

Apéndices

Apéndice A.

Tabla de resultados cualitativos y cuantitativos

N°	Estudio	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
1	Álvarez, M., Cabrera, A., y Montufar, D. (2021). Sintomatología asociada al estrés laboral en el personal asistencial del área de urgencias de la ESE centro de salud San Juan Bosco la Llanada Nariño	Los trabajadores de call center han presentado dolor de cabeza, problemas relacionados con desórdenes alimenticios, han sentido que tiene sobre carga laboral, de igual forma han sentido deseo de cambiar de trabajo y han presentado problemas familiares.	En base a los resultados se demostró que el trabajador de atención al cliente en centros de salud sufre con un 89% de afirmación de estrés laboral con síntomas como 20% problemas relacionados con desórdenes alimenticios. El 20 % de dificultada para concentrarse, el 33.3% ha presentado agotamiento y desgano en el ámbito laboral y deseos de cambiar de trabajo un 26,7%.
2	Barragán, E. (2016). Prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un contact center de Bogotá	Efectos más frecuentes del estrés son el aumento de enfermedades cardiovasculares, afecciones musculoesqueléticas en especial lumbalgias, afectaciones psicológicas como la depresión, el agotamiento y la baja moral y síntomas aislados como dolor de cabeza y dolencias gastrointestinales.	La prevalencia total de estrés bajo fue del 13%, muy bajo del 83,8% y 3,2% no reportaron síntomas de estrés. No se encontraron niveles de estrés medio o alto. En las prevalencias de estrés según el uso de la diadema, se encontró un nivel bajo de estrés en el 25% de los que usan diadema, muy bajo en el 68% y 6,5% no presentaron síntomas de estrés; por el contrario, el grupo que no usa la diadema presentó sólo el 1% de estrés bajo y el 99% de estrés muy bajo, no hubo participantes que no reportaran estrés.
3	Cárdenas, L. (2020). Estrés laboral en el personal de servicio al cliente de la EPS COOSALUD y su relación con el usuario.	La agrupación de síntomas y signos que presentan las personas que refieren estrés permite hablar del síndrome de sobreexcitación, caracterizado por irritabilidad, hipersensibilidad, cambios emocionales, agresividad, insomnio, taquicardia, hiperventilación, sudoración, dolores de pecho y ansiedad.	Al final del estudio para los 415 empleados se observó que se presenta síntomas asociados como desmotivación 20%, somnolencia 40%, en cuanto a la fatiga física se presentan síntomas claros de fatiga 24%, dolor de cuerpo 35% en la variable trabajo a turnos, ya que ejercen turnos hasta de 12 horas de trabajo continuo. Donde el 75% indican que no cuentan con suficientes pausas activas o cursos de ergonomía en el trabajo.
4	Chavarría, D., Londoño, V., y Rodríguez, M. (2020). Estrés y afrontamiento del estrés de empleados en un Call Center en la ciudad de Medellín.	Los altos niveles de estrés afectan principalmente los rasgos fisiológicos, emocionales y conductuales de la persona, reflejando entre muchos otros, la pérdida de interés por el trabajo, baja motivación por las tareas, ansiedad o depresión, cansancio emocional, fatiga, insomnio, úlceras, despersonalización, etc.	Durante la jornada laboral el 145 participante en un porcentaje del 73 % de la población manifiesta haberse sentido agotado o con desgano en el ámbito laboral. Las causas más comunes de estrés en el trabajo están relacionadas con los riesgos psicosociales que son condiciones tanto intralaborales como extra

Nº	Estudio	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
			laborales en un 64% y 36% del individuo e influyen en la aparición de estrés.
5	Chiang, M., Martín, J., y Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima y la satisfacción laboral. Madrid: UPC.	Se ha evidenciado que entre los factores de riesgo psicosocial que tienen los call center en centros de salud los más influyentes y de alto riesgo son la carga mental y la considerada “condición negativa de la organización”, la primera marcada por la presión del tiempo, rapidez, poca variedad de tareas y alta concentración y la última influenciada por el liderazgo inadecuado.	Participaron 41 personas, donde se reporta que la incidencia de estrés alto en tele operadores en centros de salud es del 30.6%, siendo mayor la frecuencia en los asesores con antigüedad mayor a 6 meses de en el oficio, donde el 187 % hace mención que se ha sentido disgustada por no tener todo bajo control y el 54.4% señala que ha sufrido estrés por factores como la cantidad de llamadas que debe realizar o recibir el asesor, la inestabilidad laboral 24% y la baja remuneración económica 18%
6	Clímaco, C. (2019). El estrés laboral y la productividad de los trabajadores.	Se ha detectado que el poco desarrollo personal del trabajador, monotonía y pobre apoyo de compañeros y jefes son las principales causas de estrés y otras condiciones internas del trabajo tales como el esfuerzo muscular, las posturas inadecuadas y las largas jornadas de trabajo también se situaron como fuente de riesgo alto.	En una encuesta de 82 participantes se evidencio que el 75% de la población indico que el estrés en los call center es un factor de impacto en la salud de los empleados porque afecta la calidad de vida, sus relaciones sociales, su salud mental y física. El 80,6%, de la población ha señalado que presentan un rendimiento no satisfactorio en sus labores asignadas.
7	Estrada, C. (2022). Según estudio realizado por la firma internacional Marsh, la telemedicina, consultas y aplicaciones de bienestar se han disparado. Colombia: La Republica.	Se ha identificado que otra fuente de estrés, no sólo es la percepción de un desequilibrio en los intercambios sociales, sino también la incertidumbre y falta de control sobre los resultados, afirmando que en los trabajadores de salud no buscan ayuda entre compañeros ante la aparición de estrés por miedo a la crítica o a ser considerados poco competentes.	A muestra de 595 participantes el 58% afirmo que la depresión es una de las manifestaciones del estrés o el discomfort laboral, donde el 89% indica haber sentido sistemas vegetativos que incluyen pérdida de apetito y peso, alteraciones del sueño, fatiga, incapacidad de concentración y agitación psicomotora.
8	Gallego, C., Ramírez, N., Rendón, M., y Toro, J. (2018). El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un contact center de la ciudad de Manizales	Se identificó que se puede identificar el estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral, como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.	Para una población de 1193 trabajadores se ha encontrado que el 66.67% de los trabajadores de call center refieren haber presentado dolor de cabeza, el mismo porcentaje siente que tiene sobrecarga laboral, el 33,33 presenta dificultad para concentrarse el 100% siente agotamiento y desgano, donde el 33,33 siente deseo de cambiar de trabajo.
9	García, J., Nuñez, C., Santamaria, O., y Solano, M. (2022). Estrés laboral asociado a las funciones que desempeñan los analistas de servicio al cliente en la empresa	Dentro de los Contact Center, se encuentra diversidad de turnos y de carga laboral, al igual que de salarios y de exigencias y metas entre las que encuentran la duración y el número de las llamadas y su calidad, la disminución del número de pausas y el tiempo de las mismas durante la jornada	se encuestaron 440 trabajadores de área operativa de un Contact Center para una prestadora de salud lo cual indico que el 67.7% afirman que nunca o casi nunca han podido controlar el estrés que perciben en su entorno laboral, donde el 100% ha presentado dolor de cabeza el 50%

N°	Estudio	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
	salud total EPS - sucursal Girardot.		presenta ansiedad el 50% tiene problemas familiares el 50% siente que tiene sobrecarga laboral, el 100% tiene dificultad para concentrarse.
10	García, R. F. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. sd: ECI.	Existe un indicador del cumplimiento de tiempos, se exige a los operadores el cumplimiento de la política de "Zero abandonos" con llamados de atención para aquellos que más llamadas abandonadas hayan tenido, o para aquel que no conteste el número mínimo de correos. Es acá cuando el estándar de calidad se convierte en un factor que puede generar estrés en el tele operador	Para una encuesta de 54 personas el 60% han presentado dolor de cabeza, han tenido problemas con desórdenes alimenticios, en este mismo porcentaje han sentido que tiene sobrecarga laboral con un 95%, por otra parte, el 80% han tenido problemas familiares por trabajos extras un 73% y han sentido agotamiento y cansancio un 92%.
11	Hernández, M. (2021). El estrés laboral.	Se ha observado la presión constante de los coordinadores de grupo para no parar de atender, la falta de orientación en higiene postural y el constante contacto con clientes exigentes , condiciones estas que forman un trampolín para generar una amplia gama de morbilidades secundaria al estrés como la cefalea, el aumento de la percepción de desórdenes musculo esqueléticos, los cambios de humor, la poca tolerancia y la gran rotación de trabajadores con altos niveles de desertión.	En el caso de los factores de control vinculados a los riesgos psicosociales se encuentran la falta de influencia un y de desarrollo 35% , y las posibles apariciones de estresante fiscos, estos por causa de la falta de tiempo y el desgaste de por las actividades continuas. se evidencia que el 82% de los riesgos que pueden estar expuestos lo empleados son físicos, porque se forza el cuerpo o restringen los tiempos de las funciones fisiológicas que puede propiciar estresores o finalmente patologías.
12	Houtman, S., y Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el estres laboral en los paises en desarrollo. Francia: Organización Mundial de la Salud OMS.	Se identificado que los factores psicosociales en operadores de call center para instalaciones de salud son múltiples y complejos ya que fluyen a partir de la apreciación personal por lo que hablaremos de Los riesgos psicosociales en el trabajo que se pueden dividir en cuatro subgrupos: i) Organizacionales, ii) Laborales, iii) Personales, y iv) extra laborales.	Según la población el 76% de la población de 128 personas señala que el estrés continuo puede llevar a un agotamiento físico y mental en los trabajadores. Donde las largas jornadas de trabajo ocupan el 23%, la presión para resolver problemas complejos y lidiar con situaciones emocionalmente cargadas pueden agotarlos el 67%.
13	Hoyos, M. (2018). Absentismo laboral de 1 a 2 días y plan de intervención en un Call Center de la ciudad de Manizales.	En el estudio se identificaron otros tipos de factores de riesgo como perfeccionismo, dificultades para decir "no" ante la presión, sentimiento de inferioridad, creencia sobre la responsabilidad, y baja autoestima, pero, a estos se le suma las demandas laborales, la falta de materiales y condiciones de trabajo adecuadas.	El estrés crónico puede aumentar el riesgo de desarrollar problemas de salud, como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, enfermedades cardiovasculares y supresión del sistema inmunológico. Donde 8 de cada 10 trabajadores pueden confirmar la naturaleza demandante del trabajo en un call, el cual les causa problemas como la migraña principalmente.
14	Morales, F. (2010). Estudio de salud mental en estudiantes	De los resultados se extrae que los factores que están generando algunas inconformidades para los empleados no	De acuerdo con los resultados de una encuesta realizada a 86 personas, se encontró que el 97% de los

Nº	Estudio	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
	universitarios de la facultad de ciencias. Madrid: Universidad Autonoma.	Son generalizadas, son básicamente la monotonía y el ritmo de trabajo, la presión ocasional las exigencias de los usuarios y el ambiente físico que los rodea, es decir el entorno social y la empresa que afecta en cuanto a los escasos de tiempo.	participantes ha experimentado dolor de cabeza y el 54% ha enfrentado dificultades relacionadas con dolores de espalda y vista, el 60%, han manifestado sentir una sobrecarga laboral, y un alto 95% ha experimentado problemas familiares debido a trabajos extras.
15	Rodríguez, P. (2010). Estres laboral en tele operadores de salud . Canarias: Gobierno de Canarias.	Las secuelas negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo la salud física y emocional de los trabajadores, también redundan en resultados adversos para la empresa y su funcionamiento, la productividad, eficiencia y eficacia.	Se ha encontrado conflicto familia-trabajo con un porcentaje de 82% se relaciona negativamente con el rendimiento laboral. Lo cual con el paso del tiempo puede llegar a verse como un deseo de retirarse de su actividad laboral. Esto puede repercutir en la baja satisfacción personal y familiar, bajo nivel de compromiso laboral, aumento de la hostilidad en el hogar y disminución de la productividad.
16	Niebles, G. (2022). Controlar el estrés en teleoperadores. Revista de salud y bienestar, 1.	Se identificó que la salud de los trabajadores es parte de la salud organizacional, incluido el bienestar económico de una entidad. Uno de los efectos más dispendiosos para las compañías y la sociedad, son las bajas laborales secundarias a enfermedad, estas bajas o retiros laborales corresponden a múltiples causas, como la contratación deficiente o carente de garantías.	En base a los hallazgos de una encuesta aplicada a 149 individuos, se determinó que un notable 77% de los encuestados ha experimentado dolor de cabeza. Asimismo, el 64% de los participantes ha enfrentado dificultades relacionadas con dolores de espalda y problemas de visión. En cuanto a la sobrecarga laboral, un 37% de los encuestados manifestó sentirse afectado por esta situación.
17	Organización Mundial de la Salud. (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. sd: Organización mundial de la salud.	El estrés se encuentra el síndrome depresivo o hipocondriaco característico de quienes sufren de apatía, fatiga, insomnio, alteraciones del apetito, trastornos menstruales, dificultad de concentración, miedo a enfermar, gritos y trastornos sexuales.	los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud como las interacciones entre el trabajo, medio ambiente y condiciones de organización con la capacidad de trabajar, donde el 100% y 95% de los participantes respectivamente, se encierran en riesgo psicosocial alto, debido a percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción del trabajo.
18	Bustos, E. (2013). ¿Es posible evitar el estrés? Argentina: SBD.	El estrés es un problema que actualmente está presente en todas las organizaciones de call center y puede variar dependiendo de cada una de las personas que allí laboran, los factores estresores dan como resultado algunos efectos sociales en el empleado como lo son sus relaciones interpersonales, su entorno y dinámica familiar, su rendimiento profesional, en efecto la empresa también se verá afectada por estas consecuencias en el área financiera	En los niveles de estrés que hace mención a la frecuencia en que la persona se ha sentido nervioso(a) o estresado(a) en el último mes, se encontró que de la muestra de 139 personas, el 80,6% presentan un rendimiento no satisfactorio en sus labores asignadas; dado a que muestran que las prevalencias de los síntomas presentados están ligados a todo tipo de profesiones, no solamente en este empleo, sin embargo las personas que ejercen este cargo

N°	Estudio	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
		en algunas ocasiones por el ausentismo y la rotación de los empleados.	presentan mayor demanda psicológica, repetitividad de actividades y un cumplimiento continuo de metas.
19	Gallardo, Y., y Moreno, A. (2000). Estrés laboral en call center para Latinoamérica Bogotá: ARFO.	En el estrés y afrontamiento del estrés se derivan reacciones físicas y emocionales en las personas, específicamente en los empleados del call center, el lugar donde se desenvuelve el individuo y cumple con una serie de requisitos u obligaciones para llevar a cabo un adecuado desempeño laboral, es allí donde los requerimientos del ambiente no igualan las competencias, los recursos o las necesidades de las personas.	En la escala de estrés percibido por los trabajadores de un call center el 96.8% de una población de 328 personas indican que las principales causas de estrés son los cambios de información para brindar al cliente y las jornadas de trabajo rotativas; se constata que los tipos de emociones se pueden desarrollar en las personas durante su jornada de trabajo.
20	García, R. (2017). Importancia de la ética y la RSC en las instituciones de salud	Se entiende que el estrés laboral es provocado por situaciones agobiantes las cuales pueden ocasionar reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos, algunas veces graves y que producen en el momento de existir un desequilibrio en la persona; estas son debido a las exigencias establecidas por la empresa en cuanto al trabajo, el medio laboral y los recursos de los empleados del call center para hacerles frente o controlarlas.	Se logra identificar según los resultados de esta investigación que las personas a pesar de tener un empleo que requiere un alto rendimiento, logran cumplir con las metas u objetivos trazados por la empresa; estos niveles del estrés analizados con el cuestionario de la escala del estrés percibido, arroja un promedio del 54,8%.
21	Ministerio de trabajo (2011). Fisiología del Estrés. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.	el estrés laboral afecta a las personas en muchos ámbitos de su vida, el empleado puede llegar a exigirse a sí mismo para desarrollar sus funciones y cumplir a la empresa, incluso se descuida y no detecta las afectaciones que el estrés está generando en su salud y en sus emociones; son síntomas adversos como la depresión, falta de apetito, irritabilidad, fatiga, dolores musculares, irritación del colon y otros	En la organización estudiada cuenta con varias sedes a nivel mundial, en total cuenta con 5700 empleados, a nivel Colombia 2300 y en Manizales 1850 donde se realizará la investigación. Con respecto al absentismo se cuenta solo con la información de Colombia, donde en la ciudad de Medellín tiene un absentismo del 14% y en Manizales es del 9%. Mientras que la rotación en Medellín es del 22%, en Manizales es del 7%. Todos los anteriores datos son los que permitirán analizar las posibles causas del estrés y sus consecuencias en los trabajadores.
22	ISO 10075:1991. (2014). Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Ecuador: INEN.	El desempeño laboral de los empleados es el resultado de la productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro del call center, la cual es necesaria para la empresa, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos teniendo en cuenta la motivación y disposición frente al desarrollo de su labor	El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, este nos permite conocer que existen tres niveles de estrés (Bajo, Intermedio y Alto), en el caso puntual el instrumento permitió conocer que los asesores telefónicos del área de salud presentan mayor nivel de estrés laboral, encontrándose en el nivel Alto, con un 38,6%; mientras que en el área de Atención al Cliente se

N°	Estudio	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
			encuentran en un nivel bajo de estrés con un 47,2%; (textual) esto por las múltiples funciones que deben realizar en sus áreas de trabajo, los que se encuentran en el área de ventas trabajan en base a objetivo y metas llevándolos a una mayor presión
23	Munera, J., Zapata, S., y Giraldo, Y. (2020). Riesgos psicosociales en trabajadores de call center. Bello, Antioquia.	en cuanto a la presión o estrés laboral que manejan los empleados de un call center, se da a conocer cuál es la realidad a la que se someten estos trabajadores, lo que les genera tanto física como emocionalmente el trabajar bajo presión y la extensa jornada laboral que manejan, es decir, es una problemática la cual se pretende indagar dado que es un tema de alta prevalencia que afecta a la gran mayoría de los empleados que ejercen esta labor	Las personas que se encontraban en atención al cliente en el área de la salud, se encargaban de recibir quejas, reclamos e inquietudes de los clientes, en este cargo no se deben cumplir metas por esta razón este cargo presentan los siguientes niveles de estrés: bajo nivel de estrés corresponde al 23,9%; promedio bajo a 26,1%; promedio alto a 24,6% y un nivel alto de estrés a 24,6%.
24	Organization, W. H. (2021). En World Health Organization, International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems. OMS.	Se afirma que el estrés percibido está determinado por múltiples factores de riesgo psicológico y que tienen mayor incidencia en los tele operadores lo cual es necesario identificarlos con el fin de potenciar estrategias de afrontamiento que permitan generar dinámicas y programas de bienestar que garanticen una mayor calidad de vida a este grupo poblacional de los call center a nivel mundial	De los 3.943 agentes encuestados, se encuentra que el 73,6% tienen alto nivel de estrés, lo que es malo para el servicio ya que están manejando malas condiciones en su trabajo, ya que es posible que en el servicio no se esté exigiendo lo suficiente ocasionando que no se cumplan los objetivos, por lo tanto, lo ideal es buscar un equilibrio entre ambos aspectos.
25	Paris, L. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera. Argentina: UAI.	Los empleados de un call center están expuestos a los diferentes cambios que se puedan presentar en las líneas de atención al usuario, puesto que es un empleo en el cual día a día la información cambia constantemente, por lo tanto, el trabajador debe estar en pro de adquirir ese conocimiento y memorizarlo;	Se detecta que la causa que genera más estrés con un 17,3% del peso total, es la falta de cohesión, es decir falta de unión y relaciones más estrecha entre los empleados, más trabajo en equipo y colaboración entre ellos, es posible que este escenario se vea afectado por el tipo de trabajo, ya que se cuenta con muy poco tiempo para fortalecer este tipo de relaciones.
26	Perez, M., y Fernandez, J. (2003). Guia de tratamiento psicologico. Madrid: Pirámide.	está la parte de la experiencia con el usuario en donde se debe de tener mucha concentración, retentiva y habilidades comunicativas, la cual puede ser una connotación positiva o negativa en la parte emocional del trabajador. El manejo del estrés no es algo fácil dado a que este incluye muchas cosas en si, como lo es la parte fisiológica, emocional y psicosocial.	Con respecto al Absentismo que se recopiló, como se puede observar que en estos trabajadores, en total durante los últimos 12 meses es de 6,3%, este dato hace referencia al Absentismo Remunerado, es decir principalmente Incapacidades Medicas. Además fue posible tener contacto con el área de administración de personal de la empresa, pero en un 95% por ciento el motivo de la Incapacidad diligenciada por la E.P.S indica ser por enfermedad general.

N°	Estudio	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
27	Rivas, J. V. (1996). Motivos y motivación en la empresa. Madrid: Diaz de santos.	Identifican como estrategias de afrontamiento los esfuerzos conductuales y cognitivos que la persona emplea para hacer frente a los factores estresantes y para reducir el estado emocional que le ocasiona el estrés. De acuerdo con el resultado dividen según el problema y la emoción producida, entonces las personas obtienen la información sobre el que hacer frente ante determinada situación causante de estrés y a su vez de aprender herramientas que busquen regular esas emociones que la están produciendo	Según la investigación con un 74% la motivación por el puesto, las responsabilidades externas y el número de bajas acumuladas por enfermedad; en este caso, el estrés se relaciona directamente con la motivación, ya que estudios de salud ocupacional demuestran que a mayor estrés, menor es la motivación del trabajador, y por consiguiente, la posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo crece
28	Rivas, R. (2007). Ergonomía en el diseño y la producción industrial. Argentina: LTC.	personas al enfrentar las diferentes situaciones o tipos de estrés dependen mucho de su estabilidad emocional, situacional, el entorno, el contexto y el tipo de desencadenante. El cual es altamente cambiante y puede conducir al ser humano a pensar, actuar de una manera un poco más estable ante las diferentes situaciones.	Según los resultados del proyecto El 24 % de los tele operadores presentan dificultada para concentrarse, el 54.3% ha presentado agotamiento y desgano en el ámbito laboral y deseos de cambiar de trabajo un 66,7%.
29	Sarsosa, K., y Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia.	La resolución de problemas es un factor muy indispensable dentro del ámbito laboral de los empleados del call center, se define como el altercado entre dos o más empleados en las relaciones laborales, en cualquier momento pueden surgir conflictos que generen estrés y angustia en los trabajadores, puesto que la capacidad para mantener la calma deben ser asumidas desde una postura ética y neutral, deben evitar ataques personales, promover una visión más amplia de la situación	En una encuesta realizada con 124 participantes, se ha observado que el 65% de la población encuestada señala que el estrés en los call centers tiene un impacto significativo en la salud de los empleados, afectando negativamente su calidad de vida, relaciones sociales y salud tanto mental como física. Además, el 80,6% de los encuestados afirma que su rendimiento en las tareas asignadas no es satisfactorio.
30	Wasserman, M. (2023). Causas de la fatiga. sd: Manual MSD.	Al evaluar esta postura de resolución de problemas con los empleados de un call center se llega a la conclusión de que muchos de ellos evitan estar involucrados en conflictos personales y laborales, debido a que esto genera un bajo desarrollo de competencias, adaptabilidad al entorno, mala comunicación y falta de integración de algunos miembros del equipo.	En una encuesta realizada con 62 participantes, se encontró que el 67% de la población encuestada ha experimentado dolor de cabeza y ha enfrentado problemas relacionados con desórdenes alimenticios. Igualmente, un 78% ha sentido sobrecarga laboral, mientras que un alto porcentaje, el 95%, ha experimentado esta sensación de carga excesiva en el trabajo.