando en algunos casos un plan de acción y toma de decisiones (Molina, 2008).

Como medida de afrontamiento cada persona tiene una forma o por así decirlo un estilo propio para el manejo del estrés, esta puede ser un conjunto de estrategias personales que fueron adquiridas mediante la experiencia, que se tuvo frente a unas situaciones problemáticas y que son la muestra habitual en que estas personas resuelven sus dificultades (Carrasco, 2001).

Ante estas situaciones difíciles o estresantes, se deben tener mecanismos de afrontamiento internos, en los que adquirimos propiedades neurobiológicas que nos permiten obtener un apoyo ante determinados contextos; a todo lo descrito anteriormente es a lo que llamamos hoy en día como resiliencia (Juarez, 2011).

Tal es el caso de la resiliencia definida por Munist (1998), como la forma de centrarse en cada individuo como alguien único, enfatizando sus potencialidades y recursos personales que le permitan enfrentarse a situaciones adversas y de esta forma pueda salir fortalecido, a pesar de estar expuesto a factores de riesgo.

Este concepto ha sido analizado desde distintas disciplinas como la psicología, redes, ecología, sociología, economía, etc. Pero en el diccionario de la lengua española son muchos los autores que la definen centrándose en el mismo contexto organizacional (Sanchis y Polis, 2011).

Siguiendo a Vera, Carbelo y Vecina quienes citan a Manciaux et al., 2001; se puede decir que este es un proceso dinámico y evolutivo que varía según las circunstancias, el contexto y la etapa de la vida, que puede expresarse de muchas maneras diferentes en distintas culturas.

La resiliencia distingue dos componentes: la resistencia frente a la destrucción; es decir, la capacidad de cada individuo de proteger su propia integridad, aun así, si este se encuentra bajo presión; también la resiliencia es vista, como la capacidad de forjar un comportamiento vital positivo pese a circunstancias difíciles.

Así la resiliencia según Rutter (1992), citado por Kotliarenko (1997), no puede ser pensada como un atributo con que los niños nacen o que los niños adquieren durante su desarrollo, sino que se trata del desarrollo característico de un complejo sistema social, en un tiempo determinado.

Continuando con lo anterior Juárez (2011), citando a Carver (1998); La resiliencia exige la presencia de un evento de alto riesgo o traumático para poder presenciarse y entre sus reacciones ante la adversidad se encuentra el recuperarse para lograr mantener el nivel de funcionamiento anterior. Por otra parte, Este autor citando a Fiorentino (2008), sugiere que la resiliencia no solo consiste en la capacidad de recuperarse, sino además de salir transformados y enriquecidos al tener que pasar o atravesar la persona por situaciones desfavorables.

En este sentido la resiliencia comprende factores internos como “temperamento y actitud” y factores externos como “el bienestar de la comunidad”; Estando formada de esta manera por un proceso que conduce a resultados favorables, involucrando una clase de mecanismos que operan con anterioridad, durante y después del factor de riesgo (Juarez, 2011). Este factor de riesgo según Munist (1998), es entendido como: una característica o cualidad de las personas o comunidades que se saben va adherida a una elevada probabilidad de dañar la salud o calidad de vida. Para esta autora los individuos resilientes, son aquellos que al estar insertos en una situación de adversidad, es decir, al estar expuestos a un conglomerado de factores de riesgo, tienen la capacidad de utilizar aquellos factores protectores para sobreponerse a la adversidad, desenvolverse adecuadamente y crecer, madurando como personas adultas y competentes, pese a los pronósticos desfavorables.

Así mismo esta capacidad de resiliencia puede ser clasificada como alta o baja, siendo baja cuando la persona es capaz de sobrepasar un evento, pero que las consecuencias de esta situación son tan fuertes que lo reprimen y le impiden al individuo seguir adelante; por otro lado, cuando se habla de resiliencia alta es porque esté es capaz de superar eventos difíciles, sobrepasando en impacto emocional, activando los mecanismos necesarios para darle continuidad a su vida (Estefó, 2011).

Por otra parte la autora Estefó (2011), citando a Lorenzo (2010), habla de personalidad resiliente refiriéndose a aquellas personas que utilizan la resiliencia como un rasgo de personalidad, lo que quiere decir que los individuos hacen uso de esta habilidad con un estilo que los identifican; manteniendo características tales como: una autoestima elevada, confianza en sí mismo, esperanza y fe en el futuro, independencia, capacidad para gestionar cambios y proyectos, humor, habilidad para alcanzar sus objetivos y relaciones sinceras. Este autor afirma que estas características se van fortaleciendo al transcurrir los años y dependen de factores psicofísicos, sociales y familiares.

Mientras que para los autores Argüello, Orellana & Villegas (2012), las personas resilientes son aquellas que están inmersas en situaciones de adversidad, que tienen la capacidad de utilizar ciertos factores protectores para enfrentar las adversidades, crecer y desarrollarse adecuadamente pese a las situaciones de riesgo. Se puede decir que son individuos creativos, amigables, optimistas, que se integran con facilidad a la dinámica empresarial y a la comunidad, que coopera con sus compañeros y posee buenas expectativas. Según estos autores existen algunas características de la persona resiliente tales como:

Autoestima consciente: es la base principal de los demás pilares y es el producto afectivo que ofrece un adulto productivo.

Introspección: Es la capacidad de cuestionarse así mismo y poder darse una respuesta. Esta depende de la solidez y autoestima que se desarrolla a partir del reconocimiento de los demás.

Iniciativa: está básicamente se define como el gusto que tienen las personas de exigirse y ponerse a prueba en tareas más difíciles.

Capacidad de relacionarse: se puede afirmar que es la capacidad de establecer lazos y vínculos con otras personas, de esta manera equilibrar la necesidad de afecto.

Humor: puede verse como un mecanismo que permite encontrarle lo cómico a la tragedia propia.

Moralidad: es la consecuencia de extender el deseo personal de bienestar y goce a todos los semejantes, por medio de los valores.

Capacidad de pensamiento crítico: este permite dar un análisis crítico acerca de las causas y tipo de responsabilidades de la adversidad a la que se enfrenta la persona, y al mismo tiempo se propone soluciones para enfrentarlas y cambiarlas (Argüello y otros, 2012).

Mientras que para el autor Westrum (2006), citado por Medina (2012), la resiliencia es vista como la capacidad para evitar consecuencias negativas de un suceso ya producido; además de ser la habilidad de prevenir alguna situación con resultados negativos agudos al transcurrir el tiempo, y por último es tomada como la capacidad de recuperación después de haber enfrentado las consecuencias adversas de un evento.

Este modelo de resiliencia es de gran utilidad sobre todo en comunidades y familias; que se ha ido adaptando al transcurrir el tiempo hasta llegar a ser utilizado en el área administrativa como resiliencia organizacional o resiliencia empresarial (Vega, 2012).

Siguiendo con anterior lo importante del concepto de resiliencia es saber que tan preparadas se encuentran las empresas para atender una crisis sin importar que índole, observando comportamientos esenciales dentro del análisis como lo son: el grado de afectación, tiempo de recuperación, generación de secuelas, retroalimentación y experiencia adquirida (León, 2013).

Siguiendo a este autor se citarán a varios autores citados por Hoffman (2013) de quienes se tomarán definiciones textuales para poder tener mayor comprensión del tema de resiliencia y su aplicación dentro del área organizacional:

1. “La capacidad de una organización de absorber choques e impactos profundos sin perder la capacidad de cumplir su misión” (Sampedro, 2009, citado por Hoffman 2013, p.13).
2. “Aquellas empresas capaces de absorber cambios y rupturas, tanto internos como externos, sin que por ello se vea afectada su rentabilidad y que incluso desarrollan una flexibilidad tal que, a través de procesos de rápida adaptación, logran obtener beneficios extras, sean éstos pecuniarios o intangibles, derivados de circunstancias adversas y/o imprevistas” (Minolli, 2000, citado por Hoffman 2013, p.13).
3. “La capacidad de la empresa para responder rápidamente a los cambios imprevistos, incluso la interrupción caótica. Es la capacidad de recuperarse y de hecho, de rebotar hacia adelante con velocidad, gracia, determinación y precisión” (Bell, 2002, citado por Hoffman 2013, p.13).
4. “La capacidad organizacional para anticipar los eventos clave relacionados con tendencias emergentes, adaptarse constantemente al cambio y recuperarse de manera rápida después de desastres y crisis” (Marcos y Maculay, 2008, citado por Hoffman 2013, p. 13).
5. “La capacidad de reinventar dinámicamente los modelos de negocio y estrategias a medida que las circunstancias cambian” (Hamel y Valikangas, 2003, citado por Hoffman 2013, p.13).

Teniendo en cuenta estos puntos de vista se puede decir que la resiliencia cumple un papel muy importante dentro del ámbito laboral puesto que permite establecer bases internas y externas de predisposición ante cualquier factor de riesgo que pueda afectar tanto el bienestar de la empresa o la calidad de vida del trabajador.

La calidad de vida (CV) se define en palabras de Ardila (2003) como una sensación placentera en general, que proviene de la realización de las potencialidades del individuo en donde se tienen en cuenta aspectos objetivos y subjetivos. Es una sensación de bienestar, psicológico, físico y social,” que incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida”, pág. 163.

Se entiende por Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS), como una medida en que se modifican el valor asignado a la duración de la vida en cierta función de las barreras que se perciben como las físicas, psicológicas, sociales y también de aquellas en las que se presentan disminuciones de oportunidades por causa de enfermedades, secuelas y tratamiento de políticas de salud (Botero y Pico, 2007). Estos mismos autores citando a Schumacherer y Naughton (1996), se refieren a la CRSV como una percepción subjetiva, que se encuentra influenciada por el estado de salud actual, de las actividades que son relevantes e importantes para el sujeto. Por último, los autores Shwartzmann L y col. definen el concepto de CVRS como un proceso dinámico y cambiante en el que se incluyen interacciones continuas entre el individuo y el medio ambiente que lo rodea (Botero y Pico, 2007).

Para dar continuidad con lo anterior se retoma a Gómez 2010, citando a (Chiavenato, 2004) puede decir que el vocablo calidad de vida laboral (CVL) se propuso

por primera vez en 1970 por Louis Davis, quien pretendía describir toda preocupación que debían tener todas las organizaciones por el bienestar y la salud de cada uno de sus trabajadores, y de esta manera lograr que estos tengan un mejor desempeño en sus labores. Adentrándose aún más en este término se evidencia como se incluyen variables físicas, ambientales y psicológicas del lugar de trabajo, teniendo en cuenta como se ve implicado el respeto por la comunidad de las personas, sus motivaciones y satisfacciones.

La OIT, logró establecer un cuerpo de derechos fundamentales del trabajo con el fin de establecer un marco de derechos fundamentales para el trabajo, han planteado hace varios años lo importante que es incrementar la calidad de vida de las personas; en la medida que se tenga en cuenta que el lugar o espacio de trabajo no es un territorio aislado del resto de la comunidad, lo que conlleva a pensar que todo lo que ocurre dentro de la organización es fundamental para el desarrollo o limitación de las potencialidades e intereses de los trabajadores (Espinoza, 2002).

Por otra parte, una definición multidimensional de CVL puede ser la sugerida por los autores Poza y Prior 1998, que la definen como aquella que hace referencia a la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas y subjetivas. “Un ejemplo de esto puede ser la salud laboral, higiene laboral y seguridad laboral en cuanto a lo objetivo, mientras que para lo subjetivo se podría decir que es la forma en que la persona lo vive” (Chiang y Krausse, s. f.).

Así mismo la calidad de Vida Laboral puede ser vista en un término productivo a través de programas específicos, de alcance limitado, como el carácter más amplio de la organización que pueden incluir: tecnología aceptable, higiene, seguridad, comunicación, entrenamiento y capacitación para el desempeño u oficio de la profesión, instalaciones agradables y adecuados, desarrollo social y personal, remuneración justa, integración

familiar, ergonomía, recreación y deporte, estabilidad laboral, el balance adecuado de trabajo y vida personal (Duran, 2010).

Retomando lo anterior y siguiendo a Gómez (2010), observamos como la calidad de vida contiene múltiples factores como los son:

Satisfacción en el trabajo ejecutado, libertad y responsabilidad de decidir y tener la posibilidad de participar, salario percibido, relaciones humanas con el grupo y la organización, reconocimiento de los resultados alcanzados, posibilidad de tener un futuro en la organización, ambiente psicológico y físico en el trabajo.

Se ha podido evidenciar que si la calidad de vida laboral es pobre o escasa dentro de una organización se pueden presentar las siguientes situaciones: insatisfacción, baja productividad, ausentismo laboral, rotación, milicia sindical, entre otros que pueden llegar a perjudicar tanto a la empresa y a la salud de las personas directamente implicadas con ella.

La CVL como se mencionaba anteriormente trata de humanizar el ambiente laboral, cubriendo las necesidades básicas de los trabajadores y las que van más allá de las esperadas. Buscando que los empleados implementen y obtengan habilidades más avanzadas y al mismo tiempo proporcionar el ambiente adecuado para que puedan mejorar y desarrollar su buen funcionamiento. En el contexto laboral según Mensen (s. f.), citando a Chiavenato (2004), menciona que se debe llevar a cabo dentro del proceso administrativo ciertas actividades de dos tipos: la primera de actividades administrativas (objetivos, fijación y control) y la segunda actividades referidas al recurso humano (dotación de personal, dirección y supervisión). En cuanto a este tipo de actividades Mensen (s.f.) nombra tres que son las que nos interesan dentro de este proyecto relacionadas con las del recurso humano y sus subdivisiones:

Dotación de personal: en esta actividad la CVL debe procurar tener procesos de selección justos, en los cuales se tenga en cuenta las características biopsicosociales de cada persona, que pueda responder a las demandas de la empresa, que aseguren un buen desempeño dentro de la organización de tal manera que esta llegue a beneficiarse, que permitan que el personal tenga oportunidades de autorrealización, además de brindar capacitaciones para que los empleados mantengan y desarrollen habilidades que les ayuden a ser más productivos (Mensen. s.f.).

Dirección: en el contexto laboral la CVL se debe encargar principalmente de generar sentimientos de pertenencia de grupo, además de proporcionar equitativamente sistemas de recompensa (Mensen. s.f.).

Supervisión: este término se refiere al hecho de tener una relación directa con el individuo, teniendo en cuenta el desempeño laboral y a la vez los objetivos de la institución. por otra parte, también permitiendo la participación de los trabajadores en las actividades laborales (Mensen. s.f.).

Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que la CVL es la unión ideal, al tener la forma de pensar de que un gerente puede realizar y al mismo tiempo beneficiar al trabajador en cuanto que se siente satisfecho con su labor, a la empresa en cuanto a una mejora de la productividad y a la sociedad con los efectos secundarios que se evidencian con los dos beneficios anteriores (Mensen. s.f.).

Para lograr que el funcionamiento de este personal sea conveniente tanto para ellos como para la empresa surge como una solución la Psicología Organizacional Positiva (POP), que es definida como el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos dentro de las organizaciones, como su forma de accionar efectiva. Esta se debe centrar en ciertos niveles para lograr un funcionamiento adecuado dentro del

clima laboral, estos son: el nivel individual, interindividual, grupal, organizacional y social. Esto se puede lograr teniendo en cuenta la motivación interna del sujeto y su engagement o vinculación psicológica con la labor realizada dentro de la organización. Dentro de esta perspectiva hay que observar el papel que juegan las creencias positivas sobre las propias competencias, además de cómo conciliar los ámbitos trabajo-familia, en los que se puede basar el desarrollo de la satisfacción y la felicidad en el trabajo, además de cómo pueden contribuir a las empresas en el crecimiento y el bienestar psicológico de los grupos y las personas que las componen (Salanova, s.f.).

3.3. *Marco multidisciplinar, interdisciplinar y/o transdisciplinar.*

La psicología organizacional se suele definir como la ciencia del comportamiento que trabaja de manera multidisciplinar con las demás disciplinas con otras ciencias que también están dedicadas al estudio del desempeño humano dentro del contexto laboral. Desde este punto de vista se puede decir que la psicología organizacional utiliza el conocimiento de otras disciplinas para dar una amplia comprensión de la conducta dentro del ambiente laboral (Quintero & Vargas, 2011). Continuado con lo anterior se pretende además de tomar el punto de la psicología, se intenta tomar las observaciones hechas desde otras disciplinas para indagar sobre el manejo de factores de riesgo como el estrés

“De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, ejecutada en 2007, propuesta por el Ministerio de Protección Social (2010), se menciona que la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial es altísima. Estos agentes están constituidos por los trabajadores quienes los suelen percibir con mayor frecuencia, superando incluso los ergonómicos. Dentro de este marco se debe tener en cuenta la atención al público, el trabajo repetitivo y monótono que predominan los primeros lugares en más del 50% de los encuestados”. Así mismo la

encuesta en mención se realizó en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales, (Ministerio de Protección Social, 2010; citado por Cardona, 2015).

Así mismo el estrés ocupacional, ocupa un porcentaje entre 20% y 33% de los trabajadores quienes manifiestan percibir altos niveles de estrés. Además, es de suma importancia mostrar que los agentes ergonómicos y los psicosociales son los que más relación tienen con la ocurrencia de los accidentes de trabajo (Cardona, 2015).

Por otra parte, enfocándonos en una dimensión Económica se dice que para las empresas no es solo importante promover la prevención del estrés por la salud de sus trabajadores, sino también por los gastos que se pueden generar como consecuencias de algún daño ocasionado por el estrés dentro de la organización. La Unión Europea (UE), con respecto al tema de costos económico afirmó que entre el 50% y 60% de absentismo se relacionó con esta problemática de estrés laboral. Añadiendo además costes sanitarios que girará anualmente más o menos entre unos 20.000 millones de euros, si dentro de este costo además se le añade la pérdida de productividad por falta de personal y una menor capacidad de innovación. Del mismo modo se debe tener en cuenta los costos en cuanto a tratamientos que se deben proporcionar a aquellos trabajadores con migraña. si se tiene en cuenta este tratamiento como medio de prevención se calcula que la empresa puede estar ahorrando aproximadamente unos 1200 euros por trabajador, que disminuye los días de baja y aumenta la productividad y calidad de vida del trabajador (Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales, 2007).

Desde la perspectiva del trabajo social se observa que para potenciar la calidad de vida y el desarrollo humano se promueven varias estrategias centradas en la resiliencia individual, familiar y comunitaria. Esto se logra por medio de procesos narrativos abiertos

y dinámicos que permiten “deconstruir” las situaciones que incrementan y dificultan la calidad de vida y potencialicen las fortalezas de los individuos y oportunidades de los sistemas, para construir juntos narrativas alternativas generadoras de cambio en donde las personas, familias y comunidad salgan fortalecidas y de esta manera logren incrementar su calidad de vida (Barranco, 2009).

Por otra parte, podemos encontrar a la medicina de trabajo quien se encarga de conocer las funciones y el funcionamiento del organismo humano, del ambiente en el que vive y logra llevar a cabo acciones para alcanzar los objetivos de promoción de la salud, curación de enfermedades y rehabilitación. Es decir, la medicina del trabajo se centraría en la interacción de la persona con el medio de trabajo, sin dejar de considerar la misma salud como un todo dentro del mismo contexto laboral (Grau, 2000).

En cuanto a la administración de empresas se piensa que para hacer frente al estrés se deben tomar medidas preventivas y paliativas en su manejo, teniendo en cuenta los niveles personales, sociales y organizacionales en un lugar y tiempo determinado. Así de esta manera el proceso de prevención individual pretende: Identificar si el evento estresor es interno, externo o ambos interactuando conjuntamente, ya que el abordaje es diferente; movilizar fuerzas, en cuanto a formas personales y particulares de activación; la respuesta, como acción de la persona frente al tipo de estresor y la identificación de estrategias cognitivas, emocionales y comportamentales para modificar esas respuestas y estilos de vida patógenos asociados; la homeostasis, para el mantenimiento de la buena salud; y por último el contexto que implica el tiempo en el que aparece el estrés, el lugar, las personas y la situación específica. A nivel organizacional se pretende intervenir como forma de prevenir y controlar la salud laboral y los problemas de salud mental, esto requiere de

cambios en la filosofía de la empresa dirigidos a incrementar la calidad de vida laboral (Duran, 2010).

Para la sociología la resiliencia siempre está centrada en la superación de la pobreza, por medio de acciones que busquen mejorar la calidad de vida de los empobrecidos. Vista desde su teoría de “capital social”, se sugiere que las personas resilientes son aquellas que pueden superar la pobreza en la que viven, no solo aumentando su economía, servicios y bienes, sino a través de la acumulación de recursos en virtud de una red apoyo, en la que se mantengan relaciones fuertes a través del tiempo. Así mismo también se tiene en cuenta la teoría de “índices de desarrollo” que menciona que la resiliencia se obtiene, enfatizando las capacidades y realizaciones del ser humano, ya que ve el ingreso económico como un medio y no como un fin (Kramm, Morales y Pasini, 2005).

3.4. Marco normativo/legal.

En el contexto colombiano se han impuesto una serie de códigos, normas y leyes que benefician a los trabajadores para que su adaptación dentro de las organizaciones sea de una forma óptima, de tal manera que su salud no se vea afectada.

Por esta razón existe el código sustantivo del trabajo en Su artículo 200, se refiere a la enfermedad profesional como aquella que se manifiesta como un estado patológico que sobrevenga como consecuencia del tipo de trabajo que realiza el empleado o el ambiente en el que se ve obligado a trabajar, que bien sea determinado por agentes químicos, físicos o biológicos (Código sustantivo del trabajo, 1950).

Así mismo la ley 1616 de 2013 decretada por el congreso de la República de Colombia, se centra y expide la salud mental, en donde la define en su artículo 3 como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana por medio del comportamiento y la

interacción de tal manera que permite que los individuos y sujetos colectivos puedan desplegar recursos emocionales, cognitivos y mentales para afrontar su vida cotidiana, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad. En su artículo 9 hace explícito “la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral, los administradores de riesgos laborales dentro de las actividades de promoción y prevención deberán generar estrategias, acciones, servicios y programas de promoción y prevención de la salud mental, y de esta manera las empresas afiliadas deberán garantizar un sistema de seguridad y salud en el trabajo, con un monitoreo permanente de los factores de riesgo, para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores” (ley 1616 de 2013; citado por Cardona, 2015).

Para poder dar cumplimiento a la anterior ley fue creada la Resolución 2646 de 2008 que tiene como objetivo proponer y definir responsabilidades en las que se pueda identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear todos aquellos factores de riesgo psicosocial en el trabajo y de esta manera poder determinar la causa de las patologías que dan origen al estrés laboral; Este es definido como la reacción del trabajador a nivel fisiológico, psicológico y conductual, en el intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, es decir lo más personal, sus actitudes, percepciones etc. también desde lo intralaboral que va relacionado con todo lo laboral como cargas, funciones, beneficios, salarios, responsabilidades, descansos etc. Por último, el extra laboral lo que no está dentro del trabajo, pero afecta, como la vivienda, la familia, la pareja, medios de transporte, etc. todo esto influye en la persona para el citado riesgo (Resolución 2646 de 2008).

Según la Resolución 1401 de 2007 que reglamenta el uso de “la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, que tiene como eje principal prevenir la aparición de los

eventos, lo que tendría como ocurrencia una mejor calidad de vida de los trabajadores y productividad en las empresas” (Resolución 1401 de 2007).

La ley 1562 de 2012 en su artículo 3 afirma que: el accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa del puesto trabajo, y que ocasione en el empleado una lesión física u orgánica, un deterioro funcional o psiquiátrico, una invalidez o muerte. También como aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contraste durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo. En el artículo 4 la enfermedad laboral es el resultado de la exposición a factores de riesgo que son inherentes al tipo de actividad laboral o el medio en el que el empleado se ha visto obligado a trabajar (Ley 1562 de 2012).

Dentro de estas normatividades se encuentra la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5254 que es una traducción o una copia de la norma técnica Australia AS/NZ 4360:2004 que es de amplia aceptación y reconocimiento a nivel mundial para la gestión de riesgos, esta norma promueve el uso de una guía para permitir que las organizaciones públicas o privadas puedan lograr: una mejor identificación de oportunidades y amenazas, ganancias de valor a partir de la incertidumbre y variabilidad, Una base más rigurosa y confiable para la toma de decisiones y la planificación, Una gestión proactiva y no reactiva, mejorar la confianza de las partes involucradas y mejor dirección corporativa, continuando con lo anterior se deben tener en cuenta (Normativa Técnica Colombiana, 2006).

Marco institucional.

Ezentis S. A. es una compañía independiente especializada en el diseño y prestación de servicios de Outsourcing de procesos del Negocio, cuyo conocimiento del sector de las tecnologías de la información y de telecomunicaciones le han permitido integrar equipos

para ofrecer soluciones a la medida, en proceso de Interworking, seguridad de la información y centros de gestión especializados. Que cuenta con una estructura conformada por gerentes de operaciones, grupos de capacitación, analistas, agentes de calidad, soporte tecnológico, soporte de operaciones, supervisores, líderes de equipos y agentes telefónicos. Esta fue creada en el año 2007 y se encuentra ubicada en la carrera 67 N° 100-20, oficina 302, en la localidad Suba, barrio la floresta (Ezentis, 2015).

Esta compañía tiene como cliente mayor a Telefónica Telecom, y cuenta con dos operaciones ubicadas en chapinero y en la avenida suba (Morato), donde se cuenta con un personal especializado en cada una de sus áreas para poder dar soporte a los clientes corporativos en Colombia (Bancos, Icetex, Sena, Etc.), se maneja de forma call center donde se presentan una jerarquías de cargos de acuerdo a los perfiles; la función es ejecutar y controlar las incidencias, averías y fallas que se presentan en la operación dando solución en los tiempos pactados con el cliente(Ezentis, 2015).

Su historia se remota en los años 50 desde diferentes compañías que hoy la integran, comenzando desde 1950 con Radiotronica S. A. que se durante sus diez años se centraba en trabajos de instalaciones eléctricas. De1980 – 1989 se presentó su salida a bolsa el 5de octubre de 1988, Radiotronica inicia su experiencia internacional latinoamericano en un primer momento Chile con la finalidad de atender un importante contacto con telefónica. Este motivo de expansión llevóa la empresa a instalarse en Argentina en 1992 y Perú en 1994. “En este ciclo los ingresos del Grupo provenían en casi un 90% de Telefónica. Radiotrónica adquiere un fuerte carácter internacional, abriéndose posteriormente Radiotrónica S.A. Sucursal Colombia (1995) y Radiotrónica do Brasil (1996)”, (Ezentis, 2015).

A finales de 1994, la empresa dependía de la Corporación Industrial Banesto; En esta etapa, se inicia una nueva gestión encaminada a seguir una estrategia de variación y ampliación de mercados que empieza a tener resultados durante 1995. La evolución y cambios de la Sociedad alcanzó un despliegue geográfico importante permitiendo que la empresa que en el inicio se constituyó como una corporación meramente instaladora eléctrica llega al estado de la multinacional con una variación de servicios a nivel de transporte, sector ferroviario, terrestre, navegación y otros. En 1998 los ejecutivos de la empresa compran la corporación industrial Banesto por medio de una operación de Management but out un paquete accionarial de control de la empresa. “En 1999 tenían como objetivo mejorar el sector de transporte y en general los de transporte ferroviario, telefonía de explotación y automatización de pasos a nivel), de tráfico terrestre (control y vigilancia de tráfico rodado y comunicaciones de emergencia en carreteras), de navegación marítima (balizas de radio localización para emergencias) y aérea (radiocomunicaciones tierra-aire), realiza la adquisición de Ena Telecomunicaciones, S.A. y posteriormente entra en el sector de la electrónica industrial (terminales de expedición electrónica de tickets) y de consumo (fabricación de ordenadores) con la inversión en la empresa Compañía Electrónica de Técnicas Aplicadas, S.A. (COMELTA)”. En el año 2000 el esquema estratégico del grupo Retriodica se centra en la vista de convergencias de las industrias, tecnologías y telecomunicación y los cambios observados en la demanda, orientados a servicios globales y complejos de soluciones integradas en alcanzar una concentración empresarial. En el 2001 surge la necesidad de reorganizar el grupo avanzit que se definió en tres grandes sectores como avanzit telecom, avanzit media y avanzit tecnología. Sociedades que asumieron las actividades de cada una de las empresas del grupo que afectan el sector de

mercado, en ese momento trabajaba con grades compañías de 30 países de cuatro continentes en operación (Ezentis, 2015).

Terminando el 2006 y durante el 2007 se producen una serie de cambios en el área audiovisual en la creación de (vértice de mega Films, videoreport, telespan y notro films), de las telecomunicaciones (grupo CALATEL) y el área de infraestructuras (ELFER). La empresa electrificaciones ferroviarias es adquirida en el año 2007 como un importante refuerzo del sector ferroviario. También se termina de consolidar la estructura societaria de vértice con integración notro films y de telespan. Ezentis deja de tener el control directo o indirecto de la mayoría de votos de vértice el 31 de diciembre de 2008, lo que motivó a la cuenta de salida de la sociedad del perímetro de consolidación de las cuentas Ezentis 2009. A comienzos de la puesta en acción en el 2009, entró en el capital un nuevo accionista, TSS Luxembourg, a través de una ampliación de capital. Este fondo, cuyo principal inversor es Nomura (el primer banco de inversión de Japón), “quien está asesorado por Thessan Capital y se centra en inversiones mediante aportación de capital para fortalecer la estructura financiera de las compañías en las que participa”. Otro acuerdo importante durante este año fue entre Ezentis y la junta de Andalucía a través de la agencia IDEA (Agencia de innovación y desarrollo) de esta manera dando entrada a n nuevo inversor institucional. En el 2010 hubo un cambio en la denominación social del grupo, donde dejó atrás la marca avanzit para convertirse en Ezentis. Con esto se logró adecuar el nombre y a nivel global en la empresa líder en el sector de las TIC (Ezentis, 2015).

En el 2011 se produjeron varios cambios, uno de ellos fue la entrada de su nuevo presidente Don Manuel García Duran, liderando la transformación de la compañía hacia dos pilares de crecimiento TIC y Media. Mientras que a nivel nacional un nuevo

management en el contexto plan 100 desaprobado en la junta de accionistas del día 4 de noviembre de 2011 sienta las bases para que regrese el crecimiento y equilibrio. En este sentido se da salida a los negocios no rentables como Sedesa y Elfer, junto al cumplimiento de convenio de acreedores de tecnología y Ezentis S.A. de manera en que la empresa se encuentra sin competencia por parte del grupo. Esta transformación del grupo ha sido reforzada en el año 2012 con una innovadora estrategia de posicionamiento internacional basado en reorientación de las áreas TIC + Media hacia una fuerte vocación de globalidad. Este ejercicio ha supuesto durante el 2012 un punto de inflexión importante para el grupo Ezentis, culminando con éxito el proceso de reestructuración todas las áreas de negocio y que ha tenido como principales objetivos la consecución de un balance saneado y la rentabilidad de todas las unidades de negocio. A estos hechos se les suma los del 28 de noviembre de 2012 donde se hizo público por medio de la comunicación del Plan estratégico 2013 – 2015, aprobado por el consejo de administración en el que se sientan como bases el crecimiento y rentabilidad durante los próximos 3 años (Ezentis, 2015).

El 4 de mayo de 2013 la empresa se hizo dueña del 60% de la compañía brasileña SUL, Por lo que Grupo Ezentis se lanza al mercado de ese país cumpliendo con su vocación de globalización integrada en los objetivos del Plan. A si mismo toma el control de SEICOM, dedicada a la construcción y mantenimiento de estaciones y redes de telecomunicaciones móviles en los estados de Rio de Janeiro y Sao Paulo. “El año 2013 la compañía ha aumentado su cartera hasta niveles récord: 3T 353 mn€, obteniendo visibilidad de 2 veces sobre ventas. El negocio ha sido orientado hacia los sectores de Telecom, Electricidad, Agua y Energía y se han logrado contratos como el anunciado de 100 mn€ de Chile” (Ezentis, 2015).

En esta empresa en el área de talento humano se encuentran trabajando la abogada quien cumple el rol de gestionar todo lo relacionado con contratación y todo legal, como también es representante de HSEQ, se encuentra una psicóloga, que es encargada de los procesos de selección, de clima organizacional y todas las capacitaciones que tengan que ver con el bienestar de los trabajadores, en compañía de un ingeniero industrial que maneja todo lo relacionado con salud y seguridad en el trabajo, realizando programas de prevención y promoción para una mejor calidad de vida de los trabajadores.

Antecedentes de investigación

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se consultaron diversas fuentes de información secundarias tales como artículos y fuentes bibliográficas especializadas en variables como estrés, resiliencia y calidad de vida laboral.

Basándonos en investigaciones cercanas a la temática tratada dentro de este documento se puede iniciar hablando del estrés propuesto el autor Velandia (2014), en su trabajo de grado titulado “Diseño de un programa de manejo del estrés laboral en personal de servicio al cliente”. Realizado en la ciudad de Bogotá, Colombia, donde se pretende incentivar a las empresas prestadoras de servicio al cliente sobre la importancia de tener herramientas que les permitan saber a los empleados como manejar el estrés tanto física como psicológicamente, conociendo las causas, efectos, su funcionamiento y alternativas para hacer frente a sus consecuencias y cómo prevenirlo. Se utilizó una encuesta que pretendía evaluar la necesidades de manejo de estrés en estas empresas, lo anterior con el fin de diseñar un programa que permita el manejo del estrés laboral, mediante sesiones teórico, prácticas y el documento cartilla como guía junto con el acompañamiento psicológico se pretende contribuir en la solución de la problemática y mejore la salud de las

personas que laboran en empresas de servicio al cliente. Como conclusión sugieren que existe una necesidad de conocer acerca del tema de estrés, para saber cómo manejarlo y la importancia que hoy en día representa el estrés laboral en la salud de los trabajadores.

En otro estudio realizado en Guatemala con el personal de call center llamado “Programa para el manejo del estrés laboral dirigido al personal de call center de la empresa de telecomunicaciones Claro”, en el que se trabajó con 37 personas con edades entre los 22 – 38 años, en los que se realizó una inducción sobre los diferentes tipos de estrés a varios grupos de estos trabajadores, en la que se aplicaron test para medir el estrés, donde se encontró que en cuanto al ambiente laboral, la mayoría de personas no tienen ningún tipo de problema de relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, sin embargo presentan incomodidades frente a las condiciones del trabajo, puesto que el espacio es reducido, hace demasiado calor y se escucha mucho ruido, otro factor importante es la falta de capacitación y reuniones que retroalimenten las funciones de los asesores telefónicos; también se encontró que este tipo de personas en su mayoría presentan síntomas como dolores de cabeza, provocando tensión e inestabilidad emocional; las enfermedades generadas por el estrés son la presión sanguínea no controlada, incremento de colesterol, incremento de azúcar en la sangre, etc. Para esto se enseñaron varias técnicas de relajación, movilización, sonrisa y musicoterapia. Mostrando resultados satisfactorios puesto que los trabajadores aprendieron a manejar y controlar el estrés, logrando de esta manera resultados positivos en su entorno familiar, social y laboral (Alvarado y Pérez, 2010).

En otra investigación titulada “La evaluación del síndrome de burnout en personas que trabajan en call centers en Guatemala” por las autoras Marroquín y Guerra (2012), se evidencia que: el estrés es un estado normal, siempre y cuando se mantenga equilibrado, que la falta de interés emocional y motivación no son causas del aburrimiento y la

monotonía, ya que son los estímulos externos los que producen la energía necesaria para trabajar y vivir; así mismo los factores más influyentes en los call centers para la aparición de burnout son el cansancio, la falta de motivación y desanimo que ocasionan un desanimo emocional; por otra parte se observa que lo que impulsa a los trabajadores a laborar en este tipo de trabajo es la motivación económica y la variedad de horario, pero sin búsqueda de ascenso porque el ambiente de trabajo no es agradable la mayor parte del tiempo. Por último, se debe tener en cuenta que este síndrome de burnout evoluciona durante años sin adoptar medidas terapéuticas eficaces, invadiendo las demás esferas de la personalidad, y el trabajador ya no presenta solo una enfermedad laboral, sino también afecta su vida familiar, social y deseos personales.

Por otra parte, Cierra, Días, Rueda, & Ferras (2012) en la investigación “Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones”, afirman que El burnout es un estrés de carácter persistente vinculado a situaciones de trabajo. En este artículo se presentaron resultados de catorce investigaciones brasileñas e internacionales en organizaciones públicas y privadas que se relacionan con el estrés laboral y el burnout y que se publicaron entre 1998 y 2011. Los resultados mostraron que los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas. Mencionan además no se encuentra aún una causa en común que motive o active el estrés laboral porque los eventos estresores varían según las condiciones y el clima laboral que pueden desencadenar reacciones diferentes en cada persona, tanto como

alternativa al estrés o como una amenaza potencial; por lo tanto, cada trabajador esta propenso al estrés y como es de esperarse cada organismo reaccionara de forma diferente hacia él.

Tal y como sugieren los autores Trujillo y García (2007), En su tesis titulada “El impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la universidad tecnológica de Pereira”, en el que se pretendía brindar información acerca del estrés y sus efectos, señalando los factores que los desencadenan y algunas medidas personales y laborales para su control, en el que se evaluaron por medio de cuestionarios y trabajos de campo. Se identificó que los factores psicosociales actúan sobre los empleados los cuales suelen reaccionar según su estructura biológica, de patrón cultural y de personalidad. Siguiendo lo anterior se afirma que cuando un trabajador no tiene control sobre un problema o no logra adaptarse al ambiente laboral, su organismo reacciona a través de mecanismos cognitivos, emocionales, comportamentales o fisiológicos; con ciertas condiciones de intensidad, frecuencia o duración y cuando están presentes o ausentes determinadas variables interactuantes, pueden provocar la aparición de enfermedades físicas, psicológicas y psicosomáticas. Entre estas reacciones se evidencia a nivel emocional temor al ser criticado, a ser víctima de peligros y el miedo a realizar el trabajo en el tiempo pedido, son situaciones laborales productoras de errores a corto plazo. Mientras que a largo plazo se presentan los riesgos físicos, trabajos monótonos, exigencia de rapidez en el trabajo de responsabilidad, exceso de horas laborales, inestabilidad laboral, insuficiente trabajo, conflicto entre compañeros, cambio de horario laboral y poca oportunidad de desarrollar actividades diferentes. Todo lo anterior se relaciona con cambios en la frecuencia cardiaca, presión sanguínea, motilidad gástrica, dilatación de los

vasos sanguíneos, resistencia de la piel y sudoración en manos y pies. Como conclusión se encontró que el estrés es una de los causantes directos e indirectos de enfermedades coronarias, cirrosis, pulmonares, suicidio, accidentes y de malestares internos como ansiedad, amargura y nerviosismo. Por otra parte frente al tratamiento individual es evidente que el manejo del trabajador frente a los factores de estrés debe realizarse de manera integral y con mayor precisión. Se encontró también que en esta empresa los factores de estrés son muy altos y están relacionados con el ambiente laboral y las relaciones con sus jefes.

Mientras que para el autor Duran (2010), en su investigación titulada “Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”, realizado en Costa Rica, en el que se hizo una revisión teórica detallada, en la que se encontró que el estrés laboral tiene consecuencias personales tales como: frustración, ansiedad, angustia, depresión enojo, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueo mental e hipersensibilidad, que pueden afectar la salud mental. Desde el punto de vista organizacional el estrés puede disminuir la productividad, ya sea en cuanto a calidad o cantidad; otro aspecto es la falta de cooperación entre compañeros, aumento en la petición de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión personal, aumento de quejas y conflictos, incremento en costos de salud tales como: (incapacidades y médicos en la empresa), por último, se encuentra el aumento de ausentismo y accidentes e incidentes.

Según los autores Coduti, Gattás, Sarmiento & Schmid (2013), en su trabajo de grado titulado “Percepción del estrés en estudiantes de la Universidad Politécnico Grancolombiano en relación al transporte público”, realizado en la ciudad de Bogotá, con una población de 15 personas a las que se les aplicó una encuesta y una entrevista; con la

cual se encontró que un factor importante para la aparición del estrés es la pobre o falta de comunicación en el lugar de trabajo, ya que suele desmotivar, entorpecer la cooperación y coordinación, que como consecuencia afecta el producto o servicio de la empresa. Esto sucede porque los empleados traspasan su malestar a los clientes y sociedad. A esto además se le suma la tensión generada por los problemas, el ausentismo y los rumores que promueven la rotación del personal; también se evidencio que los factores de estrés relacionados con el transporte masivo no son solo desencadenados por este sino también influyen aspectos como: el tiempo insuficiente, la evaluación constante, la carga académica, los problemas de salud y el diario vivir.

Otro trabajo de investigación titulado “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Comcel (CLARO)” realizado en Ecuador, propuesto por la autora Coello (2014), se estudian los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores inbound de la compañía American Call Center (ACC). En el que se pretendía conocer los factores que afectan o intervienen en el desempeño de los asesores de Inbount para tener mayor eficiencia, teniendo en cuenta que los asesores provienen de campañas similares con no menos dos años de experiencia en atención a clientes postpago y con alto nivel de desempeño. Este estudio se realizó mediante una metodología cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa pues se midieron las variables de forma independiente iniciando en un proceso descriptivo del proceso de investigación y posteriormente realizar una explicación de los factores que se evidenciaron y sus causas. Donde se tuvo un periodo transaccional. Se utilizaron tres instrumentos con los cuales se midieron los niveles de satisfacción en las que se evaluaron las condiciones internas y externas principalmente, posteriormente y como apoyo para aclarar aquellos

temas que dejaron en duda se aplicó una entrevista semi estructurada con preguntas dirigidas a aquellos aspectos específicos que se debían ampliar para un mejor análisis, “adicionalmente se realizó un grupo focal con los participantes reforzando los temas previamente tratados en los dos primeros instrumentos sirviendo este como confirmación a las respuestas recibidas, así también se consideró temas relacionados con su percepción acerca de sus superiores, permitiendo rescatar información valiosa que también sirvió para el análisis de este estudio”; como resultados se encontró que los factores internos influyen en un desempeño del grupo de asesores y que a pesar de tener experiencia en este sector de atención al cliente, no ha sido posible que la efectividad y los niveles de satisfacción de los clientes haya incrementado.

Según la autora Olmedo (2015), en su investigación titulada “Estrés laboral en tiempos de crisis económica”, realizado en la ciudad de Barcelona, España; en el cual se pretende indagar sobre aquellos factores de riesgo que generan estrés y que población es más vulnerable a este. Se encontró que los factores más influyentes son: la carga de trabajo, la jornada de trabajo, el entorno, autonomía y control, tipo de comportamiento individual, apoyo social, el tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo, la falta de recompensa y miedo a perder el empleo. Por otra parte entre los grupos etarios con mayor riesgo de tener estrés laboral se encuentran los jóvenes, ya que en ellos es muy probable que aparezca el llamado “estrés de rol laboral”, puesto que el trabajo requiere de una determinada experiencia para hacer frente a las exigencias del puesto de trabajo. Esto se produce por la falta de compatibilidad de algunas demandas de trabajo con otras (esto es lo llamado conflicto de rol) y la insuficiente información para atender dichas demandas (ambigüedad de rol). Otro grupo con factor de riesgo puede ser el adulto mayor productivo puesto que al tener una edad avanzada se sostiene la idea de que a las personas mayores les resulta difícil

soportar una carga de trabajo elevada, así mismo la falta de retos y reconocimiento profesional o incluso o tener que adaptarse a cambios continuos sobre todo si son tecnológicos, suelen ser un factor de riesgo para la salud física y mental. Dentro de esto se encontró que un estresor que afecta fuertemente la salud mental de los trabajadores es el miedo a perder el puesto de trabajo sobre todo en estos tiempos de crisis; mientras que para los jóvenes el mayor estresor es la precariedad laboral. La carga del puesto de trabajo es otro factor de riesgo puesto que no tienen las condiciones óptimas para mantener la salud de sus empleados; el nivel de autonomía también refleja incomodidad puesto que su capacidad de decisión es escasa.

Para la autora Atalaya (2001), sugiere que el estrés varía según el tipo de trabajo que ejerce el empleado. Con respecto a lo anterior diferentes investigaciones dividen las ocupaciones en cuatro categorías como: Empleos activos, Empleos de poca tensión, Empleos pasivos y Empleos de gran tensión.

Los empleos activos según esta autora son aquellos que ejercen mucha presión para el rendimiento, pero que suelen dejar un margen para que se de solución de problemas. Los horarios suelen ser largos, pero se sujetan a la discreción y libertad del trabajador (médicos, ingenieros y ejecutivos). Por otra parte, se encuentran los trabajos de poca tensión no imponen grandes demandas y permiten un mayor espacio para tomar decisiones (profesores nivel básico, carpinteros, técnicos en reparaciones y artistas). Más adelante se encuentran los empleos pasivos que tienen pocas demandas de habilidades y procesos mentales con muy poco margen para aprender, tomar decisiones y sin espacio para la innovación (velador, portero, despachador, verificador de almacenes y despachos). Por último, se encuentran los empleos de gran tensión, estos implican mucha presión para rendir y con poco margen para tomar decisiones; además suelen tener horarios largos, requieren

procedimientos de tiempo extendido y rígido, con poco espacio para tomar descansos, ni tiempo libre para las necesidades personales, estos son: (los trabajadores de líneas telefónicas, meseros, auxiliares de enfermería y operadores de teléfono).

Atalaya (2001), en su investigación llamada “El estrés laboral y su influencia en el trabajo” se analizan diversos enfoques teóricos acerca del estrés en el trabajo, en el que describe cómo se desarrolla y ocurre un episodio de tensión. En este estudio además se ponen en evidencia aquellos factores generadores de estrés y sus efectos en la salud, que pueden tener efectos en los trabajadores. Así mismo se trata la sensibilidad de algunos puestos de trabajo frente al estrés, donde afirma que los empleados que ejercen un trabajo de mucha tensión, muestran un porcentaje elevado en cuanto a la cantidad de enfermedades que pueden contraer; de hecho, estas no solo se multiplican sino se cuadruplican en relación a otras personas. Además se plantearon diferentes estrategias para hacerle frente al problema, donde se enfatizó como conclusión, la eficacia de una solución que integre tanto a la organización como a la fuerza laboral, como principales representantes del tema.

En el documento expuesto por los autores “Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales”, Colombia” Castro y Serna (2014), mencionan que la calidad del empleo en algunas organizaciones de Contact-Center bajo la modalidad de outsourcing en Manizales, Colombia, con el propósito de conocer la valoración de los sujetos teleoperadores sobre las condiciones de su trabajo. Se Revisaron criterios sobre los enfoques y las dimensiones del término, y se estimaron indicadores compuestos para validar las apreciaciones en dos vías: objetiva y subjetiva. Estos autores encontraron que la calidad del trabajo aparentemente es favorable. En términos objetivos hay condiciones de formalidad en salarios, en prestaciones, en procesos de contratación y en la jornada laboral. Igualmente, hay un nivel de satisfacción positivo con el empleo, salvo

ciertos aspectos subjetivos como la monotonía, la rutina, la transitoriedad y el poco reconocimiento social del trabajo, que también han sido evidentes en Argentina y Chile en ese tipo de compañías.

Por otra parte, en la investigación “Incentivos laborales y el desempeño del personal de los Call Centers de Grupos Financieros” realizado en Guatemala de tipo descriptiva. Que tenía como objetivo determinar los incentivos laborales que mejoran el desempeño del personal de los Call Centers de Grupos Financieros de la Ciudad Capital. Para estos Fueron tomados en cuenta tres Call Centers con características similares. “Los sujetos de estudio fueron todos los agentes telefónicos, supervisores y gerentes de dichos Call Centers para un total de 60 sujetos. La información fue recopilada a través de entrevistas con los gerentes y supervisores y encuesta con los agentes telefónicos. Adicionalmente se elaboró una evaluación del desempeño la cual se aplicó a los agentes telefónicos”. Por otra parte, se llegó a la conclusión de que los incentivos que mejoran el desempeño laboral son: el desarrollo de la carrera, días de descanso con goce de sueldo, capacitaciones, estabilidad laboral, placas de reconocimiento y bonificaciones grupales (Guillermo, 2005).

Los autores Argüello, Orellana & Villegas (2012), en su trabajo de grado “La Influencia psicológica de la Resiliencia en el desempeño laboral de empleados pertenecientes a empresas públicas y privadas del área Metropolitana de San Salvador”, realizado en San Salvador, sugieren que son muchas las causas que dan paso para que el estrés se manifieste, algunas de estas son la incertidumbre, la inestabilidad económica, el despido, el cierre de las empresas, los cambios, amenazas, “así como señalan algunos el que la naturaleza del trabajo esté cambiando con la rapidez de un torbellino”. Siendo el estrés causado por el trabajo como una amenaza para la salud de los trabajadores y la salud de las

organizaciones; ante esto se encontró que los factores resilientes asociados al buen desempeño laboral son: la motivación, la comunicación e interacción eficaz, el manejo sano del estrés, la capacidad de afrontamiento, la inteligencia emocional, la autoestima consciente, la iniciativa, la capacidad del sentido del humor, la moralidad, y el desarrollo del pensamiento crítico. Pero también existen factores impiden que se desarrollen las características resilientes que tienen una naturaleza multicausal, donde inciden aspectos biológicos, psicológicos y sociales.

Por otra parte, un estudio llamado “Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement”, realizado en Sevilla, España tenía como objetivo “analizar el efecto moderador que la resiliencia y la autoeficacia pueden tener sobre el burnout y el engagement, como precursores de la calidad de vida laboral. La población del estudio estuvo constituida por la totalidad del personal sanitario que a fecha 01/01/2012 trabajan en los Hospitales Universitarios Virgen del Rocío en Sevilla (N= 4641). Se realizó un muestreo aleatorio-accidental por cuotas de sexo y profesión, obteniéndose una muestra de 374 personas, lo que supone un error de muestreo del 4.86% en un intervalo de confianza del 95%, para una probabilidad del fenómeno estudiado del 50%”. El proceso de recogida de información se extendió a lo largo de los meses comprendidos entre mayo y septiembre de 2012 en donde se evidencia que la resiliencia ejerce un efecto indirecto sobre la CVL de a través de la promoción de engagement y amortiguación de burnout, también que la resiliencia es una característica de las personas que se no desarrolla y se puede expresar en diferentes ámbitos de la vida, mas no en uno concreto, sino que se generaliza. Por ultimo las variables derivadas de los modelos

saludtogénicos, entre ellas la resiliencia, pueden ejercer un efecto protector sobre la salud y la CVL, en colectivos expuestos a un importante estrés laboral (Villar, 2015).

La resiliencia organizacional se considera un factor muy importante para la producción de la empresa, por esta razón los autores Escobar, Peña & Rizo (2014), en su trabajo de grado titulado “Diseño de un programa para el desarrollo de resiliencia organizacional”, en el que se pretendía crear un programa para el desarrollo de la resiliencia en trabajadores de universidades privadas. Este programa se dividiría en tres fases que son: que consistió en la aplicación de encuestas para conocer el estado actual de resiliencia de los trabajadores; la intervención que tendría cuatro talleres con durabilidad de seis horas donde se capacito a los funcionarios con bases teóricas de resiliencia, indagación apreciativa, comunicación asertiva, reestructuración cognitiva y estrategias de afrontamiento; por último se realizo una retroalimentación por medio de informes. Es este estudio es importante resaltar que un estado resiliente no se consigue con pocas capacitaciones, que es lo que pretenden muchas organizaciones.

Para llegar a indagar sobre la percepción de los trabajadores, se retoma la investigación realizada por Charria, Víctor, Sarsosa, Kewy, Arenas, (2011); titulada “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación”, realizado en Antioquia, Colombia; en donde se pretende realizar un análisis acerca de las condiciones básicas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. Se utilizó como metodología la recolección de fuentes principales para conceptualizar acerca del estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa. se debe tener en cuenta que el proceso de evaluación tiene efectos sobre aspectos sensibles que impactan la organización,

como: la motivación de los trabajadores, sus expectativas, temores, posibles resistencias, estilos de liderazgo y políticas establecidas por las directrices. Por esta razón se requiere que el proceso de evaluación sea de calidad, planeación y el papel del especialista quien debe garantizar la correcta aplicación de los instrumentos y brindar un clima de confianza para obtener los resultados. Por otra parte se presentan algunas metodologías e instrumentos que han mostrado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo. Se destaca el caso colombiano donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social.

Se ha evidenciado en investigaciones como “Call center y Burn Out” propuesto por la autora Cicerone (2013), realizada en la ciudad del Rosario, Argentina; en este trabajo de investigación se pretende conocer el grado de exposición de Burn Out de las personas que trabajan en call center y compararlo con el grado de exposición al Burn Out de las personas cuyo trabajo se basa también en dar respuestas a otras personas, se utilizó para esto el inventario de Burn Out de Maslach a 60 personas activas que laboran actualmente en este medio. Se encontró que las condiciones de trabajo de call center, se derivan del agotamiento emocional de los trabajadores, en la deshumanización del trato que depende de los beneficios del trabajo y sentimiento de la no realización personal o profesional; este tipo de situaciones genera un importante deterioro en la calidad de vida de las personas que realizan este trabajo de forma o naturaleza asistencial. Por tal motivo se pudo afirmar en palabras de esta autor que “los operarios de call center están más expuestos al Burn Out,

que las personas cuyo objeto de trabajo es la atención a demandas de personas y no trabajan en call center”.

Otro estudio ha revelado en cuanto al personal de call center que el salario que reciben es menor al mínimo legal, sin embargo, las comisiones y bonificaciones adicionales logran que estos puedan llegar ser igual al mínimo esperado, son muy pocos lo que logran obtener dos salarios mínimos con la suma de comisiones; además de estas bonificaciones económicas también se encuentran los materiales como electrodomésticos, ropa o bonos, etc. Se ha demostrado que hay más satisfacción de los trabajadores por las bonificaciones que por los sueldos, evidenciado en porcentajes como (85.5% vs 80.0%) y entre las mujeres que entre los hombres (80.8% vs 78.8% en cuanto a salarios, y 86.8% vs 83.3% en cuanto a bonificaciones. “Por otra parte un indicador importante también sería las condiciones de trabajo, en donde un 63% de la población encuestada manifiestan trabajar bajo presión. Muchos operadores telefónicos afirman que deben soportar el maltrato por parte de los clientes, de lo anterior se quejan mucho más las mujeres (86.6%) que los hombres (74%). En cambio, y sin distinciones originadas por razones de género, solo un 6.5% de los operadores telefónicos denuncia maltrato por parte de sus superiores de trabajo”. Otro punto importante mencionado es la satisfacción en el trabajo, que con buena puntuación y en su mayoría aclaran sentirse cómodos en su lugar de trabajo, especialmente más en hombres que en las mujeres. “Aunque un 62% de los encuestados afirman haberse sentido mejor en su anterior lugar de trabajo que en el actual de operador telefónico, Un 25% restante piensa que las condiciones laborales son idénticas y solo un 12% –11.1% de los hombres y 12% de las mujeres– afirma que en los Call Centres trabajan en condiciones peores respecto a las de su anterior empleo; A pesar de lo anterior, muchos creen que

pueden encontrar un mejor trabajo y un 42.7% de los hombres y un 46% de las mujeres manifiestan el deseo de cambiar de empleo”(Farne, 2012).

En estudios realizados en Latinoamérica se encontró una investigación titulada “Sostenibilidad y call centers en América Latina” que en los empleados de call center existe una clara insatisfacción con los requerimientos que deben cumplir propuestos por la organización, que a su juicio demandan promedios de tiempo, conversación y cantidad de llamada por hora que los trabajadores consideran como irreales. A esto se le puede como incluir como un agravante del factor de estrés el requisito de atención al cliente, en cuanto a mayores cantidades de llamadas y alta calidad de las mismas (Feinberg y Koosed, 2011).

En el caso de aquellos trabajadores con llamadas entrantes les resulta difícil hacer frente a los clientes hostiles e irritados, los cuales en algunas ocasiones involucran discursos sexuales. Cuando son trabajadores que atienden llamadas salientes, especialmente cuando se enfrentan a la hostilidad y rechazo por parte de los clientes. Por otra parte, algunos trabajadores experimentan aburrimiento por la naturalidad de este tipo de trabajo repetitivo y después de uno o dos meses se ha evidenciado que los trabajadores más inteligentes, suelen quejarse del tipo de problemas rutinarios y respuesta programadas que deben dar varias veces durante todo el día. Dando continuidad a lo anterior también este estudio muestra como el trabajo monótono y repetitivo, puede llevar a este personal a experimentar sentimientos de impotencia y angustia, sobre todo en jóvenes universitarios que se desaniman fácilmente; esto sucede por un pensamiento idealizado que se tiene sobre el lugar de trabajo, ya que ellos al ingresar creen que su ambiente de trabajo va a ser igual al de una oficina pero lo que sucede es todo lo contrario, que los lleva a molestarse rápidamente (Feinberg y Koosed, 2011).

En otro estudio realizado en Colombia por Toro y Gil (2013), se evidencia en una investigación descriptiva analítica en la que se definían puntualmente aquellos factores claves para poder concretar datos sobre las poblaciones más propensas a adquirir factores de riesgo por causa del estrés laboral en todo tipo de actividad relacionada con la atención al cliente por medio de una vía telefónica. En estos resultados se observó que en cuestión de género las mujeres son más propensas a sufrir de estrés a diferencia de los hombres, ya que las funciones que ellas desempeñan en el hogar son causas de estrés, las cuales se debían al manejo emocional que ellas tienen, que no les permite tener el control sobre los problemas externos que se presentan en el contexto que las rodea y sus hogares. Así mismo teniendo en cuenta la experiencia laboral de los trabajadores de call center estos autores muestran que los empleados que llevan más de 4 años ejerciendo esta actividad, tienen un nivel de estrés del 60% a diferencia de los que llevan de 1 – 3 años con un 51.2%, lo que quiere decir que el estrés aumenta a medida que se lleva más tiempo laborando en este medio (Toro y Gil, 2013).

Por otra parte, el turno en el que laboran estas personas tiene una fuerte influencia sobre el estrés, puesto que en los trabajadores de la mañana se presenta un estrés intermedio en el 100%, mientras que para los de la tarde y noche se encuentra calculada en un 80%; lo anterior se debe a la alta demanda en llamadas que se realizan en estos horarios, retomando en palabras del autor se dice que “esto conlleva a pensar que el estrés tiene una estrecha relación con la jornada de trabajo, debido a que el número de personas que deben atender es mayor en la jornada diurna y no en la nocturna, también en la jornada laboral de los empleados del call center según las horas laborales el nivel de estrés se observa en un porcentaje de 64,3 % con 6 horas seguida por el de 8 horas con un porcentaje de 56,2 %, observando que el mayor porcentaje relevante es de 92,3 % para 12 horas en con estrés

intermedio”, por esta razón es lógico pensar que por sobrecarga cuantitativa, el exceso de trabajo en relación con el tiempo para llevarlo a cabo y el trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo son factores de alto riesgo para la aparición del estrés (Toro y Gil, 2013).

Teniendo en cuenta otras investigaciones realizadas fuera del contexto laboral en cuanto al estrés se observa que; “Bogotá es una ciudad de estrés y caos”, tal y como lo afirma el psicólogo Acero (2011), Director de la escuela de post grados de la Universidad Manuela Beltrán. Quien realizo un estudio con 478 ciudadanos escogidos al azar de las localidades de Kennedy, Barrios Unidos y Chapinero, en el que se realizaron dos preguntas como: ¿qué situación le incomoda más de la ciudad? y ¿qué impacto le causa ésta? donde se encontró que en primer lugar la movilidad es una de las principales causas de estrés con un (51%), seguido de las aglomeraciones (18%), inseguridad, obras y estado las calles (13%) que genera disgusto, el ruido y tráfico (2,9), y la falta de plazas y espacios verdes cerca al lugar de trabajo (2,0); que tiene como causa en estas personas dolores de cabeza en el (41%) de las personas, escaso disfrute con la familia (22%), agresividad (11,3%), poco disfrute con amistades y eventos, frecuente consumo de cigarrillo (3,1%) y por ultimo un agravamiento de enfermedades (2,9%). Este autor menciona que este estrés podría estar llevando estilos de vida y comportamientos equivocados y que es necesario que se hagan trabajos centrados en la cultura ciudadana.

Así mismo en otro estudio realizado también en la ciudad de Bogotá titulado “Percepción del estrés en estudiantes de la Universidad Politécnico Grancolombiano en relación al transporte público”, con 15 participantes, de los cuales 6 son estudiantes, 4 docentes y 5 padres de familia. Con una edad mínima de 18 años y la máxima de 48 años, con un grupo de 10 mujeres y 5 hombres. En los que se aplicó una encuesta tipo Likert y

una entrevista estructurada de respuesta abierta, en la que se evaluaron los componentes de movilidad, componente académico y componente cotidiano. Dentro de esto se encontró que los factores desencadenantes del estrés relacionado con el transporte masivo no son solo causa de este, sino que también influyen aspectos tales como: la carga académica, la evaluación constante, el tiempo insuficiente, el diario vivir, problemas de salud, entre otros (Cubillos, Hernández, Forero y Quimbayo, 2015).

En otro estudio realizado en la ciudad de Bogotá frente a la problemática “Factores sociales de estrés en la vida universitaria de las y los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de La Salle”, propuesto por las autoras Rojas, Villegas, Silva y Soler (2005); donde se trabajó con estudiantes de la facultad de trabajo social de esta universidad en la que se encuentra un 22% de jóvenes que provienen de distintas regiones del país, lo que demuestra la interculturalidad en la vida universitaria. Este porcentaje de estudiantes se ven enfrentados a mayores factores de estrés que los que han vivido en Bogotá, algunos estudiantes de (I – V semestre) logran afirmar que este proceso de adaptación a la ciudad es muy complejo, puesto que tienen que conocer una nueva cultura, construir hábitos de cotidianidad, asumir nuevos comportamientos, vivir con otros familiares o en otros casos vivir solos además de adaptarse a la vida universitaria pueden ser generadores de estrés en la vida cotidiana. También se ha evidenciado en este estudio que el factor económico es otro causante de estrés en los estudiantes, ya que ellos dependen en su mayoría de sus padres y en este lapso académico aumentan los gastos debido al incremento anual del semestre, transporte, herramientas de trabajo o útiles, situación que constituye un factor que incide en el estrés de los estudiantes, al no poder contribuir con sus propios gastos. Además, este estudio muestra que “Unos 20 estudiantes dependen de su cónyuge, lo que hace difícil la situación en la economía familiar debido a que no existe un

aporte económico, por sus roles de estudiantes, esposas y madres”. Esto incide como un factor para la aparición del estrés; lo cual afecta la condición de estudiante para el desarrollo de sus propias metas; el fortalecimiento de las relaciones familiares, de compañeros, con docentes y al mismo tiempo el rendimiento académico.

En otro estudio llamado “Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur”, realizado por la autora Alvarado (2015) en Escuintla, Guatemala; donde se pretendía identificar las características de la resiliencia en el manejo del estrés laboral. Esta investigación fue de tipo descriptiva ya que solo establece los niveles de las características de la resiliencia en el manejo del estrés laboral de la organización mencionada, con una muestra fue de 228 colaboradores escogidos aleatoriamente donde 128 de ellos realizan funciones operativas técnicas y los otros 100 pertenecen al área administrativa, de tal manera que la población fue probabilística, ya que todos tenían la misma oportunidad de participar. Se utilizó como instrumento de medición “Maslach Burnout Inventory (MBI)” elaborado por Maslach y Jackson (1981), que “consta de veintidós ítems que reflejan el nivel de estrés laboral centrándose en los factores: agotamiento emocional, despersonalización y logros personales y dio como resultado que 91% de la muestra estudiada manejan bajos niveles de estrés; solo un 9% padece el nivel medio y que por lo tanto ninguno de los colaboradores está padeciendo un alto nivel del síndrome”. Por otra parte también se utilizó el instrumento “Escala de resiliencia (ER)” elaborado por Wagnild y Young (1993), “la cual establece el nivel de resiliencia en las características: satisfacción personal, ecuanimidad, sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia dando como resultados que en dicha población un 89% muestra confianza en sí mismo como característica más alta, luego se encuentra la perseverancia con un 86% siguiéndole el

sentirse bien solo con un 85%, luego la satisfacción personal con un 84% y el más bajo con mucha diferencia la ecuanimidad acumulando un 74%.” Como resultado final se pudo evidenciar que en esta organización no se manejan altos niveles de estrés y estos tipos de trabajadores son altamente resilientes.

3.5. Diseño.

El tipo de investigación que se realizará será descriptiva - correlacional no experimental, ya que no se pretenden manipular las variables estrés, resiliencia y calidad de vida, sino observar por medio de los datos recolectados la relación que existe entre estas variables y como estas se ven afectadas entre sí mismas.

Se considera como descriptiva a esta investigación puesto que como menciona Salkind (1998) citado por Bernal (2010), “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” Pp.113. En estos estudios se narran, se identifican y se muestran hechos, situaciones, rasgos y características de objeto de estudio, en el que también se diseñan productos, modelos, prototipos o guías Bernal (2010). Es decir que el interés de esta investigación no está centrado en dar explicaciones, ni comprobar hipótesis y mucho menos hacer predicciones, por otro lado, este tipo de investigación se realizara por medio de la interpretación de encuestas.

De esta manera se habla que, para la mayoría de expertos, este tipo de investigación es un nivel básico de toda investigación, ya que se convierte en la base de otros tipos de investigación; además porque sé que casi la mayor parte de los estudios, poseen características descriptivas Bernal (2010).

Siguiendo con lo anterior este diseño al ser transaccional descriptivo pretende en un corto periodo de tiempo detectar afirma sintomatologías y el comportamiento de los trabajadores de call center a través de cuestionarios, en los cuales se ven reflejados

síntomas que pueden ser generados por el estrés, situaciones que generan malestar y procesos de adaptación.

Por otra parte, este diseño también será correlacional que tiene como objetivo mostrar o examinar si existe relación entre variables o los resultados de dichas variables, pero en ningún momento busca que una variable sea causa de la otra. En pocas palabras la correlación examina asociaciones, pero no las relaciones causales, donde si ocurre un cambio en un factor influye directamente el otro, Bernal (2010).

De esta manera estos tipos de investigación servirían para describir que tipo de situaciones son determinantes para que estas variables se manifiesten, causando ya sea malestar o comodidad en el individuo y su ambiente laboral. Al mismo tiempo con la medición de datos arrojados por los cuestionarios de Calidad de vida, estrés y resiliencia se pretende conocer cómo estas dos variables se correlacionan y alteran la calidad de vida laboral del trabajador.

4.2 Participantes.

La población con la cual se trabajó corresponde al 25% de los empleados de la organización Ezentis, quienes son operadores telefónicos profesionales en ingeniería y expertos en mantenimiento y reparación de redes de telecomunicaciones, que laboran en horas de la mañana; que cumplieran con factores de inclusión requeridos por la empresa como: manejo en atención al cliente, técnicos o tecnólogos en ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones, redes y afines, con un mínimo de 18 a 24 meses de experiencia en áreas de las telecomunicaciones. Este personal consta de 40 trabajadores, de los cuales 15 fueron mujeres que equivale al (33,3%) y 25 hombres con un (55,6%), que tenían las siguientes características socio demográficas: edades promedio que oscilan entre los 19 y 36 años; estratos socioeconómicos 2 y 3 en la mayoría de la muestra y seguidos del

4 y 5; que están ubicados en la ciudad de Bogotá. Así mismo estos participantes de la investigación fueron escogidos de manera no aleatoria ya que debían cumplir con los requerimientos anteriormente descritos.

4.3 Aspectos Éticos

Según la ley Número 1090 de 2006, se solicita una autorización a los participantes para la aplicación de las encuestas, adicionalmente se le hace entrega a cada uno de los participantes un consentimiento informado donde se les explica el procedimiento y la no presencia de consecuencias posteriores ni físicas ni psicológicas, afirmando que la participación en dicha actividad es voluntaria y en cualquier momento podría abandonar la misma.

Así mismo la resolución 2646 de 2008 en su artículo 12 menciona que al haber identificado los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a la recopilación y análisis y seguimiento desde una visión de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que hayan sido previamente validados, para establecer la carga mental, física y psicológica asociada a estos factores de riesgo, con el fin de saber si se debe intervenir ya sea a corto, mediano o largo plazo, llevando a cabo programas y talleres para su prevención. Por lo tanto se conserva el anonimato de los datos encontrados en las encuestas, para ser entregados a EZENTIS, en un informe con las recomendaciones para ser trabajadas en la organización.

4.4. Instrumentos.

4.4.1. Instrumento de medición

Para este trabajo investigativo se utilizarán instrumentos de recolección de información como los cuestionarios, los cuales serán aplicados de manera virtual a los empleados de call center. El primer cuestionario de resiliencia incluye 10 ítems que deberán

ser contestados por cada persona utilizando la escala tipo likert seleccionando la opción que mejor se acomode a la opinión de la persona. El segundo cuestionario tiene como foco central el estrés que consta de 31 ítems que serán contestados de la misma manera.

El primero de estos cuestionarios es el de estrés propuesto por el Ministerio de Protección Social en su tercera versión, que consta de 31 ítems con los malestares percibidos por los empleados durante los últimos meses, que para su calificación se le otorgaron distintos puntajes a determinados ítems tales como: (1,2,3,9,13,14,15,23 y 24 = 0, 3, 6, 9), (4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27 y 28 = 0,2, 4, 6)y (7,8,12,20,21,22,29,30 y 31 = 0, 1, 2, 3); Este cuestionario retoma las dos versiones anteriores que incluyen la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos generales(IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, y el segundo que incluía ejercicios de validación por medio de psicólogos y médicos del área de salud ocupacional que sirvieron como jueces.Se tomaron medidas del coeficiente de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones y puntajes totales del cuestionario, estos resultados ratificaron la validez del constructo del instrumento($r = 0,87 \quad 000,1$ Villalobos, G. 2005). su consistencia interna es de 0,889 ($p = 0,001$), mientras que su confiabilidad es de ($r = 0,851$; $p = 0,005$). (Ministerio de protección social, 2010).

El segundo cuestionario utilizado para esta investigación fue el Perfil de Calidad de Vida Profesional de Walton (CVLP), Que está conformado por 39 ítems que evalúan la CVLP a través de 8 dimensiones: compensación y beneficios, condiciones del ambiente y del trabajo, naturaleza de la tarea, desarrollo y seguridad laboral, democracia organizacional, derechos fundamentales, equilibrio laboral y relevancia social del trabajo. Para su validación se utilizó una muestra de 250 sujetos de 3 empresas del sector público y privado ubicadas en la ciudad de Bogotá. Los datos se analizaron desde el marco de la

teoría de respuesta al ítem (TRI), modelo de un parámetro de Rasch. Los resultados muestran un nivel de ajuste alrededor de la media 1.00 y de los extremos de 1.02 y un índice de confiabilidad de 0.97. Así mismo, el índice de separación fue de 6.14 y el error de medición de 0.08, los cuales son adecuados de acuerdo con los parámetros del modelo (Gómez, C. 2010).

El tercer cuestionario utilizado para evaluar la resiliencia de los empleados fue el (CD- RISC 10), que es un cuestionario auto administrado incluyendo 10 ítems diseñados como escala aditiva tipo likert con cinco opciones de respuesta (0 = nunca; 4 = casi siempre), que tenía una sola dimensión. Que fue utilizado en una muestra de 500 adultos mayores que cumplían con un criterio de edades entre los 60y 75 años. La final puntuación en el cuestionario era la suma de las respuestas obtenido en cada ítem (rango de 0-40), y el más alto puntajes indicaron el mayor nivel de resiliencia. En el que se utilizó la versión validada española, con un 0,81 de consistencia (Notario, Solera, Serrano, Bartolomé, García & Martínez, 2011).

4.5 Procedimiento.

Para dar inicio a este proceso de recolección de datos se realizó en primera instancia una inducción a los trabajadores de la empresa Ezentis S.A; que fueron divididos en grupos de 6 y 7 personas, a cada grupo por separado en un periodo de tiempo de 15 minutos se les explicó los objetivos del proyecto, las variables a trabajar con cada uno de los cuestionarios y el fin de al que se pretende llegar con el cumplimiento de los objetivos propuestos; finalizando la inducción se le entregaba a cada persona del grupo el consentimiento informado, el cual manifestó los fines del mencionado proyecto de grado.

El siguiente paso fue Subir los cuestionarios a la plataforma llamada intranet (Moodle del que hace uso cada trabajador en la empresa) de tal forma que cada uno de los empleados la pudiera resolver sin la necesidad de abandonar su puesto de trabajo, se pudiera tener un control interno de los cuestionarios y del personal ante cualquier sugerencia.

4. Resultados

A continuación, se presentará un análisis estadístico de los estudios realizados. Para el análisis descriptivo de los cuestionarios (CD- RISC 10), (CVLP) de Walton y el cuestionario de estrés en su tercera versión; se utilizaron como medida de tendencia central la media. Así mismo, se calculó la desviación típica (DT) y las puntuaciones mínimas (Min) y máximas (Max), en las diferentes dimensiones de los instrumentos psicométricos utilizados. Con respecto a las variables socio demográficas (género, edad, estado civil y estrato socioeconómico) se emplearon porcentajes, en los que además se incluyó el coeficiente alfa de Cronbach de las escalas totales, para un análisis de fiabilidad de los instrumentos psicométricos del estudio anteriormente nombrados.

Fueron 40 trabajadores en su totalidad de la muestra encuestada, en donde se puede apreciar que el (33,3%) son mujeres mientras que el (55,6%) son hombres; con un estrato socioeconómico 2 (40,0%), seguido del 3 con un (35,6%), 4 con (11,25%) y 5 con un (2,2%). En la representación del estado civil se evidencia con un mayor porcentaje los trabajadores solteros con un (68,9%), seguido de los casados con un (11,1%) y Unión libre con un (8,9%); por último, se puede decir que las edades oscilan entre los 19-36 años.

En cuanto a los resultados de las variables se observa en primer lugar que el estrés tiene una puntuación de (26,40), lo que quiere decir según el manual de estrés del Ministerio de Protección Social(2010), que existe un nivel de estrés alto, ya que se

encuentra dentro del rango establecido para técnicos y profesionales que oscila entre 25 a 100. Por otro lado en la (CD- RISC 10) se evidencia un alto nivel de resiliencia o capacidad de recuperación, según la puntuación de (11, 81) que se encuentra muy por encima de lo esperado por el sistema de calificación que es de 0,80. En cuanto a la calidad de vida laboral percibida se observa que su puntuación total es de (0,38), lo que quiere decir que existe un nivel de calidad de vida bajo dentro de la organización, al no superar el umbral mínimo esperado que es de 0,50; Como se observa en tabla 1.

Centrándonos en las dimensiones de la CVLP, se evidencia que las dimensiones desarrollo y seguridad laboral; y equilibrio laboral, logran superar el umbral mínimo con puntuaciones de (0,66 y 0,65), lo cual afirma que no son factores que afectan negativamente la CVL de los trabajadores. Sin embargo, las demás dimensiones tales como: compensación y beneficios (0,45); Condiciones del ambiente y trabajo (0,39); Naturaleza de la tarea (0,33); Democracia organizacional (0,46); Derechos fundamentales (0,47); e impacto social (0,47) arrojaron resultados negativos, lo que sostiene la escasa calidad de vida dentro de la organización.

Queriendo identificar la hipótesis inicial, se realizó una correlación de Pearson de las variables, en las que se observa que entre las variables resiliencia y estrés si existe relación, puesto que la puntuación obtenida es de (0,52), pero que la correlación existente entre estas dos variables es escasa, tal y como se observa en la tabla 2.

En cuanto a la relación de la variable estrés con las dimensiones del cuestionario CVLP, Se encontró que existe relación de las dimensiones, compensación y beneficios con un (0,92) y derechos fundamentales con un (0,65), lo que evidencia que la compensación y beneficios otorgados por la organización es un factor de alto riesgo de estrés a pesar de que su correlación es escasa. Siguiendo con lo anterior, se afirma también que el factor de

derechos fundamentales es otra de las causas del estrés según su puntuación de (0,65) y con muy buena correlación según lo que muestra la tabla 4.

Por otra parte, la tabla muestra que entre la variable estrés y las dimensiones condiciones del ambiente y trabajo (0,43); y desarrollo de seguridad laboral (0,42), a pesar de que no alcanzan el umbral para ser factores directos de causalidad de estrés, pueden llegar a ser factores de riesgo para la aparición de este. Continuando con lo anterior, se refleja en otras dimensiones como naturaleza de la tarea (0,28), democracia organizacional (0,16), equilibrio laboral (0,12), e impacto social (0,36) que no existe relación alguna con la variable estrés, lo cual evidencia que no son factores que se ven afectados por el estrés. Lo que confirma la nula relación entre el total de las variables CVLP y estrés que tiene una puntuación de (0,31) y con ínfima correlación.

Para la relación entre resiliencia y las dimensiones de la CVLP se observa que existe una clara dependencia entre las dimensiones condiciones del ambiente de trabajo (0,54), naturaleza de la tarea (0,68), desarrollo y seguridad laboral (0,85), derechos fundamentales (0,74), impacto social (0,83), equilibrio laboral (0,99) y democracia organizacional (0,99) y la variable resiliencia, siendo estos dos últimos factores en los que los individuos presentan mayor capacidad de resistencia; a pesar de que exista una correlación negativa entre las dimensiones y la variable. Por otro lado, el factor compensación y beneficios (0,26), presenta puntuaciones bajas lo que quiere decir que no hay resiliencia por parte de los trabajadores hacia esta dimensión; de igual forma parece mantenerse una correlación escasa. En cuanto al total de las variables CVLP y resiliencia se manifiesta que existe una dependencia de (0,58), lo cual indica que existe una clara relación entre las dos variables; pero evidenciando al mismo tiempo una nula correlación al obtener una puntuación de (0,08).

Se realizó un análisis estadístico acerca de la fiabilidad de los instrumentos utilizados por medio de la interpretación o criterio del Alfa de Cronbach propuesto por los autores George y Mallery (2003, p. 231), citados por la autora Frías (2014), en el que realizan las siguientes recomendaciones: > 0.9 es excelente, $> 0,8$ es bueno, $> 0,7$ es aceptables, $> 0,6$ es cuestionable, $> 0,5$ es pobre y $< 0,5$ es inaceptable; teniendo en cuenta lo anterior se encontró en primer lugar que la validez del instrumento CVLP tiene un valor de (0,903) lo cual indica que el instrumento tiene una excelente consistencia. Para la variable resiliencia se encontró que su puntuación es de (0,925), lo que comprueba la alta fiabilidad de la prueba con una calificación excelente, estos resultados se pueden observar en las tablas 4. Mientras que para la variable estrés se utilizó el Alfa de Cronbach basada en instrumentos estandarizados, ya que para esta variable se otorgaron distintas puntuaciones para la calificación de los ítems; como resultado se observa que existe una consistencia bastante alta al puntuar (0,966) lo que demuestra que su fiabilidad es excelente. Lo mencionado anteriormente se representa a continuación en la tabla 4.

5. *Discusión*

En la actualidad se requiere que las empresas presten atención a la salud de sus empleados, promoviendo un ambiente laboral adecuado y óptimo para mejorar su productividad, ya que estos hacen parte del capital de la organización. Para lograr un excelente clima laboral dentro de las organizaciones, se requieren procesos de evaluación complejos que permitan identificar aquellos factores de riesgo que generen malestar físico o psicológico y las percepciones que se tienen de las situaciones difíciles, sobre los cuales más adelante se puedan llevar a cabo procesos de intervención; ya que como afirma Oblitas (2004), citado por Naranjo (2009), el estrés es producto de la evaluación cognitiva que realiza el sujeto

cuando toma aspectos intrínsecos y del ambiente; y también la evaluación de factores que permitan un mejor desempeño de los trabajadores. Siguiendo los objetivos de la investigación se evaluó la relación de la resiliencia, el estrés y la calidad de vida laboral, en la que se tuvieron en cuenta condiciones como que los trabajadores fueran profesionales o técnicos en ingeniería y que llevaran más de seis meses dentro de la empresa.

Al obtener los resultados de dicha evaluación para dar cumplimiento a uno de los objetivos específicos, se identificó un alto nivel de estrés a través de las sintomatologías presentadas en los trabajadores; lo anterior se dio tal y como se esperaba de acuerdo con la Primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales (2007), que afirma que quienes tienen un trabajo encargado de la atención al cliente y repetitivo hay mayor prevalencia de exposición a factores de riesgo; por esta razón en los trabajadores de call center encuestados se mantienen con un fuerte impacto dolores en el cuello y espalda con tensión muscular (40%); problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon (20%); problemas respiratorios (13,3%); dificultades en las relaciones familiares (8,9%); dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes (11,1%); sentimientos de frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida (17,3%); cansancio, tedio o desgano (20%); sentimiento de miedo o soledad (9,9%); sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos (11,1%); sentimientos de angustia, preocupación o tristeza (9,9%); sentimiento de minusvalía (22,2%); consumo de bebidas alcohólicas café o cigarrillo (8,9%); sentimientos de que se está perdiendo la razón (4,4%); comportamientos rígidos, obstinación y terquedad (8,9%); bajo interés con lo que se hace (8,9%); dolor de cabeza (29,9%); somnolencia (30,1%); palpitaciones o problemas cardíacos (4,4%); cambios fuertes en el apetito

(28,9%); dificultad para iniciar actividades o quedarse quieto (11,1%); dificultad para relacionarse con otros (31,1%); sensación de aislamiento o desinterés (11,1%); sentimiento de sobrecarga de trabajo (20%); aumento en el número de accidentes de trabajo; disminución en el rendimiento de trabajo o poca creatividad (8,9%); deseo de no asistir al trabajo (13,3%) y deseo de cambiar de empleo (22,1%). Solo en la totalidad de los casos el estrés no se presentó síntomas de consumo de drogas, disfunción de los órganos genitales y falta de control sobre los problemas de la vida diaria (0,00%). Contrastando lo anterior se confirma lo dicho por Sauter y Murphy (1999), que si existe una relación directa entre el estrés y ciertos trastornos fisiológicos como dolor de cabeza, malestar estomacal, trastornos del sueño, trastornos del estado de ánimo y déficit en las relaciones laborales y familiares; y también lo expuesto en el estudio hecho en Guatemala por los autores Alvarado y Pérez (2010), en donde se encontró que a raíz del estrés este tipo de población puede presentar sintomatologías fisiológicas tales como el dolor de cabeza. Lo anterior pone en evidencia la existencia de estrés en los trabajadores, ya sea por causas internas o externas a la organización, lo que confirma el marco de estrés laboral propuesto la autora Bickford (2005), que muestra que existe un desajuste entre el ambiente y la persona, que incluye percepciones subjetivas sobre si mismos a corto y largo plazo, que pueden llevar al trabajador a tener respuestas fisiológicas tal y como se observaba anteriormente. Esto que quiere decir que hay una alta probabilidad de que estas personas persistan con estos síntomas durante su estadía en el puesto de trabajo o en el peor de los casos adquiera enfermedades de alto riesgo.

Así mismo al querer cumplir con otro de los objetivos específicos que consistía en evaluar la calidad de vida laboral, se evidencia que los niveles de calidad de vida en este personal de la empresa son bajos, lo cual indica que hay una percepción adversa por parte

del personal frente a las condiciones de trabajo, ya que las áreas que componen esta variable no cumplen con el nivel de satisfacción esperado y por el contrario si evidencian incomodidad en los empleados. Estas dimensiones son: la compensación y beneficios, condiciones del ambiente y trabajo, naturaleza de la tarea, democracia organizacional, derechos fundamentales, e impacto social; Esto quiere decir que los trabajadores sienten que su esfuerzo y cargo que ocupan no es bien remunerado, que las instalaciones de la empresa no son confortables (esto se puede afirmar por la observación realizada al momento de aplicar las encuestas); además que el cargo al parecer no ofrece el suficiente desarrollo y utilización de capacidades personales y profesionales, manteniéndolos en tareas segmentadas como contestar llamadas y brindar soporte técnico a través de medios electrónicos; así mismo parece existir en estas personas una creencia negativa sobre la participación en la toma de decisiones, los prejuicios, la igualdad, dignidad del trabajador y nivel de insatisfacción con respecto al aporte social que puede tener cada uno de ellos y la producción de la organización. Todo lo anterior puede estar relacionado con lo dicho (Feinberg y Koosed, 2011), quienes afirman que los jóvenes universitarios no se encuentran satisfechos con su lugar de trabajo ni con la labor que ejercen, ya que no cumplen sus expectativas profesionales (ver antecedentes de Sostenibilidad y call centers en América Latina). Además, la autora Cicerone (2013), menciona que en el personal de call center las condiciones de trabajo se ven afectadas por el agotamiento emocional, la deshumanización del trato que depende de los beneficios y el sentimiento de no verse autor realizado profesional o personalmente. Lo anterior se contradice con el estudio propuesto Castro y Serna (2014), puesto que en este estudio la calidad de vida es favorable para este personal de call center, ya que al parecer existe satisfacción por el salario, el tipo de contrato y el

horario manejado, lo que podría dar a pensar ¿existe un factor cultural que interfiera directamente en el comportamiento de los trabajadores dentro del contexto laboral?

Por otra parte, como aspecto positivo solo se exceptúan el desarrollo y seguridad laboral, y equilibrio laboral; que evidencian que la empresa si ofrece la oportunidad de proporcionar estabilidad laboral y apoyo en la formación de los trabajadores. Además de que el rol que posee y desempeña cada trabajador de cal center, no afecta de forma negativa su relación con la familia, la recreación y su vida comunitaria.

Ahora realizando una revisión de la capacidad de resiliencia para cumplimiento al último de los objetivos específicos se observa que está en los trabajadores es bastante alta, lo que quiere decir según Estefó (2011), que estas personas ante eventos difíciles no podrán bloquearse por el impacto emocional causado por dicha situación, lo cual es evidente en este contexto, puesto que estas personas al momento de exponerse ante situaciones difíciles no suelen percibir las como negativas, sino más bien como reforzadores para mejorar su conducta dentro del ámbito laboral; Esto es tal y como lo menciona Munist (1998), quien afirma que para mantener un equilibrio frente a las situaciones adversas se deben poner en acción las potencialidades y recursos personales, que permitan hacer frente a este tipo de situaciones y salir fortalecido a pesar de encontrarse en situaciones de riesgo.

Lo mencionado anteriormente, mantiene una fuerte relación con las creencias que convierten a estas personas en resilientes como “Bajo presión me centro y pienso claramente; puedo lograr mis objetivos incluso si hay obstáculos; creo que soy una persona fuerte cuando me enfrento a retos y dificultades de la vida; intento ver el lado divertido de las cosas cuando me enfrento con problemas; no me desanimo fácilmente con el fracaso; puedo enfrentarme a cualquier cosa; soy capaz de adaptarme cuando ocurren cambios; soy capaz de manejar sentimientos desagradables; tengo tendencia a recuperarme pronto tras

enfermedades, heridas u otras privaciones; y hacer frente al estrés puede fortalecerme”, esto se traduce en que el área cognitiva es un factor importante para mantener un equilibrio entre persona y ambiente, puesto que estos trabajadores haciendo uso de los significados y creencias de forma positiva son capaces de auto reforzarse y lograr un óptimo rendimiento.; esto se relaciona con la noción de psicología positiva propuesta por la autora Salanova (s.f.), en donde se evidencia que las creencias positivas juegan un papel muy importante sobre las propias competencias. Aquí es evidente que los factores internos son esenciales para la aparición de la resiliencia, esto se puede observar en investigaciones como las de Argüello, Orellana & Villegas (2012), en la que ponen como bases primordiales la motivación, la comunicación e interacción eficaz, el manejo sano del estrés, la capacidad de afrontamiento, la inteligencia emocional, la autoestima consciente, la iniciativa, la capacidad del sentido del humor, la moralidad, y el desarrollo del pensamiento crítico; que tal y como mencionaba el autor Lorenzo (2010), citado por Estefó (2011), pueden estar atribuidos a una personalidad resiliente.

Ahora centrándonos en el objetivo y pregunta principal de esta investigación ¿Qué relación tiene la resiliencia y el estrés diario sobre la calidad de vida laboral en empleados de un call center que brinda soporte técnico, en la ciudad de Bogotá?, retomando los resultados de las correlaciones hechas se puede apreciar que a pesar de que existe un nivel alto de estrés reflejado en la sintomatología presentada por los trabajadores, la calidad de vida de los empleados no parece estar relacionada del todo con estos síntomas; ya que solamente en las condiciones como derechos fundamentales, y compensación y beneficios recibidos, además de generar incomodidad son las únicas causas directas de estrés dentro de la organización; esto en cierta parte se relaciona con lo afirmado por Farne (2012), quien menciona que en este tipo de trabajadores es muy común que no se sientan satisfechos con

el pago recibido por su labor pero que si logran sentirse conformes con los beneficios adicionales, algo con lo que no se encuentran a gusto los trabajadores de esta empresa de telecomunicaciones. Continuando con el resultado de esta correlación se puede decir que, en su totalidad los factores internos de la organización no son los generadores de estrés que afectan la calidad de vida del personal, pero si algunos como la compensación y beneficios (citados en párrafos anteriores) y derechos fundamentales. Concluyendo esta relación se afirma según los autores Feinberg y Koosed (2011), que los estilos de administración que aparentan estar atentos a las sugerencias del personal para mejorar el diseño y la organización del trabajo, son percibidos como negativos por su negligencia y refuerzan más sentimientos de impotencia y escasas ganas de laborar en los trabajadores.

Por otra parte se evidencia que hay una relación entre el estrés y resiliencia, lo que significa que los trabajadores usan este mecanismo resiliente para hacer frente al estrés, haciendo uso de las creencias que permiten que estas personas sigan laborando a pesar de llevar consigo malestares físicos y psicológicos que se presentan a raíz del estrés, sobre todo si se tiene en cuenta que este tipo de trabajos son de alta tensión para los empleados al no disponer de tiempo para descansos, ni mucho menos para atender sus necesidades personales tal y como menciona la autora Atalaya (2001), por tal motivo están más dispuestos a contraer enfermedades. Lo anterior es muy común en los trabajadores de call center puesto que son jóvenes los que hacen uso de este empleo como se mencionaba en otros párrafos, que tienen que cumplir con un horario estricto dentro y fuera de la organización, tienen un espacio limitado realizar su trabajo, sumado al exceso de calor en el puesto y el ruido (Alvarado y Pérez, 2010), el cansancio, la falta de motivación y desanimo que ocasionan un desanimo emocional (Marroquín y Guerra, 2012); y las exigencias que el mismo puesto de trabajo pone y no se logran enfrentar de manera adecuada por falta de

experiencia. Así mismo estos trabajadores tienen como característica propia para hacer frente al estrés, un alto autoestima, la capacidad de pensamiento critico, sentido del humor, la capacidad de ser introspectivo, de tomar la iniciativa para realizar su trabajo, la capacidad de relacionarse; tal y como lo menciona Arguello y otros (2012).

Así mismo esta variable resiliente parece ser dentro de esta organización un factor sumamente importante, puesto que mantiene una relación fuerte con la calidad de vida del personal, la cual como se observaba anteriormente está muy afectada según la percepción negativa presentada por parte de los trabajadores; al mostrar una baja calidad de vida se puede decir que las creencias sirven como un activador funcional que permite que los empleados de esta organización puedan seguir laborando a pesar de encontrarse en situaciones difíciles, que involucran factores de riesgo.

Tomando lo anterior como base al no encontrar una relación directa de estas tres variables con los factores de la organización, vale la pena indagar sobre aquella pregunta mencionada en párrafos anteriores ¿existe un factor cultural que interfiera directamente en el comportamiento de los trabajadores dentro del contexto laboral?, la cual surgió al evidenciarse en la investigación “Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales”, realizada por los autores Castro y Serna (2014), que en otra ciudad de Colombia si existe una calidad de vida laboral óptima en este tipo de trabajadores, lo que podría dar la respuesta a la pregunta principal de esta investigación.

Contextualizando el estrés en nuestro entorno social, se encontró en una investigación realizada por Acero (2011), que Bogotá es una ciudad de estrés constante para las personas que la habitan demostrando que el diario vivir es una condición difícil para cada uno de los Bogotanos, ya que factores como la movilidad, las calles, la inseguridad y las multitudes generan una percepción negativa y malestar, con un mayor

impacto en estudiantes universitarios donde hay un tipo de estrés adicional por la dependencia y aumento de gastos académicos, que causan malestar en ellos al no poder contribuir para si mismos y sus familiares, sobre todo si estos son esposos o madres y padres de familia, o si vienen de otras regiones y deben adaptarse a esta sociedad tan compleja, tal y como lo sugieren Rojas, Villegas, Silva y Soler (2005).

Teniendo en cuenta lo anterior este estrés sirve como impulso o motivación para que estos jóvenes accionen dentro del contexto laboral del call center, que es una solución alternativa para lograr obtener un ingreso económico y de esta forma satisfacer sus necesidades sin tener que abandonar sus estudios, ya que su accesibilidad horaria les permite hacerlo. De esta manera el empleado antes de ocupar su cargo ingresa con una carga emocional y cognitiva, que al sumarle posteriormente las exigencias de sus supervisores y clientes podría potenciar el nivel de estrés y de esta forma afectar negativamente la calidad de vida laboral, llevándolos a tener percepciones negativas e insatisfacción no solo con lo que ocurre afuera según Acero (2011), sino adentro de la organización; teniendo como consecuencias el ausentismo y la insatisfacción algo muy frecuente en esta empresa y otras organizaciones como lo afirma Gómez (2010), además de otros factores internos mencionados en párrafos anteriores enfocados en la evaluación de la calidad de vida laboral con los que se tiene disgusto. Así mismo al evidenciar que existe un entorno laboral y social poco favorable, surge tal y como afirma Westrum (2006), citado por Medina (2012) una capacidad de recuperación después de haber enfrentado las consecuencias adversas de un evento; lo que llamamos hoy en día resiliencia, de la que hacen uso estos trabajadores utilizando como herramientas: las creencias que tienen de si mismos y las situaciones que los rodean; y posiblemente de otras como la motivación, la comunicación asertiva, la capacidad de afrontamiento, la inteligencia emocional, la

autoestima consciente, la iniciativa, el sentido del humor, la moralidad, y el desarrollo de un pensamiento crítico, según Argüello, Orellana & Villegas (2012), permitiéndoles dar continuidad con la productividad laboral y sus vidas.

Así mismo teniendo en cuenta el estrato socioeconómico y las condiciones de vida de estos jóvenes, se puede afirmar retomando la teoría revisada por la autora Estefó (2011), que estos individuos tienen una personalidad resiliente, por lo que deben ser tenidos en cuenta ala hora de realizar la contratación, puesto que pueden ser muy productivos a la hora de llevar a cabo cualquier tipo de labor.

Conclusiones

Después de obtener los resultados y el análisis para comprobar los objetivos de evaluación propuestos al inicio de la investigación se observo que si existe un alto nivel de estrés y resiliencia en estos operadores telefónicos, pero que de igual forma su calidad de vida laboral es escasa. También se encontró una relación entre las variables estrés - resiliencia y resiliencia - calidad de vida laboral, sin embargo no se haya una relación clara entre la variable calidad de vida y estrés de este personal de call center.

En otras palabras estos resultados dan a entender que la calidad de vida laboral de estos trabajadores es baja, pero a pesar de ser tan baja no es la principal causante de la sintomatología presentada por estrés en los trabajadores, al parecer solo los factores de beneficios recibidos y derechos fundamentales generan preocupación en los participantes a tal punto de que pueden llegar a ser causante de la somatización de síntomas, tal y como se explicaba en este apartado anteriormente. Esto quiere decir que gran parte de los síntomas fisiológicos, psicológicos y sociales presentados en los trabajadores, al no tener relación

directa con la calidad de vida se podría pensar que están relacionados con factores externos al ámbito laboral.

Partiendo de lo dicho que el estrés en estos trabajadores es por causa externa, se encontró que la ciudad de Bogotá es un factor importante para la aparición de este malestar, que se manifiesta fuertemente en jóvenes universitarios. Los cuales son más propensos a trabajar en un call center, por su fácil acceso.

Retomando el estrés externo se comprobó que este es un factor que influye indirectamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores, puesto que se suma a otros estresores internos que generan incomodidad en el ámbito laboral. Por otra parte la variable resiliencia juega un papel muy importante dentro de la organización, puesto que al mantenerse en los trabajadores un alto nivel de estrés y una corta calidad de vida, logran conservar un óptimo desarrollo en la productividad a través de creencias personales y laborales, que no permiten que exista un mayor deterioro en la calidad de vida laboral.

Así mismo se pudo afirmar que si existe una relación entre el estrés, la resiliencia y la calidad de vida laboral, que depende de factores externos e internos del individuo y la organización; que se deben tener en cuenta a la hora de realizar una oportuna evaluación e intervención, para no solo prevenir un riesgo en la salud de los trabajadores, sino también por el futuro de la empresa que los contrata; puesto que se suele pensar que el trabajador es quien depende únicamente de la organización, pero la realidad es otra y la organización es quien mas depende del empleado, puesto que éste es quien atiende directamente las necesidades de los clientes los cuales son los que dan el sustento económico a la empresa. Por esta razón es de suma importancia que las empresas involucren más dentro de la

organización a los empleados de call center y les presten mayor atención, ya que ellos son uno de los pilares importantes para que este tipo de organizaciones se mantenga en pie.

6. Limitaciones del estudio

En este estudio se presentaron varias dificultades que no permitieron que la investigación tuviera mayor impacto, una de ellas fue la deserción laboral por parte de los trabajadores lo cual impidió que la población fuera mayor a la proyectada dentro de este documento y la falta de compromiso por parte de algunos trabajadores que un factor que retraso el proceso de evaluación.

7. Recomendaciones

Dando cumplimiento a la resolución 2646 de 2008, se hará entrega de los resultados de esta investigación por medio de un informe escrito, en el cual se darán adicionalmente unas recomendaciones para dar un aporte a la intervención que desee llevar a cabo la empresa. De esta manera evidenciar que el estrés es producto en su mayoría por factores externos al ámbito laboral, se sugiere abrir un espacio en el que se permita hacer acompañamiento psicológico tanto individual como grupal a los empleados, con el fin de intervenir y disminuir aquellos factores de riesgo que mantienen un alto nivel de estrés en el capital humano.

También es recomendable buscar incentivos intangibles ajustados a las necesidades personales de los trabajadores, con el fin de mejorar la motivación en el puesto de trabajo. Ya que al parecer los beneficios materiales adicionales al sueldo recibido no son tan reforzantes como se espera según la teoría revisada; Algunos de ellos pueden ser el fortalecimiento de relaciones entre supervisor y operador para mejorar el aprendizaje y el

desarrollo de habilidades; y la promoción de un segundo idioma que serviría no solo como estrategia para mejorar la competitividad de la organización, sino también para que haya un crecimiento personal y profesional en los empleados, que no solo los motivaría a recibir mejores remuneraciones sino también para que obtengan un mejor estatus social, tal y como se observa en algunas investigaciones. se observa en algunas investigaciones. Esto trae igualmente desarrollo a la organización puesto que al fomentar habilidades en el personal, se mejora el servicio y el impacto en los clientes de EZENTIS.

Por otra parte se sugiere hacer una revisión del manejo de los derechos fundamentales del trabajador, puesto que no parece haber satisfacción alguna con respecto a esta área y por el contrario es una de las causas para la aparición del estrés dentro del contexto laboral. También se recomienda que esta empresa implemente una entrevista de retiro, para poder detectar que factores son los que tienen un fuerte impacto en los trabajadores para que estos renuncien a su cargo y de esta manera se pueda intervenir sobre ellos para reducir la deserción del personal.

Ahora centrándonos en aquellas necesidades observadas dentro de la organización es conveniente que exista un trabajo disciplinar con mayor profundidad en la humanización del personal, puesto que al parecer estos cuidados por parte de las organizaciones hacia los empleados son muy superficiales, sobre todo en el área de call center. Para realizar esto es necesario que se abra un espacio de intervención individual en las organizaciones, integrando un psicólogo especializado en esta área que pueda realizar seguimientos constantes y acompañamientos en los que se les permita a estas personas mantener a salvo su privacidad y expresar de forma individual aquellas emociones relacionadas con el contexto laboral, familiar y social; que pueden ser causas directas de estrés, depresión,

ansiedad y angustia; utilizando las técnicas apropiadas para disminuir estos síntomas que son muy comunes en este tipo de trabajo. Así se da respuesta a la obligatoriedad de tener un programa de riesgo psicosocial en las organizaciones y que debe incluir a todo el personal sin dejar de lado al call center.

Por otra parte es conveniente tener en cuenta la promoción y realización de grupos focales que permitan tener una participación mas activa de los empleados teniendo como objetivo central el empoderamiento que pueden tener sobre el puesto de trabajo, en el que se tengan en cuenta las opiniones tanto de estos operadores y las de los supervisores o gobiernos que hacen parte de la empresa; esto con el fin de fortalecer la comunicación asertiva y se presente la oportunidad aportar soluciones entre todos los integrantes de la organización para mejorar este cargo, así mismo se brinde un conocimiento con mayor profundidad sobre las políticas de la organización que suelen generar incomodidad en algunas personas, las cuales suelen desconocer los motivos por los cuales las empresas no generan los cambios esperados por ellos.

También se recomienda volver a realizar esta investigación con una población más grande, en la que ya no se trabaje solo con el personal de call center, sino se integre a todo el personal de la organización sin excepción, tomando como base los datos recolectados en este trabajo de grado. Para poder detectar con mayor precisión como los factores estrés y resiliencia se ven involucrados en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Por último teniendo en cuenta la observación realizada de los puestos de trabajo se sugiere realizar pausas activas, en el que se involucre el movimiento ocular, cuello, hombros, manos y codos, espalda y tronco, cadera y miembros inferiores, para minimizar los síntomas del estrés.

Los siguientes ejercicios se pueden realizar en cortos periodos de tiempo de 10 minutos diarios desde el puesto de trabajo, que pueden ser divididos en la mañana y tarde:

1. “Para evitar la sintomatología producida por el Síndrome del túnel del carpo se recomienda ejecutar estiramientos de los tendones de la muñeca. Para realizar esto tome todos los dedos de la mano en dirección hacia abajo y realice el estiramiento, haciendo presión hacia adentro o el cuerpo, al terminar, cambie de brazo” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 15).
2. “Junte las manos, llévelas encima de la cabeza y extendiendo los codos ejerza presión” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 15).
3. “La zona cervical se relajara de la siguiente manera, entrelace las manos y llévelas detrás de la espalda, ejerza presión y sostenga, para ganar elasticidad y optimizar la relajación muscular” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 16).
4. “Luego, tome las dos manos y entrelace los dedos entre si, lleve los brazos hacia arriba, es recomendable realizar estos ejercicios en punta pies, así se podrá ganar mayor elasticidad” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 16).
5. “Para los músculos del cuello, en posición sentado en la silla, lleve la cabeza hacia atrás y manténgala durante un tiempo considerable” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 16).
6. “Para los músculos del cuello, en posición sentada en la silla, lleve la cabeza hacia abajo y el mentón llévelo hacia el pecho y haga un poco de presión hacia este” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 16).

7. “Con el fin de disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical, realice estiramientos de los músculos del cuello, tomando con mano derecha la oreja izquierda y llevando la cabeza hacia el brazo derecho, haciendo poca presión y viceversa” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 17).
8. “Para disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical realice estiramientos de los músculos del cuello, llevando la cabeza hacia el lado izquierdo, mantenga y cambie hacia el lado derecho” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 17).
9. “Para disminuir la tensión de los músculos de la zona cervical también puede tomar con su mano derecha la oreja izquierda, llevando la cabeza hacia el brazo derecho, haciendo poca presión y viceversa. (Estos ejercicios se pueden realizar sentados en el puesto de trabajo)” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 17).
10. “Recuerde realizar un calentamiento previo al comienzo de cada labor. Para ello abra y cierre las manos y realice repeticiones hasta lograr un calentamiento en los tendones de las manos” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp. 17).
11. “Complemento al ejercicio anterior, realice una rotación de las muñecas en varias direcciones, alternando los movimientos. Realice este ejercicio con cada mano en todas las posiciones (Gira hacia la derecha, izquierda y rotación hacia arriba y hacia abajo)” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp.18).
12. “Para la fatiga visual se recomienda tapar los ojos cerrados con la palma de las manos, pero antes es aconsejable calentarlas, frotándolas entre sí” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp.18).

13. “También se recomienda mirar alternativamente los objetos cercanos y lejanos (máximo de 6 metros) o coja un objeto o elemento, acérquelo y aléjelo mientras enfoca la mirada a este y los músculos de los ojos rotan de ejercicio” (Barreto, Gómez, Ortiz y Sánchez; 2010, Pp.18).

Así mismo otra de las técnicas clínicas mas apropiadas para disminuir los síntomas del estrés de este personal seria la “Relajación muscular” de Jacobson, citado por Álvarez, Carrión, Casanova, Rubio, Miras, Salvador y Sicilia., (s.f.), que se fundamenta en tener un autocontrol del estado físico y mental por medio de la relajación. Este método consta de tres fases: 1) la primera es denominada “Tensión-Relajación”, que consiste en relajar y tensionar determinados grupos musculares progresivamente en todo el cuerpo, con el fin de generar un aprendizaje en el que se reconozca la diferencia entre tensión y relajación, de la siguiente manera:

➤ **Relajación de cara, cuello y hombros:**

- Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente.
- Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente.
- Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente.
- Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente.
- Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.
- Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente.
- Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.
- Nuca y cuello: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante vuelve a la posición inicial lentamente.

- Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.
- **Relajación de brazos y manos:** Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.
- **Relajación de piernas:** Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.
- **Relajación de tórax, abdomen y región lumbar** (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):
 - Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.
 - Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.
 - Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente.
 - Cintura: Tensar nalgas y muslos. (El trasero se eleva un poco de la silla).

Nota: se debe repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos.

2) la segunda fase es la denominada “repaso” en la cual como la misma palabra lo dice se hace un repaso mental de todas las partes del cuerpo que hemos tensionado anteriormente, para comprobar que cada una de estas partes si ha sido relajada y al mismo tiempo para relajarla aun mas. 3) en esta tercera fase llamada “Relajación mental” se piensa en algo o en una situación placentera que sea al mismo tiempo relajante, ya sea un

paisaje, una canción, etc. o en algunos casos se deja la mente en blanco. Por último se debe tener en cuenta que cada ejercicio se debe repetir tres veces con intervalos de descanso de unos segundos y que deben seguir este mismo orden en el que fueron descritos (Álvarez, Carrión, Casanova, Rubio, Miras, Salvador y Sicilia., s.f.).

Otra técnica que se considera importante aplicar o enseñar a esta población es el “Mindfulness” o conciencia plena, definida por Kabat –Zinn (2003) citado por Moreno (2012), como la atención que se dirige intencionalmente a la experiencia propia, momento a momento, aceptándola sin juzgarla, continuando con lo anterior la autora Moreno (2012), afirma que esta técnica tiene gran éxito para trastorno de ansiedad, depresión y estrés; que observándolo desde el punto de vista laboral servirá para disminuir el estrés, permitiendo centrar a los trabajadores en el aquí y ahora, alejándolos de los pensamientos negativos, prejuicios y sentimientos negativos que tienen sobre su trabajo. Esta técnica se basa en cinco pasos: 1) la conciencia es posible: conciencia de las sensaciones reales a cada momento; 2) aceptación y autocompasión: acérquenos a lo desagradable; 3) el tesoro del placer: ir al encuentro de las sensaciones agradables; 4) ampliando nuestra conciencia para convertirnos en un “recipiente mas grande”; 5) vivir elección en cada momento.

8. *Aportes a la Disciplina*

Este estudio permitió dar una visión un poco más amplia e integradora del estrés, la resiliencia y la calidad de vida laboral, por medio de artículos y proyectos relacionados con el tema central. Además de poner en evidencia la validación de cada uno de los instrumentos utilizados para la evaluación, especialmente el del cuestionario CD- RISC 10 que mostró la fuerte influencia que tienen las creencias sobre las conductas de los trabajadores para mantener una estabilidad laboral. Esto abre la posibilidad para que los psicólogos que se movilizan en el campo de las organizaciones tomen como recurso las

creencias de cada empleado y las utilicen para avanzar en investigaciones futuras centradas en la calidad de vida.

Por otra parte este trabajo de investigación logra mostrar como un factor de riesgo como el estrés puede convertirse en fuerte un motivador para que los individuos logren accionar dentro de un contexto laboral tan difícil como lo es el call center, fijando objetivos y metas para mejorar su calidad de vida, que pueden alcanzarse por medio de la resiliencia; pero así mismo es de vital importancia tener control sobre este motivador a través de la movilización de talleres, puesto que si se deja avanzar puede llegar a afectar negativamente la salud de estos trabajadores.

Por ultimo vale la pena destacar que este factor resiliente debe ser tenido en cuenta por el psicólogo a cargo de la selección de personal a la hora de realizar un reclutamiento dentro de cualquier organización, puesto que como se ha observado estas personas resilientes generan mayor productividad.

9. *Aportes a la Institución*

Este trabajo investigativo permite mostrar a la institución el estado actual de su capital humano, visibilizando aquellas variables sobre las cuales se tiene control que pueden ser reforzadas en algunos casos, tal es el caso de la resiliencia. Además de mostrar aquellos factores de riesgo a los que se deben prestar atención para cambiar y potenciar la calidad de vida dentro de la organización.

Así mismo demuestra que este tipo de organizaciones debe prestar mayor interés por los trabajadores del call center, puesto que como se expreso en apartados anteriores, ellos son la base para el sostenimiento de la empresa.

Por otra parte este estudio refleja la importancia de que exista un psicólogo organizacional a cargo de la gestión humana y de esta manera pueda llegar a tener una mirada un poco más humanista y holística de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, P. (2011), Bogotá, capital de caos y de estrés [mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/bogota-capital-de-caos-y-de-estres-articulo-255170>
- Alvarado, I. & Pérez, G. (2010), *“Programa para el manejo del estrés laboral dirigido al personal de call center de la empresa de telecomunicaciones Claro”* (Trabajo de Grado). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3089.pdf.
- Alvarado, S. (2015), *“Resiliencia en el manejo de estrés laboral en los colaboradores del área administrativa y operativa técnica de un ingenio de la costa sur”*, (Trabajo de grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Alvarado-Sara.pdf>
- Alvarez, J., Carrion, J., Casanova, P., Rubio, R., Miras, M., Salvador, M. & Sicilia, M. (s.f.), Programa autoaplicado para el control de la ansiedad ante los exámenes. *Boletín de la Universidad de Almería*, cap. 8.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: Una definición integradora. *Revista latinoamericana de psicología*. 35, 2. Pp. 161–164.
- Argüello, J; Marvin, E; Orellana Delgado, Willian, R. & Villegas, N. (2012). *La Influencia psicológica de la Resiliencia en el desempeño laboral de empleados pertenecientes a empresas públicas y privadas del área Metropolitana de San Salvador*. (Tesis de Grado para Licenciatura), Recuperada de Base de datos <http://ri.ues.edu.sv/3066/>.

- Atalaya, M. (2001), El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*. 4, Pp. 31–32.
- Barranco, C. (2009), Trabajo social, Calidad de vida y Estrategias Resilientes. *Revista Portularia*. 9, 2, Pp. 133-138.
- Barreto, A., Gómez, P., Ortiz, M. y Sánchez, G., (2010), Cartilla de identificación de riesgos en call center y pausas activas para implementarlo en la empresa Megaline S. A., *Boletín Empresa Megaline S.A.*, Pp. 15-18.
- Bernal, C. (2010), *Metodología de la investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bickford, M.(2005), Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions. *Canadian Mental Health Association*, Pp. 8-9
- Botero, B. & Pico, M. (2007), Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adultos mayores de 60 años: una aproximación teórica. *Hacia la promoción de la salud*, 12. Pp. 11-24.
- Cardona, K. (2015), *La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral en personal de call center de la ciudad de Bogotá - EZENTIS S.A.*, (Trabajo de grado).
- Carrasco, C. (2001), Fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora y mejoramiento de atención al usuario, *Cartilla específica: Estrés laboral*. Descargado de http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf.

- Castro, E. & Serna, H. (2014), Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. . *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), pp. 205-219.
- Cierra, Y., Días, E., Rueda, E. & Ferras, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones, análisis de las investigaciones publicadas. *Invenio*. 15, 29, P. 70.
- Charria O, Víctor H.; Sarsosa P, Kewy V.; Arenas O, (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación, *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, vol. 29, núm. 4, pp. 388.
- Chiang, M. & Kraussace, K. (s. f.), Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores de satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y publico. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes empresariales*, P. 25.
- Cicerone, A., (2013). *Call center y síndrome de Burn Out*.(Tesis), Universidad abierta latinoamericana. Recuperado de http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/guia_apa_6ta.pdf.
- Coello, V. (2014), *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Concel (CLARO)*, (Trabajo de grado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6015>.

- Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F. y Acosta, N., (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia), *Psicología desde el Caribe*, 30,3. Pp1.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento; S. & Schmid, R. (2013). *Enfermedades Laborales: Como afectan el entorno organizacional* (Trabajo de Grado). Facultad de ciencias Económicas, Universidad Nacional de cuyo. Recuperado de Base de datos: <http://docplayer.es/12658782-Enfermedades-laborales.html>.
- Cubillos, Y., Hernández, L., Forero, P. & Quimbayo, M. (2015), “*Percepción del estrés en estudiantes de la Universidad Politécnico Grancolombiano en relación al transporte publico*”, (Trabajo de Grado). Facultad de psicología, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Recuperado de <http://apps.poligran.edu.co/informativa/Proyecto.aspx?ID=46>.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*. 1, Pp. 76 – 80.
- Escobar, V., Peña, D. & Rizo, B. (2014), “Diseño de un programa para el desarrollo de de resiliencia organizacional”, (Trabajo de grado). Recuperado de <http://repository.ucatolica.edu.co/jspui/bitstream/10983/1580/2/RAE.pdf>
- Espinoza, M. (2002). Trabajo decente y protección social. Texto de capacitación, Recuperado el 16 de septiembre de 2015, del sitio web de la Organización Internacional del Trabajo: <http://white.oit.org.pe/ssos/documentos/trabajodecenteyproteccionsocial.pdf>.

- Estefó, M. (2011), “*Factores resilientes en adultos jóvenes de 25 a 30 años pertenecientes a la Universidad Abierta Interamericana, en Rosario, Santa Fe*”.(Trabajo de grado), recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC102409.pdf>.
- Ezentis S.A. (2015), Historia Ezentis S.A. Bogotá, Colombia, 20 de septiembre de 2015. Recuperado de <http://www.ezentis.com/acerca-de-ezentis/>.
- Farne, S. (2012). La realidad del empleo en la industria de los call centers en Colombia. , Cuadernos de trabajo No 13, (versión electrónica), Recuperado de http://portal.uexternado.edu.co/pdf/6_derechoSeguridadSocial/cuadernos/Cuaderno13.pdf.
- Feinberg, R. & Koosed, T., (2011), Sostenibilidad y call centers en América Latina. *Forum Empresa*. Pp. 11- 19.
- Frías, D. (2014), Análisis de fiabilidad de las puntuaciones de un instrumento de medida. Alfa de Cronbách: un coeficiente de fiabilidad, *Apuntes de SPSS*. Pp. 3.
- Grau, M. & Moreno, D. (2000), Estado de la transposición de las directivas sobre seguridad y salud en el trabajo y previsiones normativas. En Grau, M. & Moreno, D. (Eds.), *Seguridad Laboral*, Pp. 11-12. Descargado de http://www.f2i2.net/web/publicaciones/libro_seguridad_industrial/lsi_cap04.pdf.
- Gómez, C. (2010), Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa la calidad de vida laboral percibida en organizaciones Colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Psychologia. Avances de la disciplina*. 4,1. pp. 113 – 124.

- Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburra – Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*. 18, pp. 225 – 236.
- Gozales, D. (2002), Epistemología y Psicología: Positivismo, Anti positivismo y Marxismo. *Revista cubana de psicología*. 19, 2, Pp. 152 - 153.
- Gonzales, E. (2012). *El fenómeno de la resiliencia en el bienestar y el rendimiento laboral. Revisión de literatura de investigación*, (Tesis de maestría). Recuperada de <http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/GuiaRevMarzo2012APA6taEd.pdf>.
- Guillermo, J. (2005), *Los incentivos laborales y el desempeño del personal de los call center de grupos financieros*, (trabajo de grado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Tesis/2005/01/01/Guillermo-Jose.pdf>
- Havelka, M., Lucanin, J. & Lucanin, D. (2009). Biopsychosocial Model – The Integrated Approach to Health and Disease. *Coll Antropol*. 33, Pp 303- 310.
- Hoffman, H. (2013), Resiliencia como estrategia organizacional. *Forum Humanes*, 2, 2. Pp 13. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/rt/prINTERfriendly/2745/3989>.
- Juarez, F. (2011). El concepto de salud: Una explicación sobre su unicidad, multiplicidad y los modelos de salud. *International Journal of Psychological Research*, 4,1, 70-79.
- Kramm, P., Morales, P. & Pasini, J. (2005), Resiliencia y pedagogía ignaciana. *Seminario para optar al Título de Profesor de Educación Religiosa para la Educación Media*. Recuperado de http://www.jesuitas.cl/files/documentos/4_educacion/tesis_resiliencia.pdf.

Kotliarenco, M. (1997). *Estado de arte en resiliencia*, CEANIM Centro de Estudios y Atención del Niño y la Mujer. Descargado de <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Resil6x9.pdf>.

Luque, C. (2013). *Diseño y evaluación de programa de resiliencia*, Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, Trabajo de grado. Universidad del Rosario.

Leka, S. (2003), Work Organizations and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. Institute of work, health & organizations. *Protecting Workers, Health series*, 3.

Leon, P. (2013), *Resiliencia Organizacional: Una aproximación*, (trabajo de grado). Universidad Del Rosario, Administración De Empresas, pg. 12.

Ley 1401 de 2007, “Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo”. Art. 3. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53497>.

Ley 1562 de 2012, “Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”. Art. 3 y 4. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>.

Ley 1616 de 2013, “Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones” Art. 5. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%202011%20DE%20ENERO%20DE%202013.pdf>.

Ley 2663 de 1950, "Sobre Código Sustantivo del Trabajo", Art. 200. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

Marroquín, M. & Guerra, E. (2012), "*La evaluación del síndrome de burnout en personas que trabajan en call centers en Guatemala*". (Trabajo de grado). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3778.pdf

McManus, S., Seville, E., Vargo, J. & Brunsdon, D. (2008). Facilitated Process for Improving Organizational Resilience, *Nat. Hazards Rev.* 9, Pp. 81-90.

Mensen, R. (s.f.), Calidad de vida laboral, *Revista Binass*, 24, Pp. 1549 – 1554. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>.

Ministerio de la Protección Social, (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado el 15 de septiembre de 2015, de <http://myslide.es/documents/44255450-bateria-de-instrumentos-para-la-evaluacion-de-factores-de-riesgo-psicosocial.html>.

Ministerio de la Protección Social, Ley 1090, Art. 1 de 2006. Recuperado de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>.

Minolli, C. (2000), *Empresas Resilientes: Algunas ideas para construirlas*. (Trabajo de investigación presentado en seminario de negocios). Descargado de http://www.ucema.edu.ar/u/cpcbm/Investigacion/Resiliencia/Empresas_Resilientes.pdf.

Molina, J; Gutierrez, A; Hernández, L. & Contreras C. (2008), Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales, *Anales de psicología*. 24,2, pp. 353- 360.

- Moreno, A. (2012), Terapias Cognitivo conductuales de tercera generación (TIG): Atención plena/Mindfulness, *Revista Internacional de Psicología*.12, 1, Pp. 4.
- Munist. M. (1998). Manual de identificación y promoción de la resiliencia en niños y adolescentes. En Munist, M. (Eds.). *El concepto de Resiliencia*, Cap. 1. Pp 10- 12.
- Muños, C. (S.F.). Racionalismo y Empirismo: De la ontología epistemológica. Pp. 7 – 9, Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/pslogica/filosofia/Racionalismo%20y%20Empirismo.pdf>.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo, *Revista Educación*, 33, 2, 171 – 190.
- Notario, B., Solera, M. Serrano, MD., Bartolomé, R., Garcia, J. & Martínez. V. (2011), Reliability and validity of the Spanish version of the 10-item connor-davidson resilience scale (10-item CD-RISC) in young adults. *HealthQualLifeOutcomes*, 9,63.
- Norma Técnica Colombiana 5254, Gestión del riesgo, Bogotá, Colombia, 26 de mayo de 2004.
- Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales(2007),*incidencia de los riesgos psicosociales informe técnico 2007*. pp. 26 – 27. Recuperado de <http://www.documentacion.edex.es/docs/0901UGTinc.pdf>.
- Olmedo, E. (2015). *El estrés laboral en tiempo de crisis económica*, (Trabajo de grado), Recuperado de https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/24759/Olmedo_2015.pdf?sequence=1.

Patiño, A y Gutiérrez, H. (2013), *Análisis de factores psicosociales asociados al estrés laboral en docentes de planta de las facultades de ciencia económicas, administrativas e ingeniería de la universidad autónoma de occidente*. (Trabajo de grado). Programa de administración de empresas, Santiago de Cali.

Primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos profesionales (2007), *Ministerio de la Protección Social*.

Quintero, L. & Vargas, A; (2011), *Modelos de gestión humana y psicología organizacional, un acercamiento a partir de la praxis*, (Trabajo de grado). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277246426_Modelos_de_gestion_humana_y_psicologia_organizacional_un_acercamiento_a_partir_de_la_praxis_recurso_electronico.

Quintín, O. (1999), *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?* , Empleo y Asuntos sociales. 13.

Resolución 2646, Ministerio de la Protección Social, Bogotá, Colombia, Julio 17 de 2008.

Rodríguez, M. (1989), Ponencia: El estrés y sus causas, *Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral*. pp. 3- 7.

Rojas, A., Villegas, L., Silva, M. & Soler, S. (2005), “Factores sociales de estrés en la vida universitaria de las y los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de La Salle”. *Revista Tendencias & Retos*, No 10, Pp. 206 – 207.

- Salanova, M. (s.f.). Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva, En: C. Vázquez y G. Hervás (Eds.), *Psicología Positiva: Bases científicas de bienestar y la resiliencia*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sanchis, R. y Polis, R. (2011), Medición de la Resiliencia Empresarial ante Eventos Disruptivos. Una Revisión del Estado del Arte. Centro de Investigación en Gestión e Ingeniería de Producción (CIGIP). *Boletín: Universidad Politécnica de Valencia*.
- Sauter, S.& Murphy L., 1999; STRESS ... AT WORK, Centers for Disease Control and Prevention, *National Institute for Occupational Safety and Health*, 99- 101.
- Segurado, A. &Angullo, E. (2002), Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. 14, 4, Pp. 829 – 834.
- Soto, M. &Failde, I. (2004), La calidad de vida relacionada con la salud como medida de resultados en pacientes con cardiopatía isquémica, *Revista de la Sociedad Española del Dolor*. 11, 8, 54 – 55.
- Toro, E. & Gil, D. (2013), Estrés laboral en los call center y su relación como factores de riesgo cardiovascular. *Revista de gestión y salud del trabajo*, Pp. 23.
- Tuesca, M. (2005), La Calidad de Vida, su importancia y cómo medirla, *salud uninorte*, 21, pp. 76 – 86.
- Trujillo, C. & García, C. (2007), “*El impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la universidad tecnológica de Pereira*”. (Trabajo de grado).

Recuperado de

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/786/1/15872G216ie.pdf>

Vanegas, J. & Gil, L. (2007). Una mirada desde la teoría de los sistemas y el modelo biopsicosocial; *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 12 pp. 51 – 61.

Varela, F. & Hayward J; (1997). Método Científico y Validación, Un puente para dos miradas. Conversaciones con el Dalai Lama sobre las ciencias de la mente. Pg. 19 – 41. Retomado de <http://es.scribd.com/doc/101093224/Puente-para-dos-miradas-metodo-cientifico#scribd>.

Vega, R. (2012), “*Organizaciones resilientes: Una mirada hacia su conformación*”, (Trabajo de grado). Retomado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2879/1018423819-2012.pdf?sequence=1>.

Velandia, H. (2014), Diseño de un programa de manejo del estrés laboral en personal de servicio al cliente”, (Trabajo de grado) recuperado de http://repository.ucatolica.edu.co:8080/jspui/bitstream/10983/1602/2/38_11767_modelo-rae-institucional.pdf

Vera, B., Carbelo, B. & Vecina M. (2006), La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento post traumático. *Papeles del psicólogo*, 1, 17. Pp. 2-4.

Villar, J. (2015), “*Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*”, (trabajo de grado), recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/31776>.

Anexos

Variable	Media	Desviación estándar
CVLP	2,86	0,38
ESTRÉS	45,94	26,40
RESILIENCIA	25,25	11,81

Tabla 1: Descripción de variables resiliencia, estrés y calidad de vida laboral percibida.

Variables	Correlación de Pearson	Sig. (Bilateral)
Estrés	0,31	0,52
Resiliencia	0,31	0,52

Tabla 2: correlación estrés – resiliencia.

Dimensiones (CVLP)	Estrés (sig.)	Correlación de Pearson
Compensación y beneficios	0,92	-0,01
Condiciones del ambiente y trabajo	0,43	-0,12
Naturaleza de la tarea	0,28	-0,17
Desarrollo y seguridad laboral	0,40	-0,13
Democracia organizacional	0,16	-0,22
Derechos fundamentales	0,65	0,07
Equilibrio laboral	0,12	-0,24

Impacto social	0,36	-0,14
----------------	------	-------

Tabla 3: Correlación de estrés y calidad de vida laboral percibida

Variables	Alfa de Cronbach
Estrés	0,966
CVLP	0,925
Resiliencia	0,903

Tabla 4: Alfa de cronbach basada en elementos estandarizados de la variable estrés; y

Alfa de cronbach de CVLP y resiliencia.

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Francisco Zea identificado (a) con C.C. 1113527024 de Condellasia, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable


C.C. 1113527024

Cargo: CGI

Fecha: 20/11/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Jhon Alberto Camacho Bejarano identificado (a) con C.C. 1010165637 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1010165637

Cargo: Soporte técnico empresas

Fecha: 19/11/2015

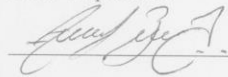
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Edwin Andres Buitrago Rodriguez identificado (a) con C.C. 1010179081 de Bogota, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1010179081

Cargo: Analista Gestion

Fecha: 20-11-2015

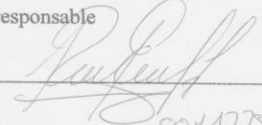
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Ricardo Espejo Hurtado identificado (a) con C.C. 80147757 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable


C.C. 80147757

Cargo: Carteizado

Fecha: 25-09-2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Edwin Gutierrez + identificado (a) con C.C. 1018441563 de Bogota, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Edwin Gutierrez +

C.C. 1018441563

Cargo: Cartografiado

Fecha: 25-09-2015

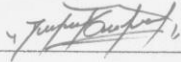
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Dickson Schneider Andrade Cruz identificado (a) con C.C. 1024487780 de Boyota, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1024487780

Cargo: CG

Fecha: 25-09-2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Cristian Camilo Hernandez Cueto identificado (a) con C.C. 1063147329 de Jonia - Cordoba, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Cristian Hernandez

C.C. 1063147329

Cargo: Profesional Carterizado

Fecha: 25/09/15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, David Andres Ballea Albarracin identificado (a) con C.C. 1014226523 de Bogota, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1014226523

Cargo: Gestor Incidencias

Fecha: 25/09/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Alba Marina Betancourt Gonzalez identificado (a) con C.C. 1056801690 de Samuel, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Alba Betancourt

C.C. 1056801690

Cargo: CGI

Fecha: 25/04/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Paula Andrea Suarez Uribe identificado (a) con C.C. 11032436711 de BOGOTÁ, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Paula Uribe

C.C. 11032436711

Cargo: Profesional capacitado

Fecha: 25 / sept / 2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Rosa María Garcés identificado (a) con C.C. 1129497137 de Barranquilla, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Rosa Garcés

C.C. 1129497137

Cargo: OutBound

Fecha: 25/09/2015

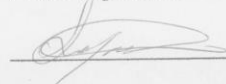
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Ange Paola Velasco Abril identificado (a) con C.C. 4074220280 de Bogotá D.C., manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 4074220280

Cargo: Aplicador

Fecha: 25/09/15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Evelin Frika Rivera Zubieta identificado (a) con C.C. 1001048299 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1001048299

Cargo: Aculturant

Fecha: 25/09-2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Diana Jordani Perez Silva identificado (a) con C.C. 1016297815 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Diana Perez

C.C. 1016297815

Cargo: Aprendiz

Fecha: 25/09/15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, José Ricardo Tapia Ortega identificado (a) con C.C. 80.743.761 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

José Ricardo Tapia

C.C. 80.743.761 Bta

Cargo: CAI

Fecha: 25/09/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Angel Pedraza identificado (a) con C.C. 80098766 de Bogota, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 80098766

Cargo: CGI

Fecha: 25-09-2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, John Henry Avila L. identificado (a) con C.C. 80.032.258 de Bta, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 80.032.258

Cargo: Ing. Carterizado

Fecha: 25/09/15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Nieto Alfonso Sierra identificado (a) con C.C. 1070920544 de Cota, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 35.1070920544

Cargo: CGI

Fecha: 2015/09/15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Cristian Galvis identificado (a) con C.C. 1010208184 de Bta, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable Cristian Galvis

C.C. 1010208184

Cargo: C61

Fecha: 25/09/15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, WALTER FERNANDO ROJAS identificado (a) con C.C. 1022333237 de BOGOTA, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

WALTER ROJAS

C.C. 1022333237

Cargo: ANALISTA CGI

Fecha: 25/09/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Bryan Duen Galvis Gomez identificado (a) con C.C. 102290206 de Boyota P.C, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Bryan Duen Galvis

C.C. 102290206

Cargo: CGI

Fecha: 25 de septiembre 12015

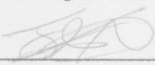
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Jerson Andrés Montiel identificado (a) con C.C. 1110112954 de ortaya, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1110112954

Cargo: Int. conforizado

Fecha: 25/09/2015

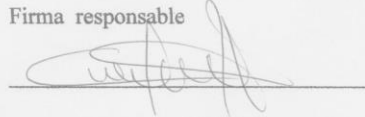
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Carlos Perdomo Diaz identificado (a) con C.C. 1023008877 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1023008877

Cargo: CGI

Fecha: 25/09/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, John Alejandro Acosta Chacón identificado (a) con C.C. 1102722312 de SAN VICENTE manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

John Acosta

C.C. 1102722312

Cargo: OUT bound

Fecha: 25/9/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Flavio Amargo Rodriguez identificado (a) con C.C. 1052392386 de Quindío, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Flavio Amargo Rodriguez

C.C. 1052392386

Cargo: Col

Fecha: 25/09/2015

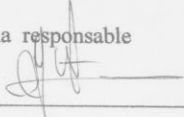
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, MANUEL FERNANDO MUÑOZ LOPE identificado (a) con C.C. 1030583844 de RTA, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1030583844

Cargo: COORDINADOR

Fecha: 25/09/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Dennis Fabian Mendoza identificado (a) con C.C. 1013630316 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Dennis Mendoza

C.C. 1013630316

Cargo: Carteizado

Fecha: 25/09/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Andrea Rileva Zapata Guacaneme identificado (a) con C.C. 1070005868 de Cajica, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1070005868

Cargo: CEI

Fecha: 25/09/2015

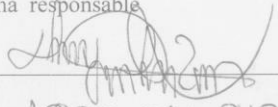
Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Leopli Mamique Rocha identificado (a) con C.C. 1030541913 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



c.c. 1030541913

Cargo: Pro. Carlenzaro

Fecha: 19 Nov 2015.

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Miguel Alfonso Lojas Montano identificado (a) con C.C. 93235932 de Ibagué, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Miguel Alfonso Lojas M.

C.C. 93235932

Cargo: Atención Carterizada

Fecha: 19/11/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, CRISTIAN FELIPE JEDEZ GUSTIERREZ identificado (a) con C.C. 1033789007 de BOGOTÁ, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1033789007

Cargo: CGI

Fecha: 20/11/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Sandra Ruiz Camargo identificado (a) con C.C. 80075158 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 80075158

Cargo: Profesional Participante

Fecha: 10/11/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Julian RAMIREZ GIMBOYO identificado (a) con C.C. 1022486873 de BOGOTÁ DC, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1022486873

Cargo: STE - ATIC

Fecha: 20-11-2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Lina Rocio RIVERA CALDENAS identificado (a) con C.C. 1051580658 de SOGAMOSO, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Lina Rocio RIVERA C.

C.C. 1051580658

Cargo: ING CARACTERIZADO

Fecha: 19/11/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Ange Lorena Sellar BOGA identificado (a) con C.C. 1018957791 de BOGOTÁ, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Ange Sellar

C.C. 1018957791 BOG

Cargo: CGT

Fecha: 25-09-15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Angela Vanessa Cardenas Villegas identificado (a) con C.C. 1024.522.862 de Bogotá, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Vanessa Cardenas

C.C. 1.024.522.862

Cargo: CEI

Fecha: 25-09-15

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Mónica Liliana González V identificado (a) con C.C. 1014196675 de B701, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable

Mónica Liliana González V

C.C. 1014196675

Cargo: CGI

Fecha: 25/09/2015

Consentimiento informado

Teniendo en cuenta el objetivo de comprender como las variables estrés y resiliencia afectan la calidad de vida de los trabajadores de call center de Ezentis Colombia. Se solicita por medio del presente documento su participación voluntaria, en la cual el estudiante de decimo semestre de psicología Jimmy Daniel Vanegas Quintero, Identificado con C.C. 1030566413 de la Universidad Santo Tomas, aplicara unos test y encuestas de forma virtual. Se debe tener en cuenta que este documento se romperá en caso de que los datos obtenidos afecten la integridad de la persona a la que fueron aplicadas dichas pruebas.

Si usted se siente incómodo en algún momento durante el procedimiento, y desea no participar más, usted está en todo su derecho. Cualquier duda que tenga puede manifestarla y esta será aclarada por el estudiante a cargo del proceso.

Yo, Maria Guica Gomez Barba identificado (a) con C.C. 1.016.033.950 de Bogota, manifiesto conocer y estar de acuerdo con el objetivo del trabajo del estudiante de la facultad de psicología de la Universidad Santo tomas. Expreso libremente que he comprendido la información anterior, que he podido preguntar y aclarar todas las dudas, entendiendo que nuestra participación es voluntaria y que puedo retirar este consentimiento cuando lo estime conveniente.

Firma responsable



C.C. 1.016.033.950

Cargo: Centro Gestion Incidencia

Fecha: 25/09/2015