

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL TELE-OPERADOR EN LOS  
CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE PEREIRA**

**ÁNGEL DAVID LÓPEZ VARGAS**

**LAURA CARDONA LÓPEZ**

**WEIMAR HERRERA VÁSQUEZ**

**Tutor:**

**MARLEN ISABEL REDONDO RAMÍREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROYECTO DE GRADO**

**PEREIRA**

**2016**

**PROYECTO DE GRADO**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL TELE-OPERADOR EN LOS  
CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE PEREIRA**

**ÁNGEL DAVID LÓPEZ VARGAS**

**LAURA CARDONA LÓPEZ**

**WEIMAR HERRERA VÁSQUEZ**

**Tutor:**

**MARLEN ISABEL REDONDO RAMÍREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROYECTO DE GRADO**

**PEREIRA**

**2016**

## Tabla de contenido

<b>1.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>3.</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1.</b>	<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>REFERENTE TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1.1.</b>	<b>APERTURA ECONÓMICA .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1.2.</b>	<b>MODELO NEOLIBERAL .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1.3.</b>	<b>INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA .....</b>	<b>16</b>
<b>5.1.4.</b>	<b>TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>17</b>
<b>5.1.5.</b>	<b>CONTACT CENTER .....</b>	<b>20</b>
<b>5.2.</b>	<b>MARCO CONTEXTUAL .....</b>	<b>21</b>
<b>5.3.</b>	<b>MARCO LEGAL .....</b>	<b>24</b>
<b>5.4.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>25</b>
<b>5.4.1.</b>	<b>RIESGOS PSICOSOCIALES .....</b>	<b>25</b>
<b>5.4.2.</b>	<b>RESPONSABILIDAD LABORAL .....</b>	<b>25</b>
<b>5.4.3.</b>	<b>TELE-OPERADOR .....</b>	<b>26</b>
<b>5.4.4.</b>	<b>EMPLEO FORMAL .....</b>	<b>26</b>
<b>5.4.5.</b>	<b>DESARROLLO REGIONAL .....</b>	<b>27</b>
<b>5.4.6.</b>	<b>TRABAJO EMOCIONAL .....</b>	<b>27</b>
<b>5.4.7.</b>	<b>BACK OFFICE .....</b>	<b>27</b>
<b>5.4.8.</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>27</b>
<b>5.4.9.</b>	<b>BOURNOUT .....</b>	<b>28</b>

5.4.10.	BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO)	28
5.5.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
5.6.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	29
5.7.	TIPO DE ESTUDIO	29
5.7.1.	LA POBLACIÓN	29
5.7.2.	MUESTRA	30
5.7.3.	CALCULO DE LA MUESTRA	30
5.7.4.	RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	31
5.7.5.	FUENTES DE RECOLECCIÓN	32
5.8.	PROCEDIMIENTO	32
6.	RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	32
7.	CONCLUSIONES	96
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
9.	ANEXOS	102
9.1.	BATERÍA FORMA B	102
9.2.	TABULACIÓN DE LA BATERÍA	114
9.3.	PRESUPUESTO	115
9.4.	CRONOGRAMA	115

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación y tesis pretende como su nombre lo indica establecer los factores del riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center de la Ciudad de Pereira, para lo cual se ha realizado todo un proceso investigativo con el fin de obtener un panorama más claro acerca de las condiciones intralaborales de los tele-operadores.

Los temas que aquí se abordan están claramente explicados y sustentados para el entendimiento del lector; estos temas no son nada ajenos a la realidad vivida en la Ciudad de Pereira, dado que se ha convertido en los últimos años en una zona idónea para la ubicación de estas empresas, tanto nacionales como internacionales; las cuales a su vez traen consigo múltiples beneficios a la Ciudad, entre ellas la generación de empleo formal.

La mayoría de las personas beneficiadas con estas empresas son los jóvenes a los cuales les brindan la posibilidad de tener el primer empleo, siendo esto una gran oportunidad para incursionar en el ámbito laboral, algo que tiende a ser cada vez más complicado.

El trabajo desempeñado del tele- operador de Contac Center en ocasiones suele ser repetitivo y rutinario dependiendo de su área de trabajo, sin embargo las empresas brindan todo lo necesario para el debido funcionamiento de la labor encomendada por el empleador; equipos, instalaciones físicas, herramientas de trabajo, capacitaciones, entre otras.

Durante el desarrollo de esta investigación se evidencio todo lo anteriormente planteado y se identificó por medio de un instrumento empleado en las trece empresas de Contac Center identificadas en la Ciudad de Pereira; algunos de los problemas psicosociales que afectan al tele-operador, fueron identificados y analizados, a los cuales posteriormente se lerealizaron unas conclusiones y recomendaciones, con el fin de que las empresas que tengan conocimiento de esta investigación las atiendan y las implementen con el fin de tener un trabajador satisfecho en todos los aspectos con lo cual se obtendrá el mejor rendimiento del activo más importante de la empresa que es el trabajador.

### **1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La presente investigación busca realizar un diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales a los que se enfrentan los tele-operadores que laboran en los Contact Center en la Ciudad de Pereira; se aspira a encontrar posibles recomendaciones para el mejoramiento de

las diferentes actividades que se realizar y abordar los factores de riesgo a los que está expuesto este grupo de personas en la ejecución de sus funciones.

Los Contact Center han emergido de manera significativa en la Ciudad de Pereira, en la última década, generando empleo formal para los habitantes; cabe resaltar que Pereira es una ciudad privilegiada por su ubicación, por la mano de obra calificada, por su infraestructura, por el talento humano (TH) y por el dominio del lenguaje con un acento neutral, lo cual ha favorecido la entrada de empresas extranjeras y naciones en la ciudad.

Los empleados de diferentes gremios, se enfrentan a una serie de riesgos laborales que no son ajenos para el gremio de los tele-operadores, cuyas funciones aunque no representen un alto riesgo laboral, tienen otro tipo de afectaciones que no han sido objeto de estudio, por lo cual pretendemos identificar el daño que pueden causar a nivel físico, psicológico, social y emocional.

Con el ánimo de abordar el riesgo potencia de la mejor manera posible, se decidió tener en cuenta el siguiente concepto (Málaga, 2013) *“el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, filosóficas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por los altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”*.

Para los Contact Center es quizás la principal amenaza que deben enfrentar sus empleados casa día, en el desarrollo diario de sus actividades porque realizan y reciben llamadas de diversos usuarios del país o a veces de clientes extranjeros caso Telemark y Atento quienes por ser grandes operadores cuentan con la posibilidad de atender este tipo de usuarios, y porque adema tienen gran reconocimiento en el país; por tal motivo hacen presencia en varios departamentos de Colombia además de Risaralda.

Pero una de las preguntas que se pretende resolver con la realización de la investigación es ¿Qué tiene que ver el estrés con factores de riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center en la ciudad de Pereira? ¿Cómo se relacionan con el ejercicio de las labores diarias de los mismos? ¿Cómo se podrían minimizar los efectos nocivos, si afectar el nivel de productividad y competitividad por parte de los empleados de estos centros de contacto?

Desde el ámbito empresarial y administrativo el tema que se aborda en la presente investigación es uno de los aspectos más importantes para las compañías del sector, dado que

contar con personal que no se vea sometido a un alto nivel de riesgo psicosocial es muy importante, pues de esta manera la empresa evitara ausencias individuales o masivas de personal por presentar enfermedades relacionadas con su ocupación.

Esta es la razón por la cual se pretende buscar y diseñar alternativas que sean viables para la empresa, así como a los empleados, pero procurando que las condiciones laborales de cada uno de los empleados, no se vean desmejoradas, todo lo contrario, se quiere mejorar el clima organizacional de los Contact Center.

El siguiente concepto de (Maslach 1986), define uno de los principales problemas a los cuales se ven abocados los empleados de los Contact Center normalmente, a este problema se le conoce como Burnout o comúnmente llamado desgaste laboral: ellos lo consideran como el *“Síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma”*.

Se considera que es muy importante enfrentar el desgaste laboral oportunamente en las compañías, dado que si el departamento de recursos humanos logra detectar en qué áreas se está presentando este inconveniente, se podrán aplicar oportunamente los correctivos necesarios a través de la implementación de posibles soluciones que el departamento considere idóneas en cada caso. Así, no se verán afectadas las operaciones normales de los Contact Center, pues se evita que otros empleados sean contaminados por un mal clima organizacional o por la percepción de factores externos negativos, que puedan generar diversos niveles de disminución en la productividad, ya sea porque se sientan desmotivados, decepcionados, o sometidos a cualquier tipo de acoso laboral dentro o fuera de la compañía.

Uno de los elementos muy importantes a tener presentes es que el agotamiento emocional tiene que ver con las tareas propias que realiza una persona en su lugar de trabajo, pues es la consecuencia de un estrés crónico laboral; esta clase de estrés impacta de manera negativa al empleado más nivel de agotamiento emocional, que el físico. Esta condición causa una gran pérdida de motivación por parte del trabajador, lo que origina un alto nivel de riesgo psicosocial.

El conflicto familiar tiene que ver con el tiempo disponible que tiene el empleado fuera del trabajo para dedicarlo a atender las diferentes necesidades en el hogar, el conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles, esto genera una situación incómoda para el trabajador, por lo tanto se produce un gran estrés que puede ocasionarle bajo rendimiento en su desempeño laboral.

Según Felix E. Larkin, para mejorar la gestión de la productividad se debe promover la conciliación de la vida familiar y laboral únicamente, para así identificar a las personas como clave de la productividad, pero se deja a un lado la sensibilidad y la preocupación por la familia del trabajador; además las empresas pocas veces se preocupan por identificar como se encuentra conformado el entorno social de sus empleados, su situación económica o los comportamientos que tiene en la sociedad.

Por otra parte cabe resaltar los aspectos emocionales, teniendo en cuenta que *“se define como trabajo emocional, la capacidad de autocontrol de las emociones, ya sean positivas o negativas, que se derivan de la existencia de normas organizacionales en los centros de contacto, sobre la manera como se deben regular las expresiones emocionales entre los trabajadores de estos centros, para que no se vea afectado el desempeño en su puesto de trabajo, pues el único objetivo que tienen estas normas es asegurar la satisfacción del cliente y el respeto por los lineamientos establecidos por la empresa para cada periodo de tiempo”*. Generalmente en los Contact Center se le permite al trabajador expresar las emociones organizacionalmente deseables en sus clientes, pero para esto se debe ejercer control sobre ellas (Solís, Contreras, Herrera 2013).

De acuerdo a los aspectos anteriormente mencionados, se considera pertinente observar la definición planteada por (Málaga, 2013), dado que sostiene que se puede hacer el trabajo emocional de dos maneras:

1. **Actuación Superficial:** Consiste en un proceso por el cual el trabajador expresa sus emociones de manera distinta a lo que siente.
2. **Actuación Profunda:** El trabajador modifica la emoción que siente y se expresa de otra manera, este control en especial requiere un trabajo cognitivo pero resulta una emoción más auténtica.

Lo anterior nos permite afirmar que el estudio del trabajo emocional se encuentra cobrando más importancia, sobre todo si se pretende evaluar la eficacia organizacional y el bienestar del trabajador y su productividad.

Se considera que una explicación válida para la intensión de abandono en los centros de contacto se encuentra en el desequilibrio existente entre el esfuerzo físico-mental y la recompensa económica percibida por los trabajadores de estos lugares, proveniente de las compañías que hacen presencia en la ciudad, por tal motivo se verá probablemente impactada de manera negativa la productividad empresarial, pues el compromiso que tienen los

empleados con las compañías y la satisfacción que estas generan a los gerentes de estos centros de contacto al contar con esos empleados, no será la mejor, por tal motivo debe generarse un nuevo proceso de vinculación y formación de nuevo personal para los Contact Center.

Además el posible incivismo tienen severas repercusiones en la productividad y en la satisfacción por parte del empleado, que se incurre en la posibilidad de que el cliente la perciba y genere un malestar hacia el servicio que se le está prestando por parte de la compañía como resultado de que el trabajador no se encuentra motivado para ejercer sus labores cotidianas.

A causa de que el trabajador se encuentra desmotivado en su lugar de trabajo, probablemente la productividad disminuye y se puede generar violencia entre compañeros, porque la necesidad de obtener ingresos adicionales con los cuales cuenta, acaba con el ambiente de cordialidad y colegaje entre compañeros de empresas, por ende se pasa a un plano meramente competitivo, en el cual la agresividad para vincular o atender diversos clientes es lo más importante a nivel individual, es decir se deja de pensar en el bienestar de todo un grupo y se pasa a pensar únicamente en el beneficio individual.

Los empleados de los centros de contacto ingresan a una etapa de distanciamiento laboral de la organización y se empieza a crear la necesidad individual de cambiar de empleo, porque sienten que la compañía no les está cumpliendo con lo prometido para vincularlos a ella o lo que les ofrece no cubre a cabalidad las expectativas que ellos se habían creado al momento de ingresar al centro de contacto; con el pasar de los días observan que nunca les van a lograr.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La población trabajadora de una industria de tercerización de servicios, específicamente en los Contact Center están expuesta a un conjunto de riesgos específicos en el ambiente de trabajo, los cuales varían según la actividad o el desarrollo específico de cada puesto laboral, en este caso del tele-operador. Estos riesgos están ligados al origen de algunas enfermedades profesionales y personales, pudiéndose establecer claramente la relación causa efecto entre el ambiente laboral y la patología desarrollada. El desconocimiento de los aspectos ocupacionales en el origen de las enfermedades profesionales ha conllevado no solamente un notable desmejoramiento en la calidad de vida y en la salud de los trabajadores, sino también

perjuicios a los mismos empleadores, por ausentismo y el menor rendimiento de los trabajadores. Además de los problemas de orden personal en sus vidas cotidianas. De tal manera, que de la efectiva elaboración de un análisis de riesgos, se pueden obtener grandes beneficios como son: aumento del nivel de salud de todas las personas de una empresa; efectivo manejo de los recursos destinados a la salud ocupacional; aumento de la calidad y la productividad de la empresa; satisfacción en general por todo lo anterior y por cumplir con las metas y objetivos establecidos personal y laboralmente.

El objetivo de este estudio es identificar, clasificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales relacionados con el puesto de tele-operador comercial de una empresa de Telemarketing, así como definir las posibles medidas preventivas a tomar y la intervención psicosocial adecuada.

El tele-operador trabaja por objetivos y comisiones, y deben cumplir los mínimos exigidos por la empresa para poder continuar en el trabajo. Los contratos que se realizan con ellos son temporales (que en casos puntuales pueden acabar siendo indefinidos), y siempre supeditados al cumplimiento de los objetivos marcados. Se les informa al inicio de su contrato que pueden promocionar a coordinadores de campaña o secciones, así como a realizar formaciones a los nuevos trabajadores. Estas promociones pocas veces se hacen realidad.

Debido al tipo de actividad que realizan del tele-operador y a la presión de tener que cumplir unos objetivos marcados, así como a la competencia que surge entre compañeros para poder ascender a puestos mejores, supone una serie de riesgos psicosociales que iremos analizando en el desarrollo del trabajo.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1.OBJETIVO GENERAL**

Establecer los factores de riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center de la Ciudad de Pereira.

#### **3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Identificar los factores de riesgo psicosocial.
- ✓ Clasificar los factores de riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center.

- ✓ Determinar las causas de los factores de riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center.

#### **4. ANTECEDENTES**

La industria de los Contact Center se caracteriza por ser gran generador de empleo a nivel mundial, atrayendo masas de personas sin tener ningún tipo de discriminación racial ni cultural.

Aquellas empresas que son grandes generadoras de empleo en ciertas ocasiones tienden a cometer errores con el capital humano, dejando a un lado el ser y la razón de esa persona que tanto aporta a la compañía.

Los riesgos a los cuales están más expuestos las personas que laboran en los Contact Center son los Riesgos Psicosociales, es por esto que cada vez se hace frecuente que se realicen investigaciones y estudios para identificar los problemas a los que están expuestos.

(Delgado, 2012) Realizó un estudio sobre los Riesgos Psicosociales del puesto del Teleoperador Comercial, el cual se realizó en la Universidad Internacional de la Rioja, España; este documento hace mención sobre los factores que influyen en los Riesgos Psicosociales en un tele-operador comercial; para ello se realizó un trabajo de campo con un cuestionario de 27 preguntas en el cual se valoran los factores psicosociales de los tele-operadores. De la misma forma resalta la poca importancia que se le dan a los aspectos psicosociales en este puesto de trabajo, teniendo en cuenta que es un trabajo que no está valorado en su justa medida, por lo que son puestos que fácilmente pueden ser reemplazados, por lo cual nunca se llega a conseguir mejorar las condiciones laborales y convertirlo en un puesto de trabajo estable y agradecido, laboralmente hablando. La sugerencia a la cual llega la Doctora Gómez es a que las empresas de Telemarketing tomen conciencia de la importancia de tener trabajadores motivados con su trabajo, con condiciones laborales decentes, con una buena comunicación empresarial y el mejor ambiente laboral posible.

Otro estudio fue el realizado por (Arias, Gómez, 2012) de la Universidad Central de Venezuela, en el cual ellas establecen los tres factores más perjudiciales para la salud en un centro de atención de llamadas, los cuales son: La inseguridad, el apoyo social y la calidad de liderazgo; así como las exigencias psicológicas. Los resultados obtenidos en la investigación realizada les permiten afirmar que los trabajadores de los Centros de Atención de Llamadas telefónicas, generalmente tienen que actuar con rapidez para brindar una oportuna atención a

los clientes; además deben esconder emociones y tener grandes exigencias cuantitativas y sensoriales. En el estudio, *“la inseguridad”* fue la dimensión que obtuvo el nivel negativo más alto, teniendo en cuenta la inseguridad contractual e incluye la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo como son: los cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y movilidad funcional y/o de departamento contra la voluntad de los trabajadores. La alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud tanto física como mental.

En cuanto a la dimensión de *“apoyo social y calidad de liderazgo”* evalúa las habilidades de los superiores para dirigir el trabajo y el apoyo que se puede recibir de estos y de los compañeros, además incluye la definiciones de las tareas y el suministro de información adecuada y a tiempo.

Otros autores que ha realizado estudios sobre esta temática son las Colombianas (Neisa, Colorado 2010), de la Universidad del Bosque las cuales realizaron una investigación sobre los Factores de Riesgo Psicosociales Asociados al Cargo de Tele-operador. En este estudio de acuerdo al trabajo de campo realizado, concluyeron que el 57% de la población evaluada se encuentran en un nivel de riesgo medio en cuanto a las condiciones internas, relacionado con la organización. En relación con las condiciones de la tarea, el 100% de la población presenta un riesgo alto; respecto al contenido de la tarea se observa que el 95% de los encuestados en encuentran en un nivel alto de riesgo, igualmente para la carga mental. En este sentido, se percibió la tarea como de alta responsabilidad administrativa, producción de resultado bajo presión y sobrecarga de trabajo a nivel cuantitativo y cualitativo; esto genera una percepción de esfuerzo superior a las propias capacidades frente a las exigencias de la tarea.

Por otra parte se puede decir que el 48% de la población presento un riesgo medio en las condiciones o características de personalidad, lo cual indican que poseen rasgos de personalidad vulnerables al estrés.

Este estudio revela que es importante trabajar desde la psicología laboral en el abordaje, evaluación, toma de decisiones y control de los factores de los factores de riesgo psicosocial, especialmente en aspectos relacionados con la tarea, las condiciones de la organización y las cargas físicas y mentales. Además es relevante desarrollar estrategias que permitan abordar de manera adecuada y científica la evaluación y el control de los factores de riesgo psicosocial.

Por otra parte (Estacio, 2012), desarrollo un estudio en el cual propone el diseño de herramientas para la disminución de riesgos profesionales y fortalecimiento del programa de salud ocupacional en una empresa de teledatos, en este estudio después de analizar las funciones y herramientas del tele-operador, en el cual se identificó las posibles enfermedades que puede desarrollar un tele-operador, ya sea físicas, ergonómicas o psicológicas.

En cuanto a los riesgos psicosociales se logró identificar que la monotonía, la repetitividad, el ritmo excesivo de trabajo y en especial el tratar con diferentes tipos de clientes hacen que en este oficio el estrés laboral este presente, esta condición afecta tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo, el trabajador con estrés laboral muestra signos de deterioro a nivel motor y de conducta, las consecuencias no solo perjudican al individuo sino que también perjudican el ámbito laboral, influyendo negativamente en su rendimiento. Para contrarrestar los problemas observados se propone una serie de recomendaciones psicofísicas para los tele-operadores. Estas recomendaciones son: ubicar al trabajador en el cargo acorde, hacer seguimiento periódico para identificar y vigilar a los que se encuentran en riesgos específicos, realización de exámenes periódicos, entrenamiento en gimnasia laboral, actividades de manejo y conservación de la voz, inspecciones periódicas a los puestos de trabajo y realizar un programa de riesgo ergonómico.

## **5. REFERENTE TEÓRICO**

### **5.1. MARCO TEÓRICO**

Para abordar la problemática investigativa se presentan varios puntos relevantes que permiten profundizar en determinados temas con el fin de establecer parámetros conceptuales que ayuden al entendimiento, conocimiento y análisis de los resultados recolectados a través del instrumento a implementar.

#### **5.1.1. APERTURA ECONÓMICA**

La apertura económica fue uno de los pasos más importantes que dio la Economía Colombiana para integrarse a la economía global a principio de los años noventa; según lo cita el banco de la republica *“La lógica detrás de este modelo consiste en que al introducir un elemento de competitividad extranjera, la calidad de los productos internos y la innovación aumentan, mientras que los costos tienden a bajar, de tal manera que es de mayor beneficio para el consumidor”* (República, 2012).

Este proceso investigativo es sumamente importante puesto que desde el primer año en que se incursiono la tercerización de los servicios, se ha convertido en uno de los sectores que más demanda ha generado, seguido del sector de la banca y el estado; desde los primeros años, la dinámica del servicio de tercerización han crecido notoriamente, teniendo así un gran índice de exportación de servicios a países como Argentina, México y España.

Concepto basado según el Banco de la Republica en la ventaja comparativa de David Ricardo; su principio básicamente consiste en: *“Aunque un país no tenga ventaja absoluta en la producción de ningún bien, es decir, aunque fabrique todos sus productos de forma más cara que en el resto del mundo, le convendrá especializarse en aquellas mercancías para las que su ventaja sea comparativamente mayor o su desventaja comparativamente menor. Esta teoría supone una evolución respecto a la teoría de Adam Smith. Para Ricardo, lo decisivo en el comercio internacional no serían los costos absolutos de producción en cada país, sino los costos relativos (Campos, 2013).*

*“Una década después de la apertura económica es claro que la lógica del modelo nunca fue aplicada en su totalidad sin excepción, todos los países en el mercado global continúan aplicando medidas proteccionistas, en forma de aranceles, subsidios a ciertos sectores, u otro tipo de restricciones. Igualmente, la idea de una economía global integrada aún no se ha concretado en su totalidad. El fenómeno más común es la creación de bloques selectos de comercio entre países. Es así como en la última década se han creado bloques comerciales como MERCOSUR, ALCA, CAN, entre otros” (República, 2012).*

Es importante destacar después de lo citado con anterioridad que la apertura económica es una partido conocido como neoliberalismo, el cual se cita y menciona a continuación; destacando así las medidas necesarias para generar el desarrollo nacional.

### **5.1.2. MODELO NEOLIBERAL**

El neoliberalismo es una teoría económica aplicada desde los años 80 que tiene como primera finalidad la no intervención del estado en la empresa y económica, dejando así que esta última sea equilibrada por el mercado. Como segundo propósito tiene la internacionalización de las organizaciones, donde se permita un libre comercio disminuyendo el proteccionismo de cada país. Nace después de las teorías de Adam Smith y David Ricardo, primeros exponentes de la libertad económica como condición necesaria para el progreso de un país y de la sociedad.

*“El neoliberalismo nace en los años ochenta en Estados Unidos, en donde algunos pensadores económicos de Estados Unidos, Alemania e Inglaterra, apoyados por profesionales de la económica, son contratados por organismos financieros internacionales como el Fondo monetario internacional FMI (Fondo Monetario Internacional) para lograr un nuevo modelo económico, que terminara por extenderse a gran parte del mundo”*(República, 2015).

De acuerdo a lo citado con anterioridad, cabe destacar que en los países menos desarrollados, también fue adoptada esta estructura en los años ochenta; Milton Friedman es considerado el padre del neoliberalismo, por lo cual es importante resaltar los puntos principales que tiene este modelo, los cuales serán expuestos a continuación.

Este modelo económico incentivo a los países para que comenzaran su proceso de globalización, dado que uno de sus objetivos principales es la eliminación del proteccionismo que aún existía en muchos países, pues esta teoría comienza hablar de la apertura económica y reducción de aranceles y barreras comerciales.

Las principales políticas del neoliberalismo, tales como: la política monetaria restrictiva, la política fiscal restrictiva, la liberalización/desregulación y la privatización; han fomentado una motivación a la internacionalización de los países, a los inversionistas a colocar su capital en naciones diferentes a las suyas, relaciones internacionales y un intercambio entre estados.

Desde la implementación de la misma, se han generado fuertes críticas, principalmente por el incumplimiento de las promesas, por las falencias que se han evidenciado a la hora de enfrentar una crisis económica, los índices de pobreza y desempleo han aumentado, el daño ambiental y la poca preparación de los países para la llegada de la globalización. Varios autores han optado por llamar este modelo como la “economía suicida”. Para complementar mejor la idea anterior procedemos a tomar un apartado de Claudio Chipana.

*“El modelo neoliberal no solo resultó ser falso en su promesa del desarrollo sino que se evidencio como la mayor amenaza del medio ambiente por su frenético extractivismo y su efecto depredador, lo cual convirtió los pueblos aborígenes en sus víctimas directas.* (Chipana, 2011).

En lo citado, se evidencia que el neoliberalismo ha traído problemas no solo al medio ambiente, sino también a los pueblos aborígenes que viven en las reservas naturales, de las cuales se pueden extraer materias primas para generar fortuna.

Finalmente se puede decir que el modelo neoliberal ha dado inicio a la globalización, por lo tanto, ha incentivado a los inversionistas extranjeros a través de las políticas que esta estructura tiene en cada país.

### **5.1.3. INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA**

Para dar inicio, se dará la definición de Inversión Extranjera Directa (IED) expuesta por el Departamento de Economía de la Universidad de ICESI de Colombia *“Es aquella que proviene de una persona natural o jurídica del exterior, cuyo capital es invertido en un país con la intención de tener injerencia de largo plazo en el desarrollo de una firma. Esta inversión se puede realizar mediante la participación en otras empresas ya establecida o por medio del establecimiento de una filial de la empresa inversora”* (Ramirez, Florez 2006).

De acuerdo a lo citado con anterioridad, la IED es la creación o participación en empresas de otros países diferentes al de nacimiento. Esta inversión se puede dar por varias razones, siendo la principal el beneficio económico por mano de obra barata calificada.

Con la llegada de la globalización, muchos países, han creado normas y estrategias para atraer inversionistas extranjeros, pues esto ayuda al crecimiento, desarrollo del país y la disminución del desempleo. Según la Revista Dinero, *“las entradas de IED en América Latina y el Caribe disminuyeron 9,1% en 2015 en comparación con 2014, llegando a 179.100 millones de dólares, el nivel más bajo desde 2010, informó la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); según la misma proyecta que para este 2016 se mantenga en niveles inferiores a los mostrados en los últimos años, de acuerdo con las perspectivas económicas. Sin embargo, la CEPAL anunció que las empresas Colombianas si han demostrado convicción para expandir sus operaciones por fuera del país* (Dinero, 2016).

Cabe resaltar que Colombia ha instaurado a largo del tiempo, una serie de beneficios para los inversionistas en cuanto a reducción tributarias, zonas francas y asesorías en regiones e instalaciones por parte de Procolombia, esto ha permitido que el país se haya convertido en un sitio atractivo para estas personas. A su vez, a través del decreto 2080 del 2000 (Anexo 1) ha constituido normas que regulan las inversiones protegiendo al capitalista y especificando

cómo se maneja el tema de las divisas. Este decreto considera inversión extranjera directa lo siguiente.

1. *“La adquisición de participaciones, acciones, cuotas sociales, aportes representativos del capital de una empresa o bonos obligatoriamente convertibles en acciones.*
2. *La adquisición de derechos o participaciones en negocios fiduciarios celebrados con sociedades fiduciarias sometidas a la inspección y la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.*
3. *La adquisición de inmuebles, directamente o mediante la celebración de negocios fiduciarios, o como resultado de un proceso de titularización inmobiliaria de un inmueble o de proyectos de construcción.*
4. *Los aportes que realice el inversionista mediante actos o contratos, tales como los de colaboración, concesión, servicios de administración, licencia o aquellos que impliquen transferencia de tecnología, cuando ellos no represente una participación en una sociedad y las rentas que genere la inversión para su titular dependencia de las utilidades de la empresa*
5. *Inversiones suplementarias al capital asignado de las sucursales.*
6. *Inversiones en fondos de capital privado de que trata el Título Catorce del libro Primero de la Parte Tercera del Decreto 2555 de 2010 o las normas que lo modifiquen o sustituyan”*(RÉPUBLICA, 2000).

Conforme a lo anterior, hay una amplia lista de actividades que son tomadas como IED en Colombia, son diferentes a las inversiones de portafolio, pues estas últimas según el BM son realizadas en valores inscritos en el registro nacional de valores y emisores. Ambas inversiones deben ser registradas ante el Banco de la Republica con respectiva declaración de cambio.

Es relevante el estudio de esta categoría, pues actualmente en el país se ha comenzado a ver una tendencia ascendente de invertir en organizaciones de servicio debido a que las empresas extranjeras, principalmente de países desarrollados, han optado por tercerizar sus procesos puesto que se promociona de manera constante la inversión extranjera, a través de las entidades de Invest in Pereira y Procolombia, quienes apoyan y asesoran los inversionistas.

#### **5.1.4. TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

*Ventajas como el talento humano disponible, los costos de operación, la madurez del negocio, beneficios fiscales y los indicadores macroeconómicos, entre otros, hacen de nuestro país uno de los de mayor potencial para la industria de los servicios tercerizados en la región. Así lo demuestra el estudio de la consultora de India Tholons INC, para Procolombia y Banco Interamericano de Desarrollo (BID): “Colombia: la joya escondida del outsourcing en América Latina”, en el que se analizan las ventajas y retos con los que cuenta el país para ser un competidor fuerte en este mercado. “Colombia cuenta con una buena oferta del talento humano para los segmentos de tecnologías de información (IT), tercerización de procesos de negocios (BPO) y tercerización del conocimiento de procesos de negocios (KPO)”, dice Fabrizio Operti coordinador del Programa Operativo Sector de Integración y Comercio del BID” (Portafolio, 2010).*

La tercerización de servicios hoy en día se ha convertido en una herramienta muy pertinente a nivel mundial, y más específicamente para el área de mercadeo y servicio al cliente, destacándose en sí de manera más eficiente en los siguientes sectores:

- Financiero
- Telecomunicaciones
- Tecnología
- Farmacéutico
- Seguros
- Automotriz
- Entidades Gubernamentales

Estos centros de contacto se han convertido en las entradas principales para algunas empresas, ya que se encargan de manera personalizada llegar al cliente (consumidor o usuario) de productos o de algún servicio, cada empresa que cuenta con este valor, cuenta con un valor agregado, dado que, los Contact Center promueven y ayudan a generar más acercamiento y relación entre consumidor y productor (cliente y empresa), que a largo plazo se convierte en un resultado positivo ya que ayuda a incentivar la fidelización y retención en los clientes. Dichos centros, aportan gran desarrollo para las empresas, de tal manera, que incentiva a la utilización de tecnologías avanzadas para así llevar a cabo procesos más eficientes y eficaces entre la relación del cliente y empresa, todo con el fin de obtener como resultado un cliente satisfecho.

Colombia a pesar de las dificultades económicas que ha obtenido, ha sido un país que se encuentra en este momento estable, y que se posiciona como un país altamente potencial para la incursión de estos centros de contacto, de la misma manera, muchas empresas ven de Colombia un país atractivo porque posee una infraestructura de telecomunicaciones en constante evolución para el desarrollo de estas actividades, y por otro lado cuenta a nivel general con un índice de nivel académico de la población laboral activa, teniendo a su vez un gran manejo de la lengua castellana, manejando acentos neutro, los cuales dan una ventaja competitiva para poder enfrentarse hacia otros mercados internacionales.

*“Asociación Colombiana de Call- Center (ACCC). La asociación tiene varios propósitos, los cuales me permito ilustrar a continuación:*

*Fortalecer y promover la industria de empresas, que como las asociaciones, ofrecen a sus clientes tercerizar los Call-Center, sin que estos últimos desvíen la atención de su principal negocio. Fomentar la generación de empleo a través del fortalecimiento de la industria y de la misma Asociación. Educar e informar al mercado a través de seminarios, foros y conferencias, encaminadas a profesionalizar las diferentes labores que gestionan los CC”.* (Tiempo 2010).

Tabla 1: Definición del Sector y Subsector

		DEFINICIÓN	CATEGORIZACIÓN
SECTOR	BPO	Se entiende como la externalización de los servicios, la delegación de uno o más procesos de negocio intensivos en el uso de tecnologías de la información, a un proveedor de servicios en base a un contrato, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados	Servicio al cliente, Contact Center (español, bilingües) Gestión de recursos humanos (nomina, pruebas de ingreso) Facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística, analítica de negocio, análisis de información, CRM.
SUBSECTOR	ITO	Se entiende como la delegación a un proveedor externo de uno o más procesos de negocios relacionados con las tecnologías de información, <b>sistemas de información y plataformas tecnológicas</b> , cuyo modelo de presentación este basado en la modalidad del cobro por servicio.	Software como servicio, plataformas tecnológicas como servicio, infraestructura como servicio, gerencia, manejo de centros de datos (data centers).
SUBSECTOR	KPO	Entendido como la delegación a un proveedor externo de una o más actividades o procesos de negocios intensivos en manejo de conocimientos y cuyo modelo de negocios está basado en el cobro por demanda de acuerdo con el servicio prestado.	Investigación y desarrollo, telemedicina y salud, ingenierías, servicios legales, diseño de video juegos, diseño gráfico, análisis financiero y de riesgos, investigación de mercados, educación remota.

Fuente: Programa de transformación Productiva (PTP) 2013.

Las definiciones de los subsectores BPO, ITO y KPO ayudan al entendimiento de los planes de cada sector. De tal manera que aclara y proyecta las funciones que realizan cada una de ellas, además ayudan a diferenciar sus conceptos.

*“Colombia se destaca en el mercado mundial por su ubicación estratégica para atender a Latinoamérica y segmentos cada vez más especializado. También es uno de los países con más ciudades capitales para instalar operaciones. Como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Armenia, Bucaramanga, Pereira y Popayán” (El empleo, 2011).*

#### **5.1.5. CONTACT CENTER**

*“Un Contact Center es similar a un Call Center, sin embargo, el primero expande los canales mediante los cuales una compañía interactúa con el público, ya que además de hacer y recibir llamadas, también maneja emails, faxes, mensajes instantáneos y llamadas conmutadas o IP.*

*Alrededor de la última década, los Call Center han experimentado un crecimiento fenomenal en casi todos los países del mundo, el cual ha sido impulsado por las tecnologías de la información y los bajos costos de transmisión de datos. Por tanto, las compañías han considerado redituable el proporcional servicio al cliente y de ventas a través de centros con tecnologías remotas. Estudios sugieren que el sector del Call Center ha florecido casi al mismo tiempo en varios países (entre los últimos 5 a 10 años). La movilidad de las operaciones del Call Center ha hecho que muchos perciban dicho sector como un caso paradigmático de la globalización del trabajo” (Nuxiba, 2013).*

En los últimos años los Contact Center *“han logrado mantener un crecimiento promedio de 27% anual”* explicó en una entrevista concedida a Dinero la directora de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO, Ana Karina Quessep (Dinero, 2015).

Este crecimiento es debido a que Colombia tiene todo el potencial para ser uno de los países Latinoamericanos con mayor subcontratación de procesos de negocios, en este caso en los Contac Center BPO. Este sector se consolida en Colombia como un motor de desarrollo y crecimiento económico, donde incentiva, genera y promueve el empleo formal a través de todas las compañías establecidas dentro del territorio Colombiano.

Según Ana Karina Quessep, la incursión de varias empresas dentro del territorio Colombiano se debe a la estabilidad del país, dado que ha tenido fortalecimiento en cuanto a la infraestructura de comunicaciones que el país cuenta con una ubicación geográfica estratégica para todas las empresas a nivel mundial.

Sin embargo, estas empresas de este sector, deben afrontar múltiples obstáculos y desafíos para poder lograr su consolidación en su respectiva región, una de esas confrontaciones son:

- Competencia
- Dominio de Idioma
- Fluidez de acento
- Ubicación

Cuatro elementos que para cualquier empresa pueden ser de carácter primordial, dado que, todas las empresas que van a incursionarse en el mercado Colombiano, tienen en cuenta de manera pertinente estos elementos mencionados con anterioridad.

Dentro del contexto de la competencia, la zona del Eje Cafetero se convierte en una de las zonas de mayor interés, dado que, las personas de estas regiones manejan un acento entendible para cualquier acento de idioma español, y por otro lado cuenta con una ubicación sumamente estratégica, para el desarrollo de la infraestructura de comunicación.

## **5.2. MARCO CONTEXTUAL**

En el contexto actual de globalización, en donde las economías de los países se integran al punto de volverse interdependientes, sumado a la ampliación de los mercados, la competencia, la capacidad de respuesta a los cambios, las funciones empresariales y la escasez de mano de obra calificada, ha surgido una nueva forma de realizar los procesos empresariales, la cual busca traspasar las fronteras optimizando procesos específicos de negocios mediante la subcontratación de estos, ejecutados por mano de obra altamente calificada para realizar los procesos, esta tendencia es conocida como “Subcontratación de Procesos Empresariales” o BPO (por sus siglas en inglés Business Process Outsourcing).

Colombia es un país que cuenta con todo tipo de ventajas geográficas, humanas y culturales para desarrollar las actividades relacionadas con BPO. Es por esto que diversas multinacionales han decidido incursionar en el mercado Colombiano abriendo sus Centros de atención al usuario o Contact Center ubicadas estratégicamente en el territorio Colombiano y otras empresas nacionales que han decidido incursionar en esta industria.

Los centros de atención al usuario o Contact Center han identificado una oportunidad de crecimiento en Colombia, en donde registraron un incremento notable de su facturación entre 2001 y el 2014, al pasar de \$104.566 millones a \$2,9 billones.

En los últimos años esa industria “ha logrado mantener un crecimiento promedio de 27% anual”, explicó en una entrevista concedida a Dinero la directora de la Asociación Colombiana de Contact Centers & BPO, Ana Karina Quessep. (Dinero, 2015).

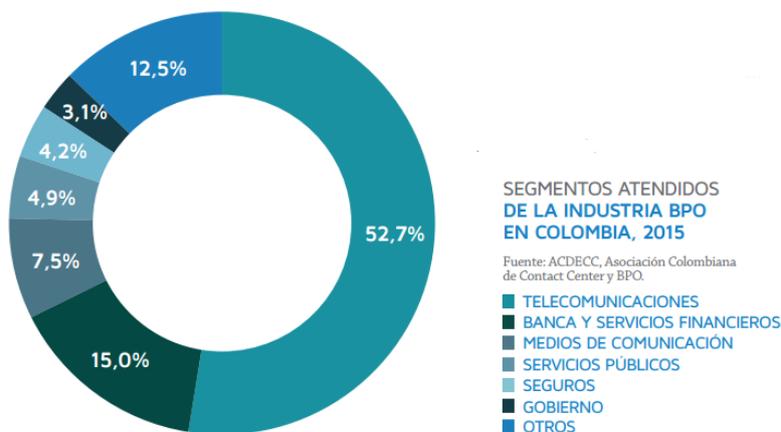
Colombia tiene todo el potencial para convertirse en el HUB latinoamericano de la Subcontratación de Procesos de Negocios (BPO, por sus siglas en inglés), nos hemos preparado para ello y no es fortuito que hoy seamos el segundo país más competitivo en la región”, señaló Ana Karina Quessep.

La firma estadounidense Gartner realizó en el año 2013 un estudio, el cual dio a conocer el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el cual se seleccionaron los 30 países más competitivos de la región en servicios de Outsourcing o tercerización de servicios.

Esta clasificación la hizo a partir de una calificación de 1 a 5 (de pobre a excelente), en los resultados se estableció que Colombia, que se ubicó en el tercer puesto, es uno de los lugares líderes en lo relacionado con infraestructura de servicios y que cuenta con una estructura más competitiva de costos y mano de obra capacitada (Portafolio, 2014).

Imagen 1. Segmentos de la Industria BPO en Colombia

COLOMBIA, UN MERCADO  
**QUE DUPLICA EL CRECIMIENTO  
DEL MERCADO DE AMÉRICA LATINA**



Fuente: ACDECC, Asociación Colombiana de Contact Center y BPO.

Los sectores mencionados en la imagen son los más influyentes en la industria de BPO en Colombia, teniendo una participación destacada el sector de Telecomunicaciones el cual abarca más de la mitad de la industria, por ende es el que más genera ingresos y empleo en Colombia.

*“Con unas 180.000 personas empleadas el año pasado, 41.000 más que en 2013, este sector se consolida como un motor “de crecimiento económico y generación de empleo” en el país, afirmó Quessep, quien además destacó que el negocio se ha descentralizado y se ha extendido por varias regiones”*(Dinero, 2015).

La industria de Contact Centers En Pereira ha crecido considerablemente, teniendo una participación importante en el sentido de consolidarse como eje de esta industria. Pereira es atractiva para estas empresas por su ubicación geográfica, el alto número de personas jóvenes en la ciudad, mano de obra calificada, instituciones educativas; además de ser competitiva en infraestructura, costos inmobiliarios y conectividad.(La Tarde, 2013).

Pereira ha sido una de las ciudades más favorecidas por los programas del gobierno Nacional y Regional, uno de estos programas es el fomento al bilingüismo que se desarrolla en la ciudad en apoyo con el SENA, MinCIT, Invest in Pereira, Infipereira, con el objetivo de formar personal bilingüe para que sea empleado en el sector de tercerización de servicios de BPO.

*“Cuando el proyecto de inmersión en bilingüismo inició en Pereira, el propósito era fortalecer el capital humano y generar empleo en el sector BPO. Ahora, con la nueva inversión de Sutherland vemos que estos esfuerzos están dando resultados y que Colombia se podrá posicionar como una plataforma exportadora de servicios, que es lo que buscamos con el Plan de negocios del sector, construido entre los empresarios y el PTP, explicó el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Sergio Díaz-Granados”*(Programación de Transformación Productiva, 2013).

Pereira ha sido una de las ciudades con más índices de desempleo del país durante la última década, pero en los últimos cinco años ha caído el porcentaje de desempleo y esto gracias a la generación de empleo por medio de los Contact Center ubicados en la ciudad, teniendo en cuenta que las personas que son empleadas por estas empresas son personas entre 18 y 45 años las cuales son cada vez más capacitadas en temas tecnológicos y manejo de segunda lengua, los más beneficiados son los jóvenes que inician su vida laboral en este tipo

de empleos, debido a las oportunidades que dan para incursionar en la vida laboral, además de las facilidades en temas de horario para los estudiantes que están en el proceso de fortalecimiento académico. (La Tarde, 2015) *“El empleo producido por los Contact center en Pereira representa el 3% del total de empleos producidos en todo el país”*.

Cabe destacar que el porcentaje anteriormente mencionado cada vez va en aumento, teniendo en cuenta que empresas como ATENTO están abriendo más sedes y llegan a Pereira nuevos Contact Centers de diferentes países, como es el caso de ACCEDO una empresa Nicaragüense que llega a Colombia con su primer sede en el país, con expectativas de generar 450 empleos directos con personal capacitado y con una segunda lengua. Para evidenciar lo anteriormente mencionado citaremos lo dicho por Federico Gadea, gerente de Accedo

*“Analizamos opciones de inversión en Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín y nos decidimos finalmente por Pereira por ser una ciudad con alto potencial para desarrollar capital humano capacitado en una segunda lengua”* (El Tiempo, 2015).

El 14 de Abril del 2016, el FDI del Magazine Financial Times, clasificó el departamento de Risaralda como la octava región de América con mejores índices de Inversión Extranjera Directa, siendo la única región intermedia en el top 10; esto sin duda demuestra que la ciudad de Pereira, la cual representa el 80% del PIB del departamento, ha sido foco de inversión y desarrollo en los últimos años. (FDI Intelligence, 2016).

La ciudad es además acorde a datos de la CEPAL, la quinta más progresista del país, la primera en acceso a Internet con un moderno sistema de BPO, siendo el único a nivel nacional, y se convierte en la segunda en términos de Infraestructura y Conectividad

### **5.3.MARCO LEGAL**

A partir de la nueva constitución se crea la Asamblea Constituyente, la cual entra en vigor en el año 1991, cuando se da inicio al fenómeno de la Apertura Económica, caracterizado por las nuevas libertades en el mercado, la nueva carta magna del país en su (Artículo 1) deja constancia, que *“Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de Republica unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista”* (Constitución Política de Colombia, 1991).

El artículo otorga por primera vez, la autonomía necesaria a cada territorio, para hacer uso autónomamente de presupuestos destinados por parte del gobierno nacional y además para la creación de estrategias propias para la consecución bien sea de recursos, cooperación o creación de alianzas internacionales.

Esta primera ganancia en el terreno internacional de las entidades territoriales, se refuerza en el Artículo 287 para la Organización Territorial y Disposiciones generales, donde dice que:

*“Las entidades territoriales gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, dentro de los límites de la Constitución y la ley”*(Constitución Política de Colombia, 1991).

Las regiones continúan siendo reguladas por el gobierno central y la rama jurídica, localizada en la capital del país, sin embargo ahora poseen mayor libertad; esto gracias a la dinámica neoliberal, que cataloga estos territorios como los llamados a realizar las nuevas relaciones exteriores; expresando en casos puntuales, tenemos ciudades cuyas bolsas de valores manejan gran parte de los capitales de un estado, por ejemplo, Wall Street en Nueva York, la Bolsa de Chicago, The London Stock Exchange, entre otros.

## **5.4.MARCO CONCEPTUAL**

### **5.4.1. RIESGOS PSICOSOCIALES**

*“Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación a estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, son condiciones organizacionales si no hechos, situaciones, o estados del organismo con una alta probabilidad de daños la salud de los trabajadores de forma importante. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajar y hacerlos de forma importante”*(Gonzales, 2013).

### **5.4.2. RESPONSABILIDAD LABORAL**

En las organizaciones la responsabilidad laboral recoge el compromiso que se debe tener por ambas partes; el empleado por cumplir sus obligaciones de acuerdo al cargo y contrato que tenga en la empresa y el empresario sus obligaciones con los trabajadores de acuerdo a la ley que regule el país y los derechos laborales que maneja la OIT.

Además de esto se considera que la responsabilidad laboral es una estrategia que genera competitividad y a su vez un impacto positivo en aspectos sociales, económicos y ambientales, logrando así un mejor posicionamiento. Por esto una empresa exitosa es sinónimo de una entidad socialmente responsable y una entidad es socialmente responsable cuando las actividades que realiza la empresa se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los empleados y de la sociedad, además de quienes se benefician de la actividad económica de la empresa.

Por estas razones se dice que la responsabilidad laboral ofrece un empleo digno para todos los empleados, buscando dar un trabajo decente a través del cumplimiento de la legislación, derecho laboral y la implementación voluntaria de la ISO 26000 (Anexo 2) que plantea la responsabilidad social corporativa.

*“Según Álvaro de Regil Castilla, expresa que los aspectos más importantes a tener en cuenta para que una empresa sea responsable laboralmente es mantener un salario digno, manejar programas de salud ocupacional, no exceder las horas laborales legales, tener programas de recursos humanos, brindar seguridad física y psicológica, ver al trabajador como una persona pensante, dejarlo tomar decisiones e incentivarlo, sostener un ambiente laboral agradable, dar posibilidades de ascenso y crecimiento personal” (Castilla, 2005).*

#### **5.4.3. TELE-OPERADOR**

*“Los operadores telefónicos son los responsables de enviar y recibir llamadas telefónicas de los clientes o cuando los clientes solicitan información a través de consultas telefónicas. La mayoría de los operadores telefónicas y otra organización empresarial que atiende los servicios tales como hoteles, restaurantes, seguros, etc” (Zaniuk, 2012).*

#### **5.4.4. EMPLEO FORMAL**

El trabajo decente como concepto empezó a ser usado en junio de 1999 cuando el director general de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Juan Somavia presentó su primer reporte a la Conferencia Internacional del Trabajo (OIT, 1999); el cual usó las siguientes palabras *“Actualmente, la finalidad primordial de la OIT es promover oportunidades para*

*que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana”*(Hernandez).

#### **5.4.5. DESARROLLO REGIONAL**

*“Es un proceso holístico en el cual distintos actores de la región participan en la definición, decisión e implementación del desarrollo más conveniente para las presentes generaciones sin afectar la capacidad de inversión económica y social, ni los activos ambientales de las futuras generaciones”*(ContractingSociety, 2011).

#### **5.4.6. TRABAJO EMOCIONAL**

Uno de los aspectos a los que más se enfrentan los tele-operadores en su sitio de trabajo, es la opresión emocional a la que se ven enfrentados día a día en su sitio de trabajo, esto debido a que no pueden demostrar sus emociones a los usuarios; para tener un concepto más claro hacemos referencia a Martínez-Iñigo (2001) que se refiere al trabajo emocional como:

Todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden.

#### **5.4.7. BACK OFFICE**

El trabajo Back Office es el que se realiza a diario en los Contact Center, ya que son las gestiones administrativas que se realizan generalmente una vez terminada las llamadas Sinton (2006) lo define como los procesos administrativos que sirven de soporte a los servicios o productos que se realizan en el Front Office, o lo que es lo mismo, lo que se ejecuta de cara al cliente.

#### **5.4.8. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

La administración de los Recursos Humanos es fundamental en el funcionamiento de toda empresa, en este caso de los Contact Center debido a que son los encargados de velar por el bien de los tele-operadores. (Arias, 1977) define la Administración de Recursos Humanos como el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las

experiencias, la salud, los conocimientos y las habilidades, de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

#### **5.4.9. BOURNOUT**

El síndrome de Burnout es conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionadas con el trabajo

(Edelwich, Brodsky 1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico.

#### **5.4.10. BUSSINES PROCESS OUTSOURCING (BPO)**

El resultado de cambios en los últimos años de los modelos económicos ha traído como resultado, la apertura de nuevos mercados, en los cuales gracias a la globalización y la revolución tecnológica, se han modificado los procesos de negocios, principalmente en el sector tercerizado. De tal manera se conoce en Español como “Internalización de procesos de negocios” es según el experto Peruano (Scheneider, 2013). *Una nueva conciencia que potencializa el autosourcing como herramienta de gestión. Su objetivo es la redefinición radical de las condiciones de los procesos de negocios con el fin de alcanzar resultados que superen por completo a los que obtendrían simplemente recortando costos.*

### **5.5.TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación propuesta se desarrolla dentro del marco de tipo descriptivo, buscando especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. (Hernandez, 2011).

El enfoque tiene su origen en otro pionero de las ciencias sociales, Max Weber (1864-1920), quien introduce el término “*Verstehen*” o “entendimiento”, reconocimiento que además de la descripción y medición de variables sociales deben considerarse los siguientes subjetivos y el entendimiento del contexto donde ocurre un fenómeno. Weber propone un

método híbrido, con herramientas como los tipos ideales, en donde los estudios no sean únicamente de variables macro sociales, sino individuales (Samperini, Collado, Lucio, 2003).

## **5.6.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método a llevar a cabo en la investigación, es el método inductivo; el cual, *según el Filósofo Inglés Francis Bacon, fue quien lo estudio minuciosamente proponiéndolo para todas las ciencias. El método inductivo intenta ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares; según este método, se admite que cada conjunto de hechos de la misma naturaleza está regido por una Ley Universal. El objetivo científico es enunciar esa Ley Universal partiendo de la observación de los hechos.*(López, 2004).

Teniendo en cuenta lo anteriormente citado, se puede afirmar que este método es el más propicio para el desarrollo de nuestra investigación, partiendo de los elementos que utilizaremos para la recopilación de datos, a lo que posteriormente se le hará un análisis de acuerdo a la información obtenida. La cual permite comprobar y contrastar los riesgos psicosociales del tele-operador en la ciudad de Pereira.

## **5.7.TIPO DE ESTUDIO**

El estudio descriptivo nos permite identificar todas aquellas características de los riesgos psicosociales que sufre el tele-operador, y a su vez nos transige a resaltar comportamientos concretos que aportan a prevalecer su baja productividad por su inconformismo dentro de la organización o empresa, a través de estos comportamientos identificados también existe un propósito de evaluar la relación existente entre el empleado (tele-operador) y la compañía a la cual pertenecen, y de esta manera poder medir el grado de relación entre ambas partes, lo cual se hace un punto sumamente pertinente dado que la productividad de cada empresa depende de sus empleados, por ende el identificar y clasificar los factores de riesgo psicosocial se convierte en puntos cardinales en la investigación.

### **5.7.1. LA POBLACIÓN**

La población seleccionada para el desarrollo de la investigación, corresponde a los tele-operadores pertenecientes a las trece empresas constituidas como Contac Center según la base de datos adquirida de la Cámara de Comercio de Pereira.

Tabla 2. Base de datos de la Población

MATRICULA	ORGANIZACION	RAZON SOCIAL	NIT	DIRECCION	TELEFONO	CELULAR
16404308	SOCIEDAD EXTRANJERA	TELEMARK SPAIN S.L. SUCURSAL COLOMBIA ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL	9002607497	AVENIDA 30	3148100	3175112100
17099308	SOCIEDAD EXTRANJERA	ACCIONES Y SERVICIOS DE TELEMARKETING S.L. SUCURSAL COLOMBIA	9003622186	CARRERA 14	3400306	3164738448
18121449	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	ACCEDO COLOMBIA S.A.S.	9008168225	PARQUE ARE	3210666	3004250966
18124367	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	ALN TELEMARK COLOMBIA SAS	9004907880	CARRERA 12	3462217	3004375888
17723912	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	INTUITEL S.A.S	9004455701	CALLE 17 NR	3253084	3104518880
18096828	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	COLTEL S.A.S.	9005380352	CALLE 17 7 1	3104518880	
17212212	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	SERVICIOS PROFESIONALES DE TELEMARKETING S.A.S.	9003743921	CARRERA 12	3462217	3004477334
18124836	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	CONECTANDO S.A.S.	9008639975	KM. 7 VIA PE	3294060	3153534643
18115444	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	GESTION OPERATIVA PROBIENESTAR S.A.S.	9007392946	CALLE 12 NR	3253733	3218115000
18132776	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	CONTACTO SERVINTEGRAL S.A.S.	9009643101	CARRERA 6 N	3206903534	
18132604	SOCIEDAD POR ACCION SIMPLIFICADA	GESTION PROEJE S.A.S.	9009609970	MANZANA 1	3174234649	
15736901	PERSONA NATURAL	PEREZ PATERNINA JAIDER JOSE	92530150	CALLE 17 NR	3241783	
18124647	PERSONA NATURAL	MONTOYA HOLGUIN ALVARO ANDRES	9870127	CARRERA 29	3403497	3013042216

Fuente: Cámara de Comercio de Pereira, 2016

### 5.7.2. MUESTRA

La muestra del estudio está constituida por 2125 trabajadores que están contratados en las trece empresas, de acuerdo al cálculo de la muestra; como resultado arrojó que el número de encuestados fueron un total de 278 personas, y con un margen de error de 309 personas trabajadoras de las empresas de Contact Center de la ciudad de Pereira. Los participantes se seleccionaron mediante muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Los criterios de inclusión de la muestra fueron:

- Personal operativo perteneciente al sector del Contact Center.
- Personal que laboran en las diferentes jornadas correspondientes a ocho horas diarias, equivalentes a 160 horas mensuales.

### 5.7.3. CALCULO DE LA MUESTRA

Imagen 2. Formula de la muestra

1	Estimadores	Valores
2	Población	2125
3	Nivel de confianza del 95% (Z)	1,95
4	Proporción esperada (p)	0,70
5	Proporción no esperada (q)	0,30
6	Precisión (d)	0,05
7	Tamaño de la muestra (n)	278
8	Muestra ajustada a la pérdida (R=10%)	309
9		
10		
11	Población	Indefinida
12	Nivel de confianza (Z)	1,96
13	Proporción esperada (p)	0,63
14	Proporción no esperada (q)	0,37
15	Precisión (d)	0,05
16	Tamaño de la muestra (n)	358
17	Muestra ajustada a la pérdida (R=10%)	398

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Muestra ajustada a las pérdidas =  $n (1 / 1-R)$

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

### 5.7.4. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El instrumento que participa como fuente de información para la investigación será la batería tomada de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B) con el propósito de dar respuesta a los objetivos específicos y generales planteados anteriormente, y de la misma manera hacer efectiva la solución de la propuesta investigativa.

Para la aplicación de la batería, se llevara a cabo un trabajo de campo en la Ciudad de Pereira en las empresas de Contac Center, para corroborar la cantidad total de las personas encuestadas y facilitar la evaluación del nivel de riesgo psicosocial que poseen las personas, a través de preguntas que identifican sus necesidades y condiciones intralaborales.

El cuestionario a emplear fue elaborado por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá y el Ministerio de Protección Social en el 2010. Este instrumento evalúa las condiciones intralaborales, las cuales están conformadas por unos Dominios y unas dimensiones como se representan en la siguiente tabla:

Imagen 3. Estructura del instrumento.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandas cuantitativas</li> <li>Demandas de carga mental</li> <li>Demandas emocionales</li> <li>Exigencias de responsabilidad del cargo</li> <li>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</li> <li>Demandas de la jornada de trabajo</li> <li>Consistencia del rol</li> <li>Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral</li> </ul>
	CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y autonomía sobre el trabajo</li> <li>Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas</li> <li>Participación y manejo del cambio</li> <li>Claridad de rol</li> <li>Capacitación</li> </ul>
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Características del liderazgo</li> <li>Relaciones sociales en el trabajo</li> <li>Retroalimentación del desempeño</li> <li>Relación con los colaboradores (subordinados)</li> </ul>
	RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento y compensación</li> <li>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</li> </ul>

(Ministerio de la Protección Social, 2010).

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería a emplear retoma elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. (Villalobos, 2010).

### **5.7.5. FUENTES DE RECOLECCIÓN**

**Primarias:** Dentro del proceso de la investigación, es de manera pertinente recolectar, interpretar y analizar la información que a través del cuestionario, será proveniente por todas las empresas de Contact Center establecidas dentro de la Ciudad de Pereira, este respectivo cuestionario permitirá determinar hasta donde ha llegado el grado de los riesgos psicosociales del tele-operador, de la misma manera facilitara la identificación de estos riesgos existentes en este sector terciario.

**Secundarios:** Este tipo de información, las constituyen todas las fuentes de información extraídas de libros, antecedentes, estadísticas y reportes emitidos por: Cámara de Comercio de Pereira, DANE, Programa de Transformación Productiva (PTP), Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MinCIT), Procolombia y otros documentos que pueden servir de base para el desarrollo de la investigación.

### **5.8.PROCEDIMIENTO**

Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron las siguientes cuatro fases:

- I.** Selección de la muestra a evaluar.
- II.** Aplicación del instrumento y recolección de datos.
- III.** Análisis de resultados por medio de una base de datos.
- IV.** Discusión, conclusiones y recomendaciones.

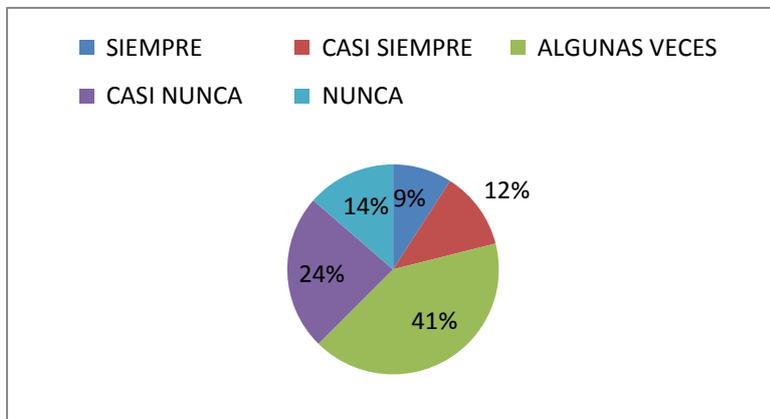
## **6. RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

La información a recolectar y analizar son los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los tele-operadores en los Contact Center de la ciudad de Pereira. Para ello se utilizó el instrumento creado por el Ministerio de Protección en compañía con la Pontificia

Universidad Javeriana del año 2010. Este instrumento fue creado con el fin de tener un instrumento válido y confiable que pueda ser utilizado para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. Esta herramienta permite cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

**6.1.** Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

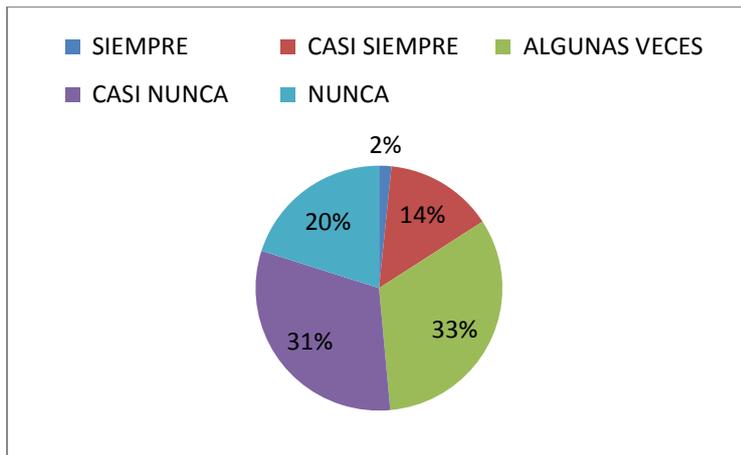
Gráfico 1. El ruido en el lugar de trabajo es molesto.



Fuente: Construcción propia.

El 41% de las personas encuestadas respondieron algunas veces en cuanto a si el ruido en el lugar de trabajo es molesto, el 24% respondieron casi nunca, el 14% respondieron nunca, el 12% casi siempre en cuanto al ruido en el lugar y el 9% respondieron siempre, se concluye que uno de los factores más importante a evidenciar en los factores de riesgo psicosocial, es el lugar de trabajo, donde las personas desarrollan su labor, por ende frente a este caso se deben de tomar medidas y estrategias que disminuyan el porcentaje de este factor, ya que mucho de los empleados presentan quejas y molestias porque algunas veces el ruido en el lugar de trabajo es molesto.

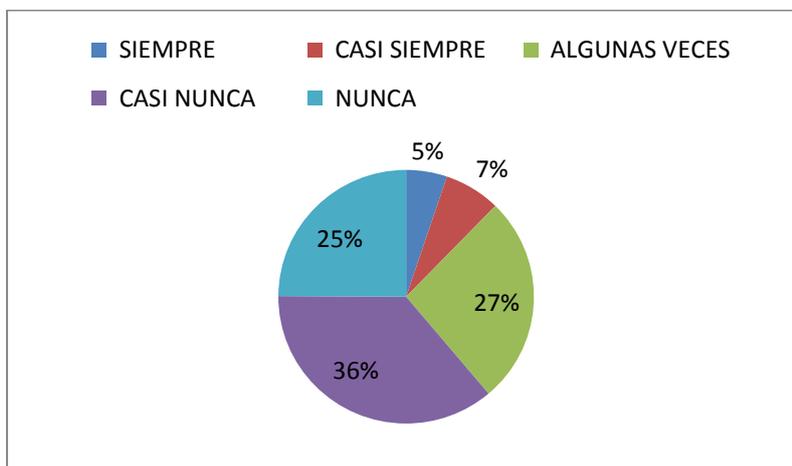
Gráfico 2. En el lugar donde trabajo hace mucho frio.



Fuente: Construcción propia.

El 33% de las personas encuestadas respondieron algunas veces respecto al frío en el lugar de trabajo, el 31% respondieron casi nunca, el 20% nunca respecto al frío en el lugar de trabajo, el 14% respondieron casi siempre y el 2% de las personas encuestadas respondieron siempre, donde se resalta que el mayor porcentaje fue algunas veces con un valor del 33%, este factor puede afectar directamente al empleador, generando riesgos para su salud debido al cambio climático que puede llegar a tener, lo que se recomienda tener un ambiente climático adecuado en todos los espacios de la empresa.

Gráfico 3. En el lugar donde trabajo hace mucho calor.

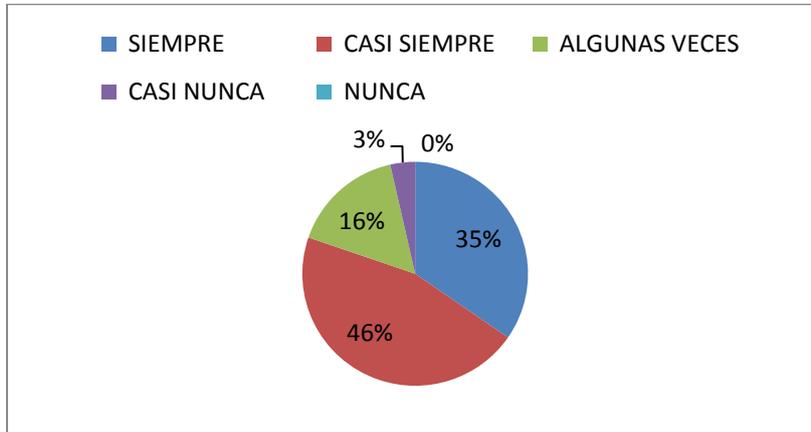


Fuente: Construcción propia.

El 36% de las personas encuestadas respondieron casi nunca en cuanto al calor que hace en el lugar de trabajo, el 27% de las personas respondieron algunas veces, el 25% respondieron nunca, el 7% respondieron casi siempre y el 5% de las personas encuestadas respondieron siempre, como se mencionaba en la pregunta anterior el ambiente climático de

todas las empresas debe ser agradable y cálido, para así no tener ningún tipo de inconvenientes con los empleados, inconvenientes que afectarían directamente a la productividad y desarrollo de la respectiva empresa.

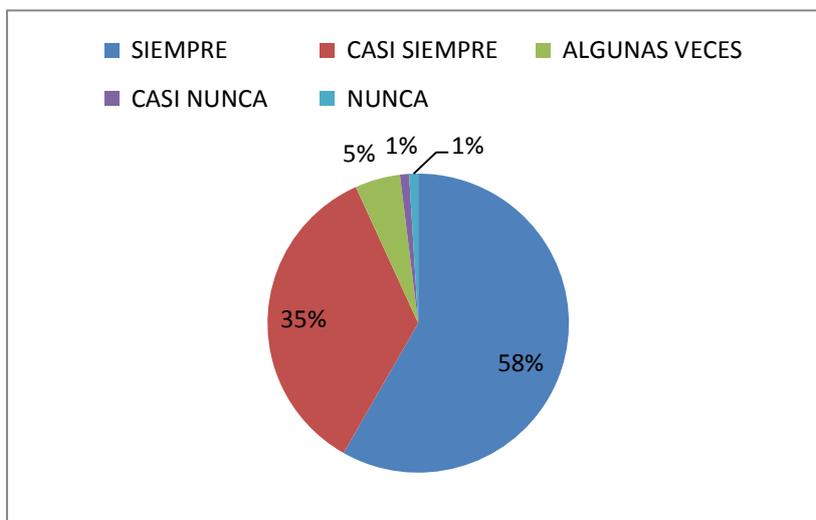
Gráfico 4. El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable.



Fuente: Construcción propia.

El 46% de las personas encuestadas dicen que casi siempre el aire en donde trabajan es fresco y agradable, el 35% de los encuestados señalan que donde trabajan siempre es fresco y agradable, el 16% dicen que algunas veces, el 3% respondió casi nunca y el 0% de la población respondió que el aire en el lugar de trabajo nunca es fresco y agradable, esto quiere decir que la mayoría de los 309 encuestados están a gusto con el ambiente climático de sus empresas, lo cual les permite estar en confort para desarrollar sus tareas y objetivos.

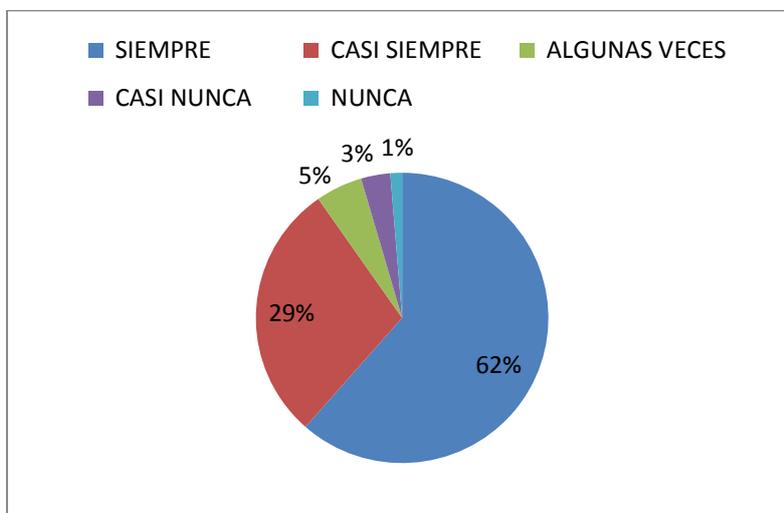
Gráfico 5. La luz del sitio donde trabajo es agradable.



Fuente: Construcción Propia.

El 58% de las personas encuestadas respondió siempre, en cuanto a la luz en el lugar en donde trabaja es agradable, el 35% respondió casi siempre, el 5% algunas veces, el 1% casi nunca y el otro 1% de las personas encuestas restantes respondió nunca, como resalta el 58% de las 309 personas encuestadas se encuentran conformes con la luz (energía) que los rodea en sus espacios laborales, punto a favor para las empresas, ya que según sus buenas instalaciones tanto internas como externas permiten de ellos una comodidad alta para los empleados.

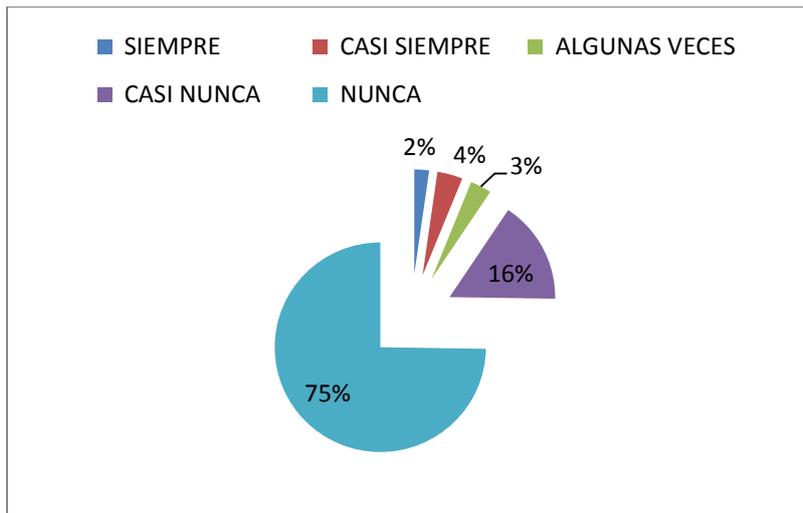
Gráfico 6. El espacio donde trabajo es cómodo.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a la demostración de la gráfica, se evidencia que un 62 % respondieron que el espacio donde se trabaja normalmente siempre es cómodo, mientras que un 29% respondieron casi siempre, 5% algunas veces, 3% casi nunca y por ultimo un 1% nunca, lo que explica que la mayoría de las personas que trabajan en los contact center de Pereira se encuentran cómodos con su espacio de trabajo.

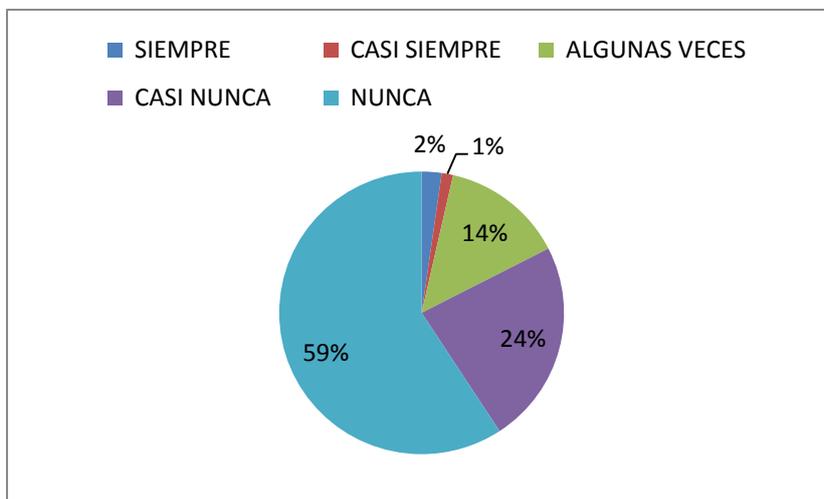
Gráfico 7. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud.



Fuente: Construcción propia.

La grafica ilustra que un 75% respondieron que nunca en el trabajo están preocupados por estar expuestos a algunas sustancias químicas, mientras que un 16% respondieron casi nunca y los otros respondieron con un 4% casi siempre, 3% algunas veces y un 2% siempre, sin duda se evidencia que dentro de estas organizaciones no hay ningún riesgo a estar expuestos a sustancias químicas.

Gráfico 8. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.

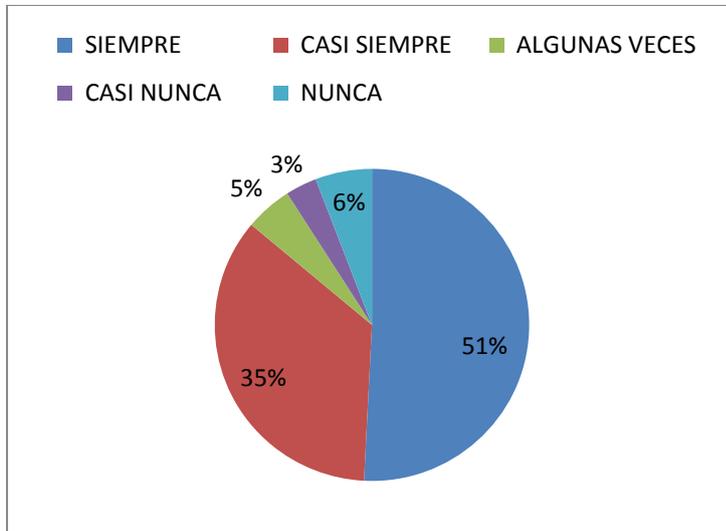


Fuente: Construcción propia.

En la presente pregunta, los resultados fueron; con un 59% de respuesta, donde demuestra que nunca en este trabajo se le exige hacer mucho esfuerzo físico, 24% de respuesta como casi nunca, 14% de algunas veces, 2% siempre y por último con un

porcentaje de 1% siempre, donde se demuestra que para esta labor no se necesita ningún tipo de esfuerzo físico.

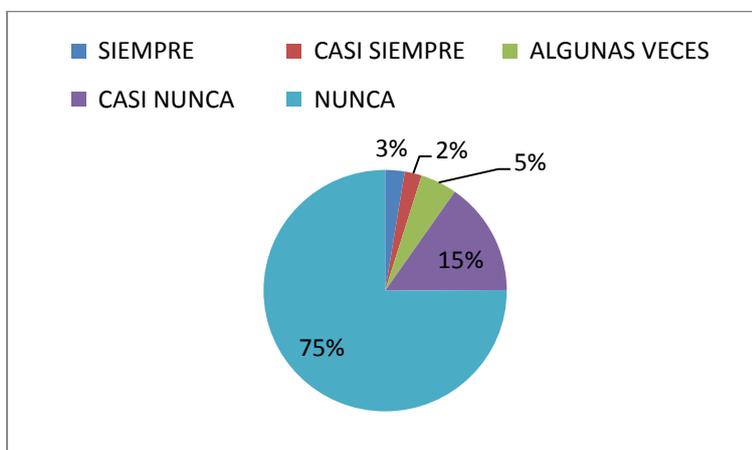
Gráfico 9. Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos.



Fuente: Construcción propia.

Como resultado a la pregunta anterior se tiene que los equipos o herramientas con los que trabajan las personas están en; el 51% siempre cómodos, 35% casi siempre son cómodos, 6% nunca son cómodos, 5% algunas veces y con un 3% de casi nunca son cómodos, como prevalece el 51% de las personas encuestadas, manifiestan que los equipos y herramientas con las que trabajan son completamente confortables, permitiendo el buen funcionamiento de ellas y el buen desarrollo y uso de los utensilios de las empresas.

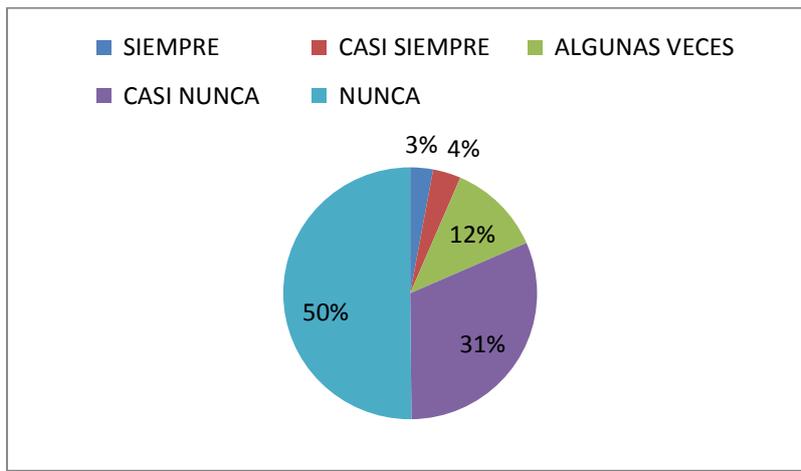
Gráfico 10. En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud.



Fuente: Construcción propia.

Como resultado de la gráfica se tiene que; el 75% respondió que nunca en el trabajo están preocupados por estar expuestos a microbios, animales o plantas que afectan la salud, el 15% casi nunca, el 5% algunas veces, 3% siempre y el 2% casi siempre, lo cual no es preocupante porque el índice de estar expuesto frente a microbios, animales o plantas que afecten la salud es nulo.

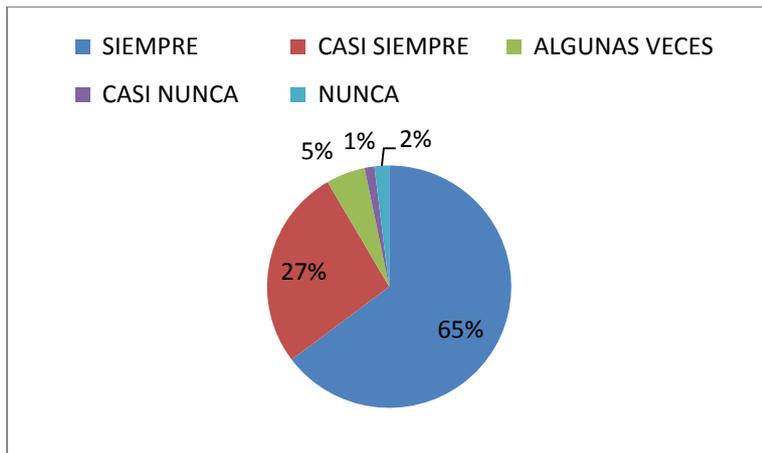
Gráfico 11. Me preocupa accidentarme en mi trabajo.



Fuente; Construcción propia

De las 309 personas encuestadas, los resultados de esta pregunta fueron; 50% nunca se preocupan por accidentarse en el trabajo, 31% casi nunca, 12% algunas veces, 4% casi siempre, 3% siempre. De esta pregunta se puede analizar que los riesgos dentro de las empresas son mínimos, esto seguramente a que cuenta con una infraestructura que permite la reducción de todo tipo de riesgo laboral.

Gráfico 12. El lugar donde trabajo es limpio y ordenado.

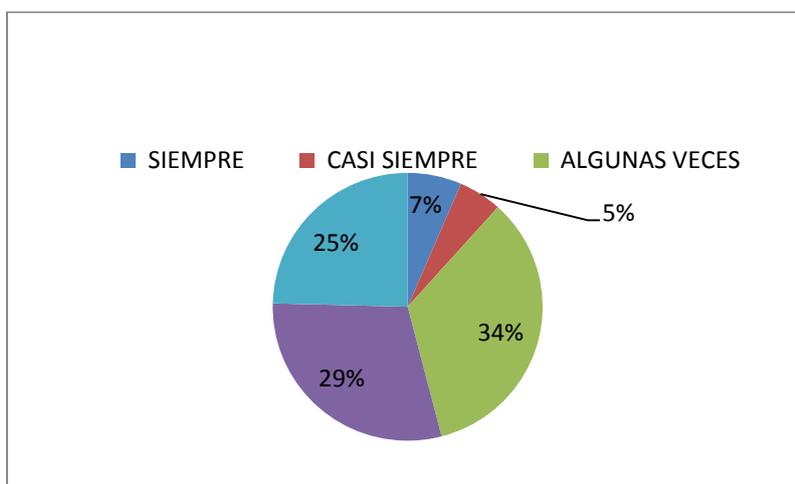


Fuente: Construcción propia.

Por medio de la gráfica se ilustra que un 65 % de las 309 personas encuestadas respondieron que siempre el lugar donde trabajan es limpio y ordenado, mientras que un 27% respondieron casi siempre, 5% respondieron algunas veces, 2% nunca y por ultimo un 1% respondieron casi nunca, lo que permite evidenciar que la mayoría de las personas que laboran en este sector revelan que el lugar de trabajo es limpio y ordenado.

6.1.1 Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

Gráfico 13. Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional.

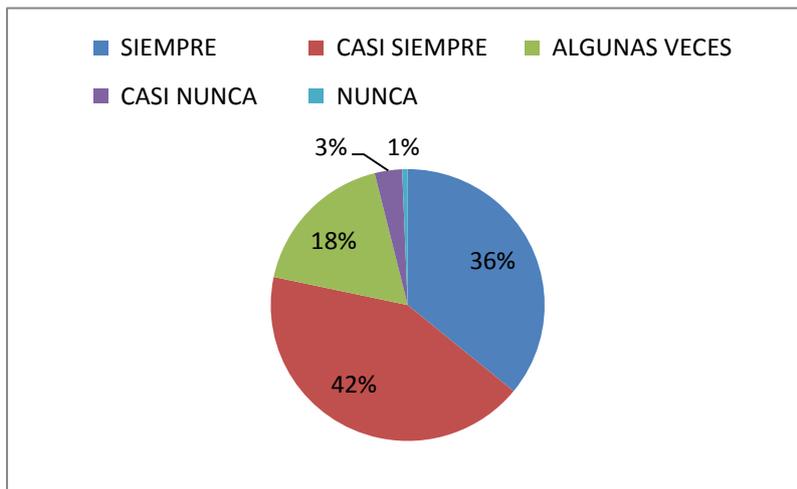


Fuente: Construcción propia.

Según el análisis de la gráfica, el 34% de las personas respondieron que algunas veces por la cantidad de trabajo que tienen deben quedarse tiempo adicional, mientras que un 29%

dicen que casi nunca, un 25% respondieron que nunca, y por ultimo con un 7% respondieron que siempre deben quedarse un tiempo adicional, 5% casi siempre, lo que puede generar incomodidad, insatisfacción o desmotivación e incluso improductividad debido a las largas horas de trabajo.

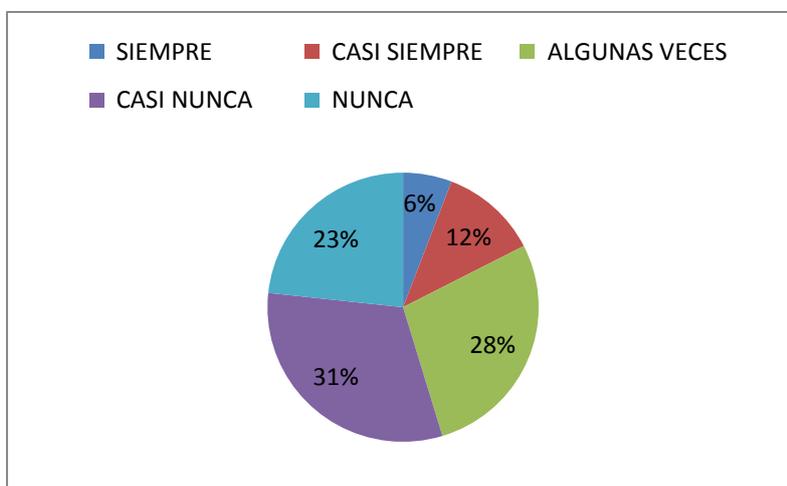
Gráfico 14. Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes.



Fuente: Construcción propia.

De las 309 personas encuestadas; El 42% respondieron que casi siempre les alcanza el tiempo de trabajo para terminar sus deberes, el 36% dicen que siempre alcanzan a terminar sus deberes, el 18% algunas veces, 3% casi nunca y por último el 1% respondieron que nunca les alcanza el tiempo de trabajo para terminar sus deberes.

Gráfica 15. Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar.

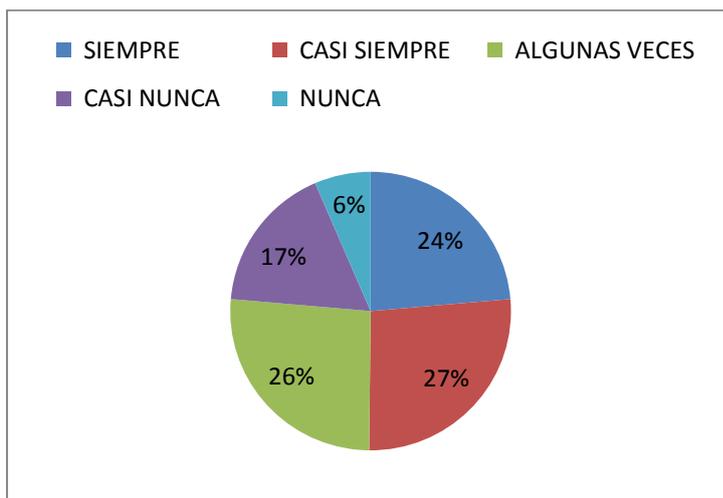


Fuente: Construcción propia.

De la siguiente grafica se evidencia que; el 31% casi nunca deben trabajar sin parar, el 28% algunas veces deben trabajar sin parar, el 23% nunca deben trabajar sin parar, el 12% casi siempre deben trabajar sin parar y el 6% siempre deben trabajar sin parar, como análisis se tiene que las personas pocas veces deben trabajar sin parar, pero sin desechar que un 28% resaltan que algunas veces si lo hacen, lo que puede conllevar a un exceso de trabajo, ya que dentro de las empresas debe de existir una hora correspondiente para generar pausas activas y hacer que los empleados sean más productivos.

6.1.2. Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

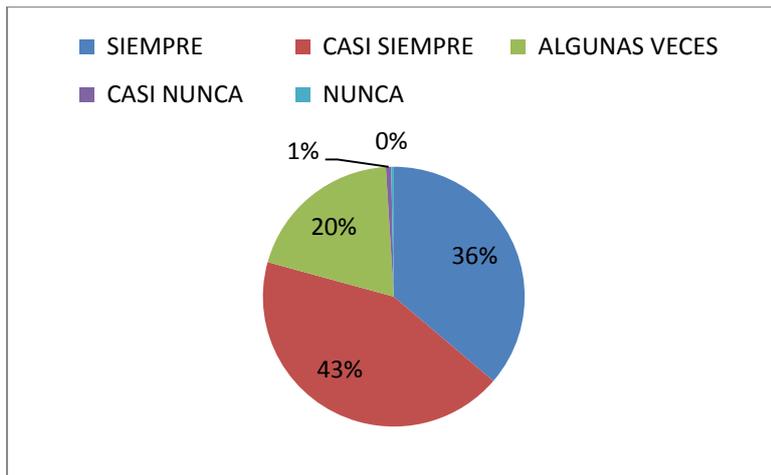
Gráfico 16. Mi trabajo me exige hacer esfuerzo mental.



Fuente: Construcción propia.

Como resultado de la gráfica anterior se entiende que de las 309 personas encuestadas; el 27% casi siempre el trabajo le exige hacer un esfuerzo mental, el 26% algunas veces, 24% siempre, 17% casi nunca, 6% nunca, esto debido a que toda persona que labore en los contact center debe de tener una agilidad mental para tener respuestas rápidas y solucionar problemas que se presenten a la hora de estar ofreciendo un servicio a un cliente particular.

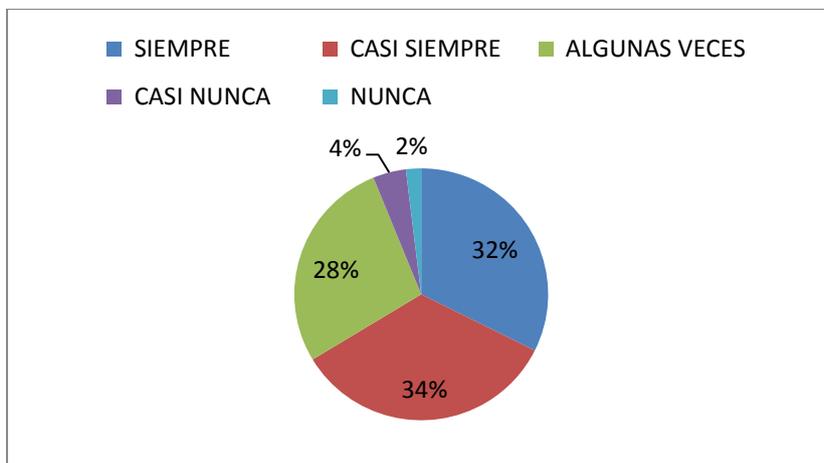
Gráfico 17. Mi trabajo me exige estar muy concentrado.



Fuente: Construcción propia.

Dada la ilustración, se puede notar que el 43% de las personas casi siempre el trabajo le exige estar muy concentrados, el 36% siempre, el 20% algunas veces, el 1% casi nunca y un 0% nunca, concentración componente principal que se debe de tener en cuenta en el desarrollo de esta labor y por la cual las personas manifiestan que deben de estar muy concentrados a la hora de saber hacia quien se van a dirigir y sobre que ofertaran para llevar a cabo un proceso exitoso.

Gráfico 18. Mi trabajo me exige memorizar mucha información.

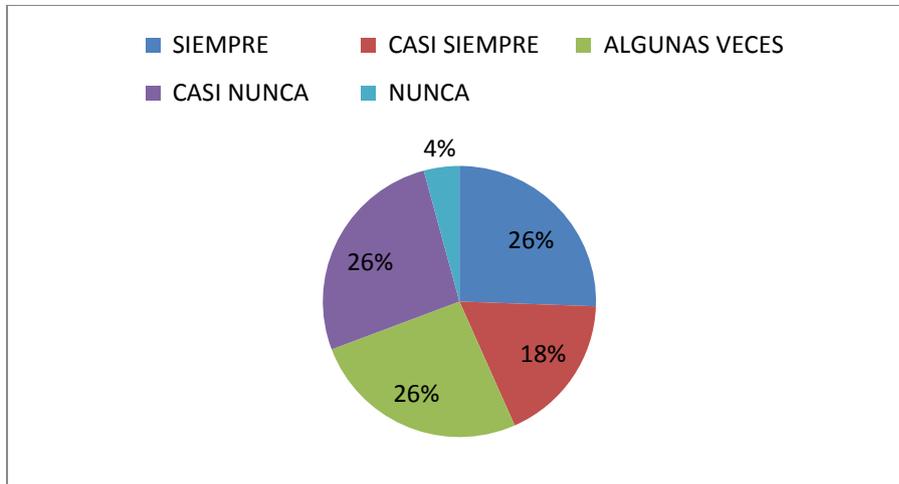


Fuente: Construcción propia.

En la gráfica presentada, se puede resaltar que de las 309 personas que se encuestaron, se tiene el valor porcentual de los resultados que son; El 34% de las personas respondieron que casi siempre el trabajo les exige memorizar mucha información, el 32% respondió que

siempre, el 28% algunas veces, el 4% casi nunca y por último el 2% respondió que nunca en el trabajo le han exigido memorizar mucha información.

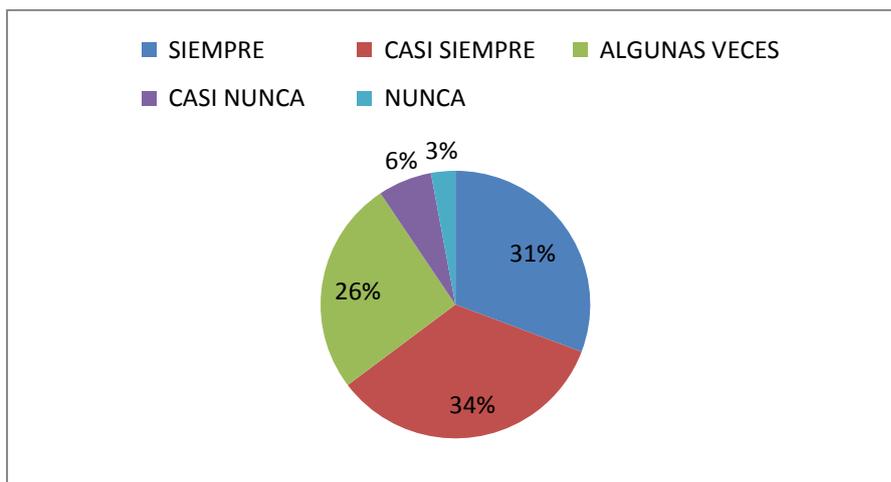
Gráfico 19. En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos.



Fuente: Construcción propia.

Según la gráfica, los resultados obtenidos por las 309 personas encuestadas respecto a la pregunta presente son; con un 26% las personas siempre deben hacer cálculos matemáticos, 26% algunas veces deben hacer cálculos matemáticos, 26% casi nunca deben hacer cálculos matemáticos, 18% casi siempre deben hacer cálculos matemáticos, 4% nunca deben hacer cálculos matemáticos.

Gráfico 20. Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles.

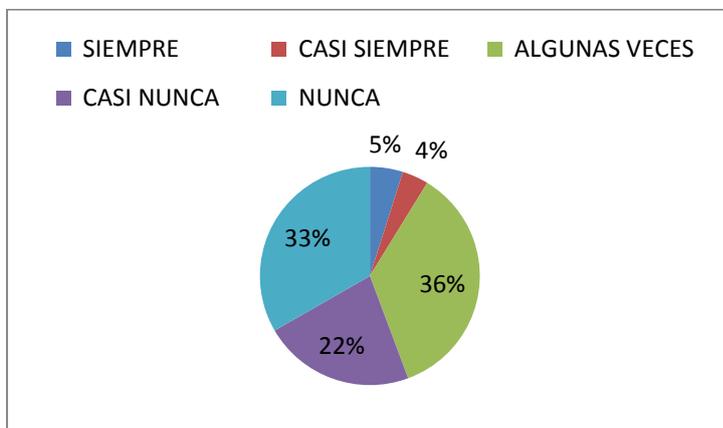


Fuente: Construcción propia.

Análisis de la gráfica; con un 34% casi siempre el trabajo requiere que se fijen en pequeños detalles, seguido del 31% siempre, un 26% algunas veces, 6% casi nunca y un 3% señala que el trabajo nunca requiere la fijación en pequeños detalles, de acuerdo a estos resultados, podemos identificar que la mayoría de los encuestados votaron que en este trabajo si se necesita tener que fijarse en pequeños detalles, lo que parece muy pertinente porque de los pequeños detalles esta la gran diferencia frente a los demás, generando un plus, una ventaja competitiva frente al mercado.

6.1.3. Las siguientes preguntas están relacionados con la jornada de trabajo.

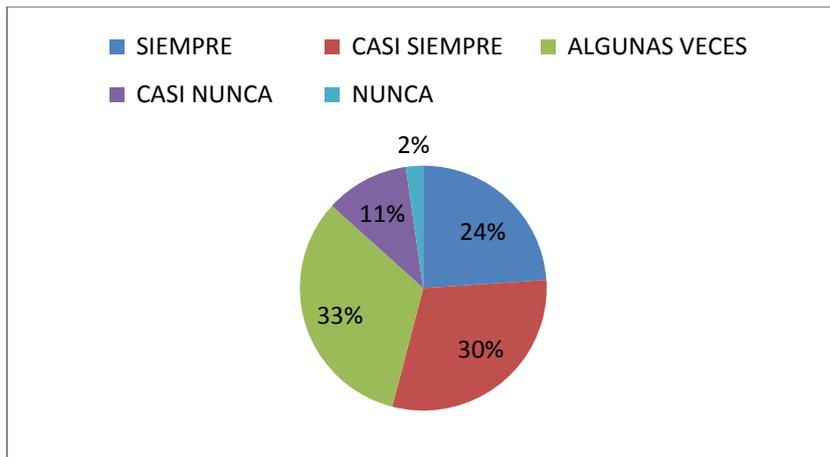
Gráfica 21. Trabajo en horario de noche.



Fuente: Construcción propia.

En la gráfica anterior se puede destacar que el 36% de las personas algunas veces trabajan en horarios nocturnos, seguido de los siguientes porcentajes; el 22% con casi nunca trabajan en horarios nocturnos, 33% nunca trabajan en horarios nocturnos, 5% siempre trabajan en horarios nocturnos y por ultimo con un 4% de que casi siempre trabajan en horario nocturno, factor que se debe equilibrar muy bien dado que si no se manejan bien los horarios nocturnos las personas pueden llegar a ser poco productivos y no ser tan eficientes a la hora de cumplir metas y objetivos, de la misma manera se debe velar por la seguridad del personal en este horario, ya que puede generar ciertos comportamientos como; estrés, cansancio, desmotivación, entre otros.

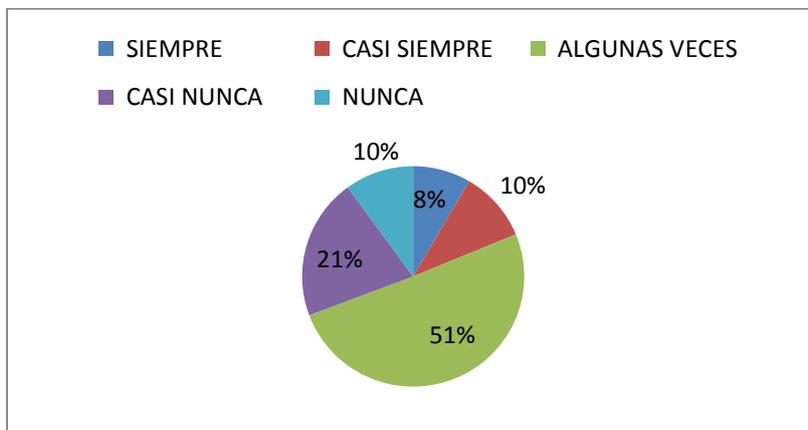
Gráfica 22. En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar.



Fuente: Construcción propia.

Llevado a cabo la encuesta para las 309 personas, en esta pregunta se obtuvo como efecto los siguientes resultados; 33% algunas veces les suele ser posible tomar alguna pausa, 30% casi siempre pueden tomar la pausa para descansar, 24% siempre pueden tomar la pausa, 11% casi nunca, 2% nunca pueden tomar la pausa para descansar.

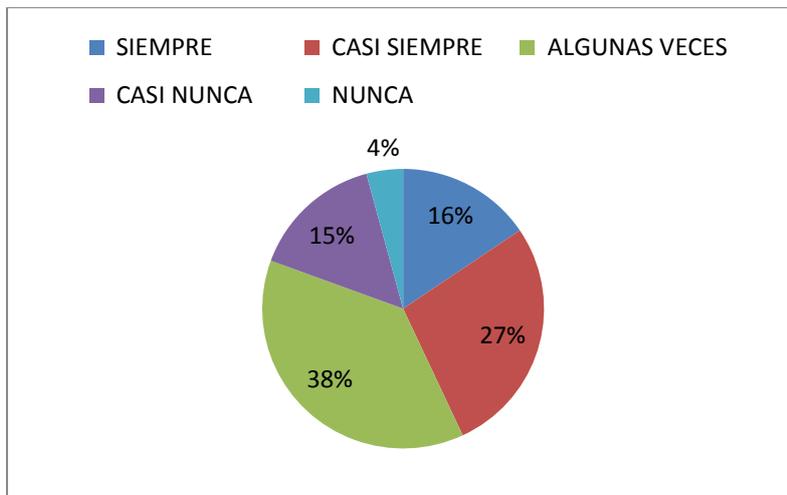
Gráfico 23. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.



Fuente: Construcción propia.

De la gráfica ilustrada anteriormente, se puede deducir que de la pregunta establecida, como resultado se arrojaron los siguientes porcentajes; 51% algunas veces, 21% casi nunca, 10% casi siempre, 10% nunca, 8% siempre, donde prevalece con el 51% que las personas algunas veces deben de laborar en días de descanso, festivos o fines de semana, esto puede conllevar que las personas sufran una carga laboral, y a la hora de medir su productividad sea muy baja o peor aún, se cree un entorno de ambiente de trabajo pesado por el exceso de trabajo.

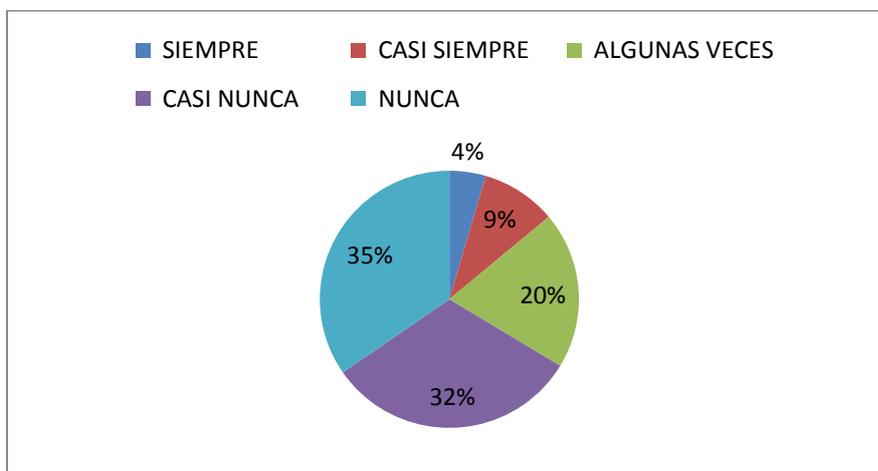
Gráfico 24. En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes.



Fuente: Construcción propia.

De la siguiente grafica se resalta que; el 38% dice que algunas veces pueden tomar fines de semanas o días de descanso, el 27% casi siempre pueden tomar fines de semanas o días de descanso, el 16% siempre pueden tomar días de descanso o un fin de semana, el 15% casi nunca lo pueden hacer, 45% nunca lo pueden hacer, como se menciona en el análisis anterior el tema de pausas y descansos es sumamente importante para los empleados, debido que estos espacios hacen que estas personas tornen a sus trabajos con una motivación y energía diferente, más aun cuando tienen el tiempo disponible de compartir con sus seres más queridos.

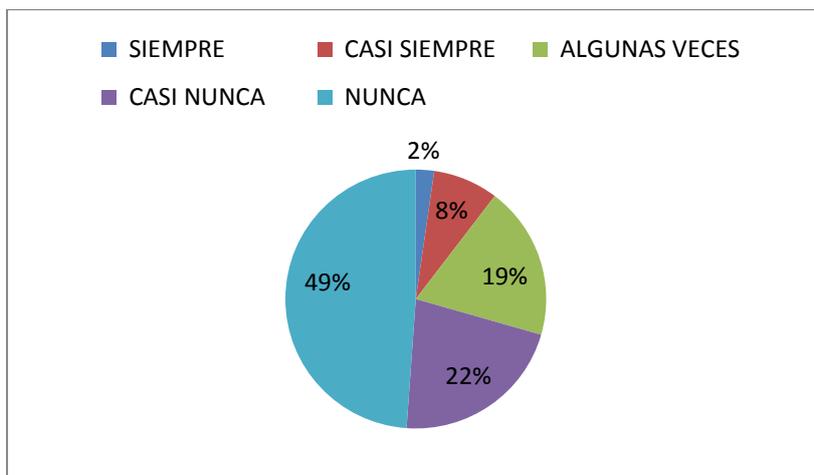
Gráfico 25. Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

De los 3 09 encuestados, el 35% respondieron frente a esta pregunta que nunca han estado en casa y a su vez piensan en el trabajo, el 32% casi nunca, el 20% algunas veces, 9% casi siempre y finalizando el 4% siempre, normalmente debería ser así, porque es un espacio que debe de respetarse, para que las personas tengan su apropiado tiempo para disfrutar de la vida cotidiana, este factor también indica que es un factor positivo frente a los factores de los riesgos psicosociales, de manera que evidenciamos que las personas no quedan tan cargadas laboralmente.

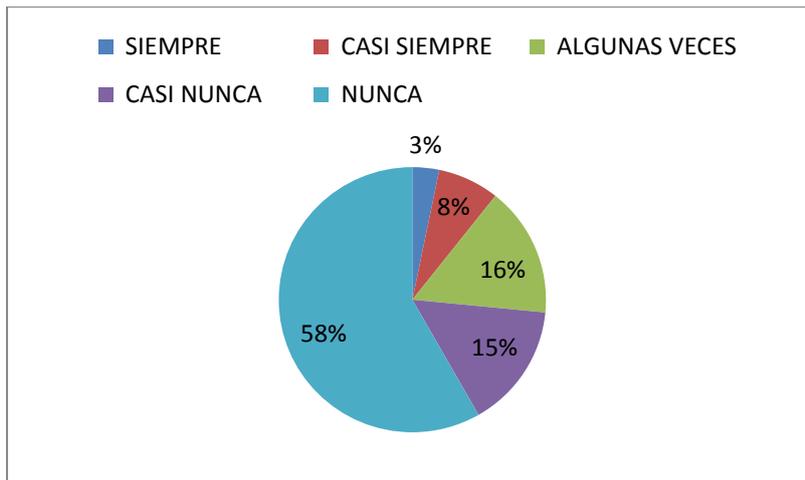
Gráfico 26. Discuto con mi familia o amigos por causa de trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Dado a los porcentajes presentados en el gráfico, se evidencia que; el 49% de las personas nunca discuten con la familia o amigos por causa del trabajo, el 22% casi nunca discuten, el 19% algunas veces discuten, el 8% casi siempre discuten y con un 2% siempre discuten, esto indica que como tema principal no es el trabajo, pero podemos ver que un pequeño margen indica que algunas veces si discuten con sus seres queridos por causa del trabajo, punto analizar para poder saber con claridad cuáles son los motivos por los cuales discuten de su labor y de esta manera aclarar los puntos negativos que se pueden abordar en un tema familiar.

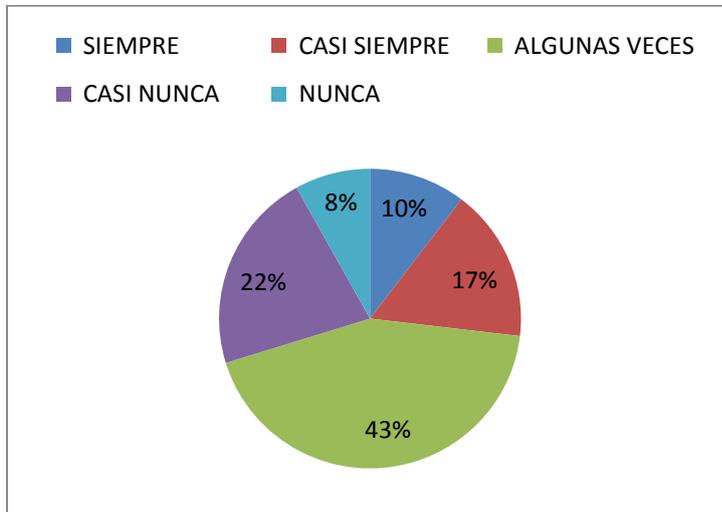
Gráfico 27. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa.



Fuente: Construcción propia.

De este grafico podemos apreciar que el 58% de las personas encuestadas, nunca deben de atender asuntos de trabajo cuando están en la casa, seguido del 15% casi nunca, 16% algunas veces, 8% casi siempre y para terminar con un 3% siempre, asunto que prevalece por no interrumpir sus horas o días de descanso.

Gráfico 28. Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco.



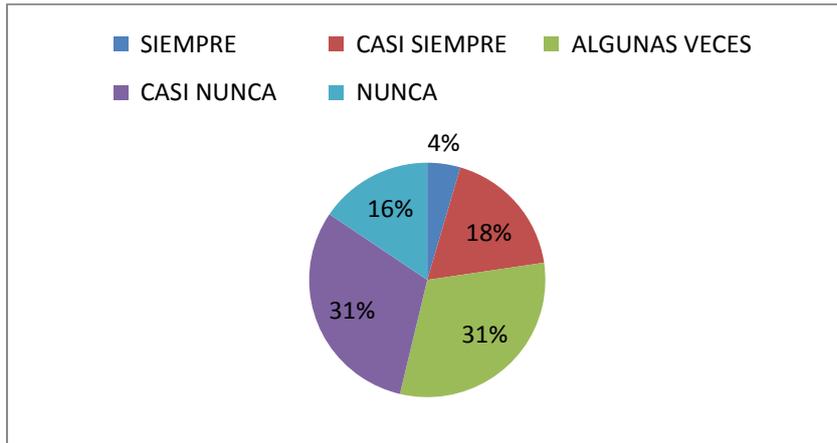
Fuente: Construcción propia.

El 43% de las personas encuestadas respondieron algunas veces, el 22% respondieron casi nunca, el 17% respondieron casi siempre, el 10% respondieron siempre y finalizando un 8% nunca, frente a esta pregunta se puede evidenciar que debido al trabajo el tiempo que las personas pasan con sus seres queridos es algunas veces muy poco, lo que genera gran preocupación, dado que se distingue que las horas de labor pueden ser muy extensas, o puede

haber un exceso de trabajo, esto puede ser uno de los factores que puede generar riesgos psicosociales para todas aquellas personas que laboran en este sector.

6.1.4. Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

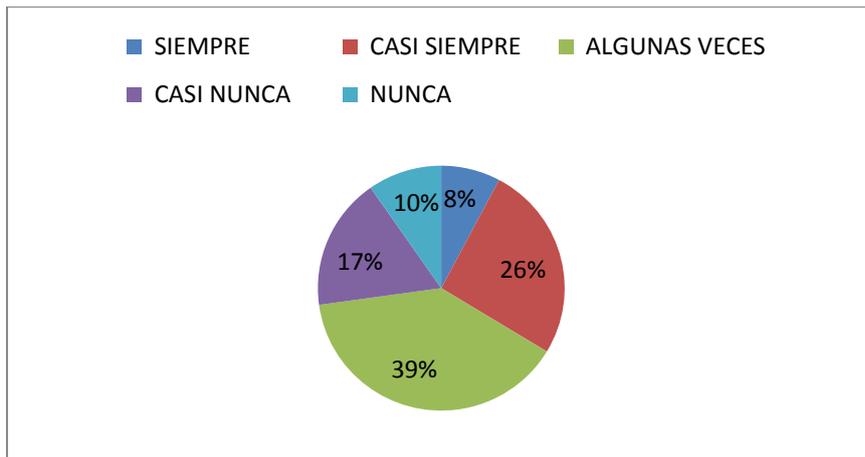
Gráfico 29. En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas.



Fuente: Construcción propia.

Según los encuestados, sus resultados fueron que el 31% algunas veces pueden hacer cosas nuevas en el trabajo, el otro 31% respondió que casi nunca, seguido del 18% casi siempre, el 16% nunca pueden hacer cosas nuevas y terminan con un 4% siempre pueden hacer cosas nuevas, en esta grafica se puede destacar que son dos porcentajes de respuesta que prevalecen como resultado, donde una de ella es 31% de algunas veces y la otra con el mismo porcentaje de casi nunca, dentro de cada empresa hay unos conductos que se deben de respetar, pero muchas veces quien decide cómo y con qué método desenvolverse en su labor es la persona propia, y en este resultado se evidencia que las personas no pueden mayormente hacer cosas nuevas en su labor, lo que indica que puede tornarse un trabajo monótono, repetitivo y que puede generar desinterés e incluso descuido por parte de los empleadores por ser tan rígido en lo que deben de realizar.

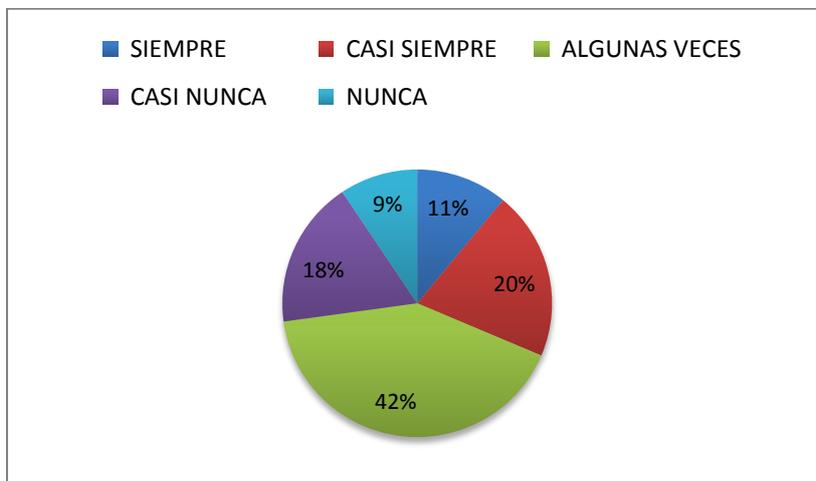
Gráfico 30. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades.



Fuente: Construcción propia.

Por medio de la gráfica se puede resaltar que un 39% de las personas encuestadas, respondieron que algunas veces el trabajo le permite desarrollar sus habilidades, seguido de un 26% casi siempre, un 17% casi nunca y por últimos un 8% siempre y 10% nunca lo permiten.

Gráfico 31. Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos.

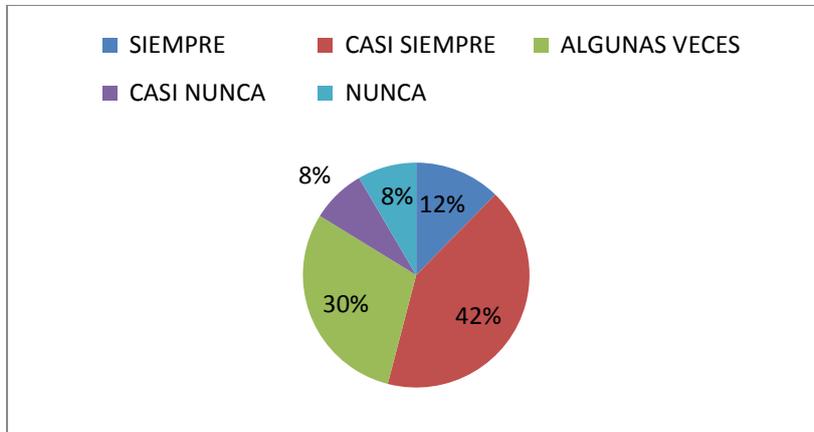


Fuente: Construcción propia.

Durante el desarrollo de las encuestas, se contrajo como resultado de esta pregunta; un 42% algunas veces el trabajo le permite aplicar sus conocimientos, un 20% casi siempre le permite aplicar sus conocimientos, un 18% casi nunca se lo permiten, un 11% siempre y terminando con un 9% nunca le permiten usar sus conocimientos, en esta labor se ha evidenciado que las personas pueden aplicar sus conocimientos cotidianos, como lo son, su buen uso de lenguaje,

manejo de tecnología, buen manejo de personal, y lo más importante el conocimiento de saber trabajar en equipo e individual.

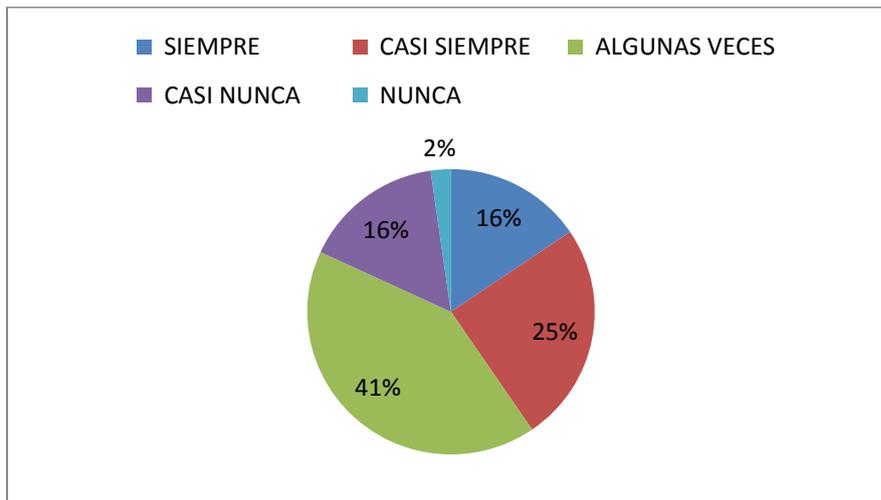
Gráfico 32. Mi trabajo me permite aprender cosas nuevas.



Fuente: Construcción propia.

A través de la gráfica leída se tiene en cuenta que; el 42% de las personas casi siempre el trabajo le permite aprender cosas nuevas, el 30% algunas veces, el 12% siempre, el 8% casi nunca, el 8% nunca.

Gráfico 33. Puedo tomar pausas cuando las necesito.

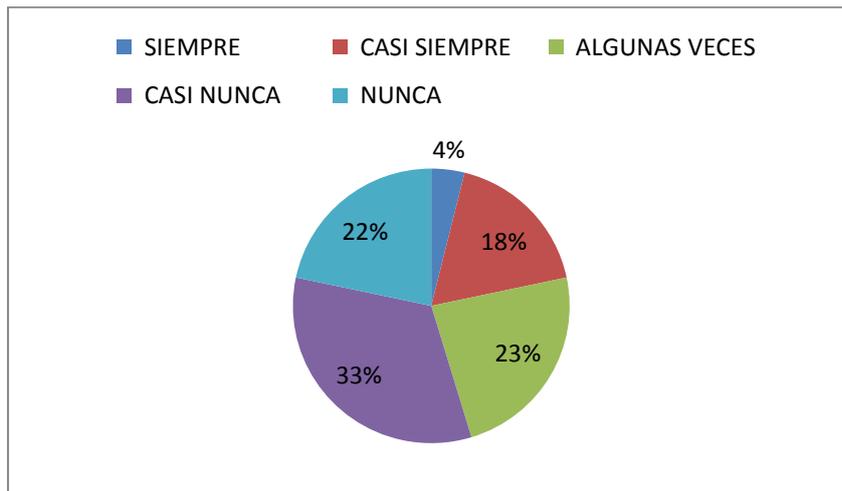


Fuente: Construcción propia.

Se resalta en esta pregunta que las personas algunas veces pueden tomar pausas cuando lo necesitan, seguido de casi siempre toman la pausa, siempre la toman, otros casi nunca la toman y para terminar un cierto número de personas que nunca la toman, lo

importante es que un índice alto del 41% de las 309 personas algunas veces toman pausas cuando lo necesitan, lo que es muy importante para el desarrollo particular de cada persona en la empresa, aclarando que no se debe abusar con la toma de estas pausas dado que se puede generar como un factor negativo para la productividad de la persona dentro de la empresa.

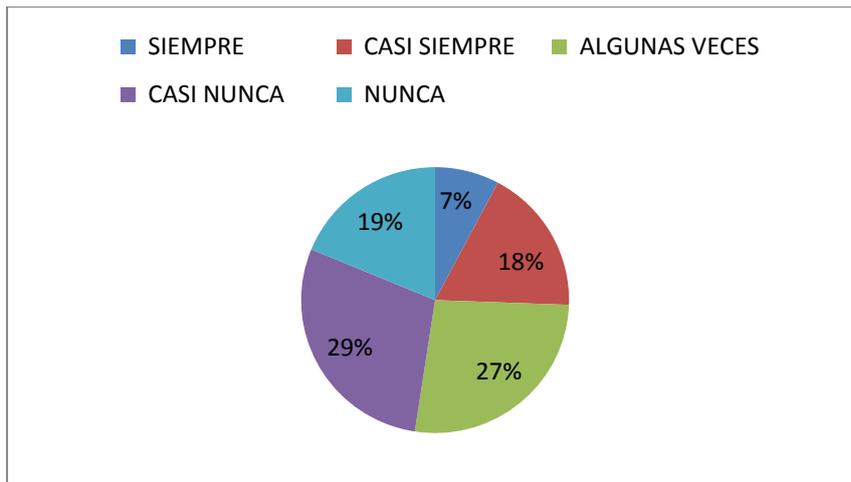
Gráfico 34. Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día.



Fuente: Construcción propia.

Analizando la gráfica, el mayor número de las personas encuestadas respondieron que casi nunca pueden decidir cuánto trabajo desarrollan en el día, con un 33%, tomando como secuencia un 23% algunas veces, 22% nunca, 18% casi siempre y un 4% siempre, lo que indica que para cada día las empresas tienen un estimado que se debe de cumplir a como dé lugar.

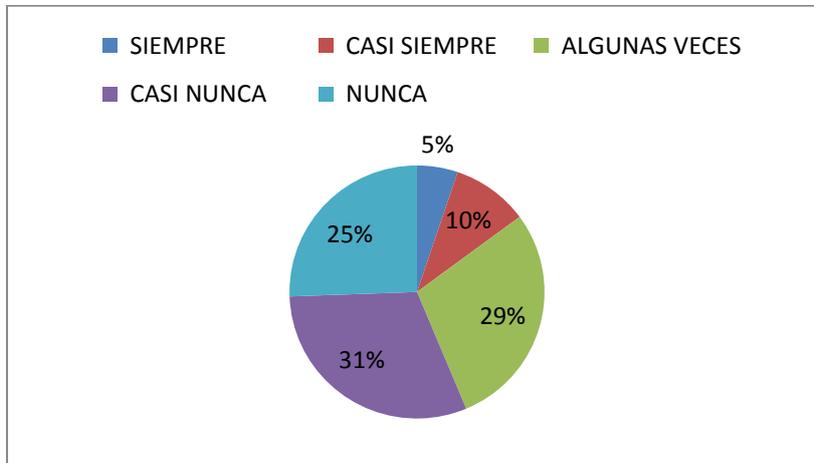
Gráfico 35. Puedo decidir la velocidad a la que trabajo.



Fuente: Construcción propia.

El 29% de las 309 personas encuestadas respondieron que casi nunca pueden decidir la velocidad a trabajar, el 27% respondieron que algunas veces lo hacen, el 19% que nunca lo hacen, el 18% casi siempre deciden a qué velocidad trabajar y por último con un 7% siempre deciden a qué velocidad trabajar.

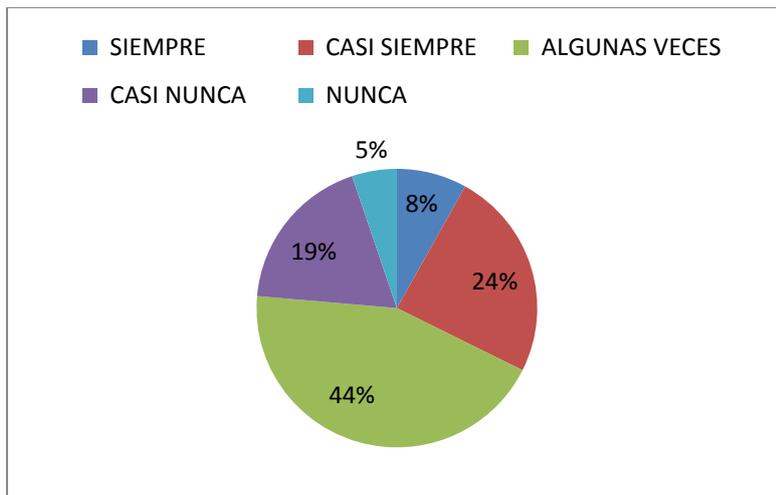
Gráfico 36. Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Según la demostración de la gráfica las personas respondieron que; el 31% casi nunca puede cambiar el orden de las actividades del trabajo, el 29% algunas veces la cambia, 25% nunca la cambian, 10% casi siempre la cambian y el 5% siempre la cambian, lo que hace evidenciar que siempre hay un orden para ejecutar las tareas del día a día, y que hay un índice muy mínimo de poder cambiar el orden de llevarlas a cabo.

Gráfico 37. Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal.

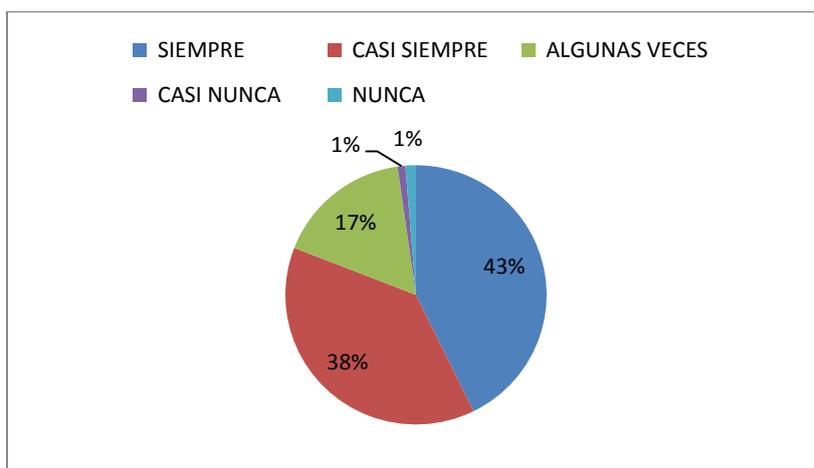


Fuente: Construcción propia.

En esta respuesta, los resultados fueron; 44% algunas veces, 24% casi siempre, 19% casi nunca, 8% siempre, 5% nunca, de acuerdo a las respuestas de las 309 personas encuestadas, se puede ver que la gran mayoría de ellas pueden parar y atender algún asunto personal en horarios laborales.

6.1.5. Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

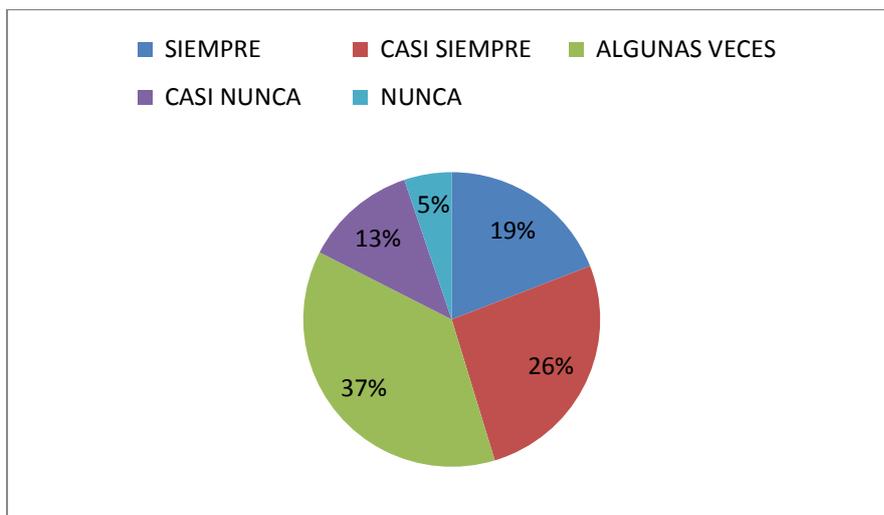
Gráfico 38. Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Del número de personas encuestadas, se obtiene la siguiente información respecto a la pregunta; 43% respondieron que siempre les explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo, 38% respondieron casi siempre les explican claramente, el 17% respondieron algunas veces, 1% respondieron casi nunca y el otro 1% nunca, punto muy importante para el desarrollo de las personas en sus funciones dado que explicando claramente los objetivos o cambios del trabajo, las personas pueden generar estrategias para manejar sus tareas y tener un índice mayor de éxito y de buen desarrollo laboral.

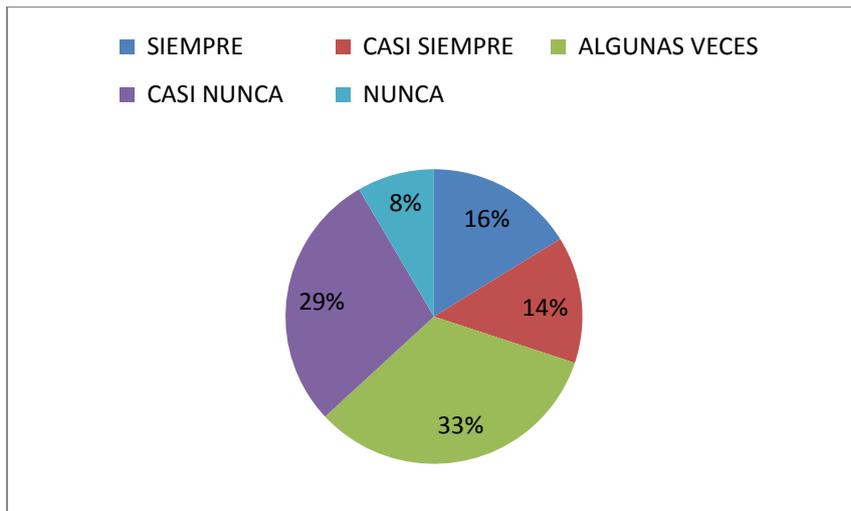
Gráfico 39. Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Según las respuestas de esta pregunta, el 37% de las personas algunas veces pueden dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en sus trabajos, el 26% casi siempre lo hacen, el 19% siempre lo hacen, el 13% casi nunca y para terminar el 5% nunca lo hacen, factor pertinente para todas las empresas a la hora de generar o crear una estrategia para el mercado, ya que tener en cuenta las sugerencias e ideas de sus empleados genera un sentido de pertenencia y participación de todo proceso que se quiera llevar a cabo.

Gráfico 40. Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias.

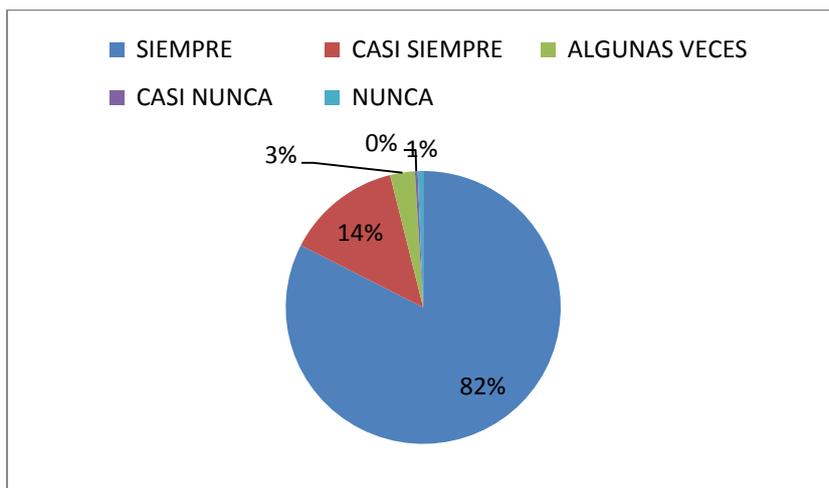


Fuente: Construcción Propia

Por medio de la encuesta realizada, para esta pregunta se tienen los siguientes resultados; el 33% de las personas respondieron que algunas veces tienen en cuenta sus ideas y sugerencias, el 29% casi nunca las tienen en cuenta, 16% siempre la tienen en cuenta, 14% casi siempre, 8% nunca las tienen en cuenta.

6.1.6. Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

Gráfico 41. Me informan con claridad cuáles son mis funciones.

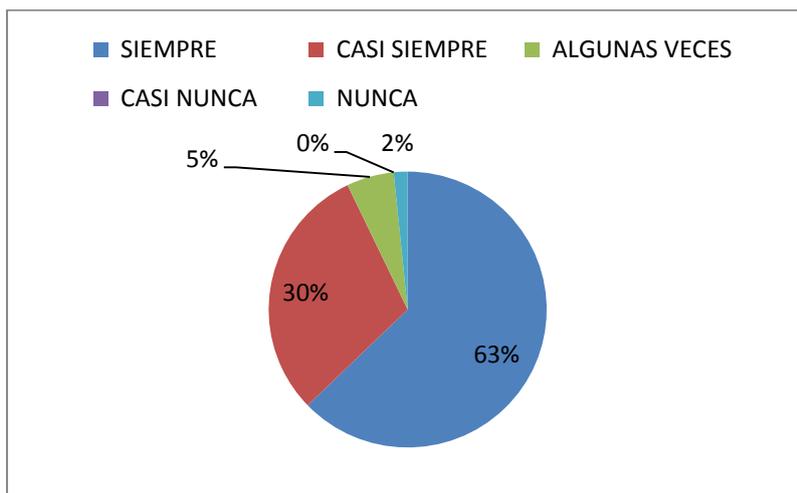


Fuente: Construcción propia.

Convalidando la información de la gráfica, efectivamente se tiene en cuenta que el 82% de las personas encuestadas, le informan con claridad cuáles son sus funciones, el 14%

casi siempre, 3% algunas veces, 1% nunca y un 0% casi nunca, como se mencionó en la pregunta 38, el establecer funciones, metas y objetivos claros genera en los empleadores compromiso, para cumplir todo lo que se establezca y así llegar al punto del éxito.

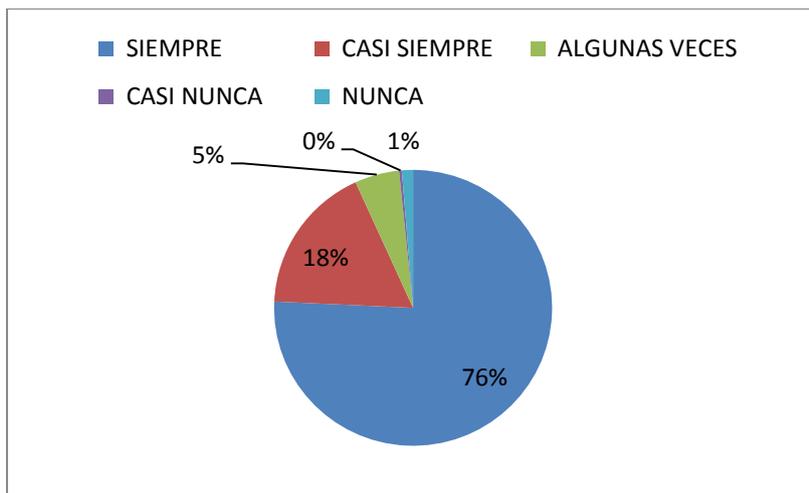
Gráfico 42. Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Como derivación de las 309 personas encuestadas se tiene para esta pregunta qué; el 63% siempre les informan cuales son las decisiones que pueden tomar en sus trabajos, el 30% casi siempre le informan, el 5% algunas veces le informan, 2% nunca y con un 0% casi nunca le informan, en este punto se hace mucho énfasis hasta donde pueden llegar las personas para tomar una decisión propia, respetando los conductos sin generar ningún tipo de conflicto de pueda llegar afectar a su entorno o ambiente de trabajo.

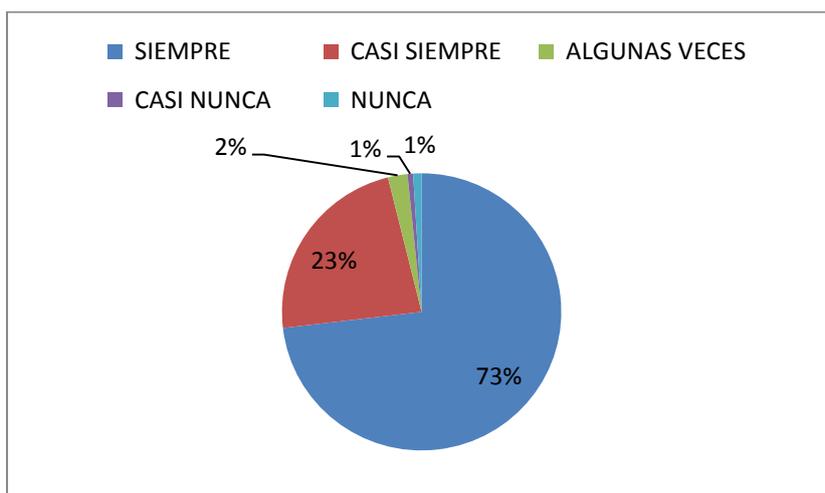
Gráfico 43. Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Estudiando la gráfica anterior; destacamos que al 76% de las personas siempre le explican claramente los resultados que deben lograr en su trabajo, seguido de un 18% casi siempre, 5% algunas veces, 1% nunca y un 0% casi nunca, este resultado va muy de la mano con la respuesta de la pregunta 41, ya que en una explican claramente cuáles son sus funciones y a través de las funciones claras, se puede saber cómo llegar a los resultados que se deben de lograr en el trabajo, es decir, una vez se tenga claridad de los resultados que se deben lograr y las funciones, solo depende de la persona poder desenvolverse bien y crear estrategias e ideas para llegar a cumplir con lo acordado.

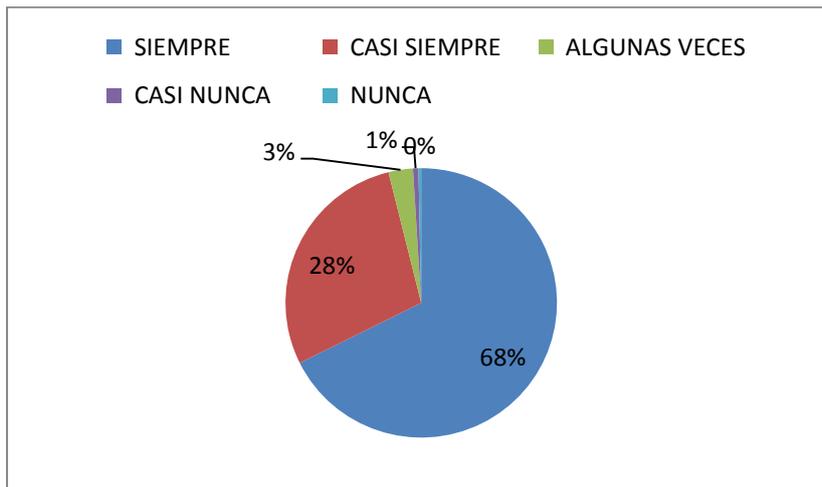
Gráfico 44. Me explican claramente los objetivos de mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Por medio del desarrollo de la encuesta como deducción se tiene; 73% respondieron siempre explican claramente los objetivos, 23% casi siempre, 2% algunas veces, 1% casi nunca, 1% nunca, respuesta que tiene relación a las mencionadas anteriormente, ya que para alcanzar el mayor éxito posible se necesita saber claramente saber cuáles son los objetivos y cuáles son las proyecciones de la empresa.

Gráfico 45. Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo.

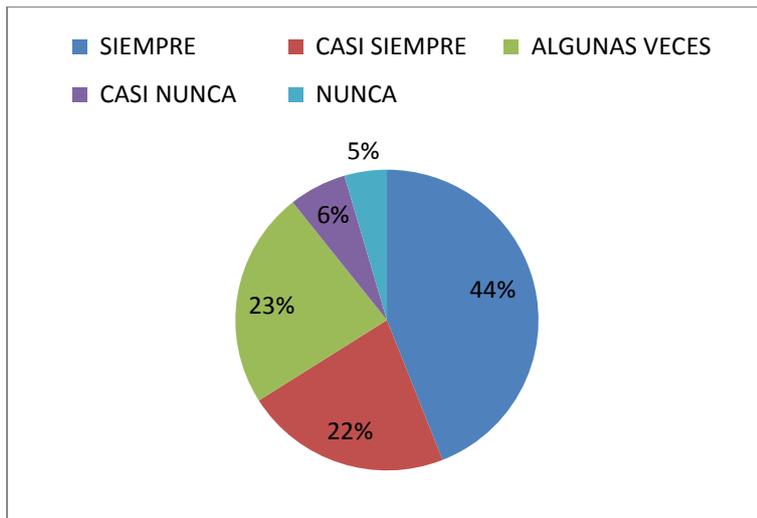


Fuente: Construcción propia.

Por medio de las respuestas obtenidas, se puede evidenciar que en la gráfica se tiene; 68% siempre, 28% casi siempre, 3% algunas veces, 1% casi nunca, 0% nunca, dando entender así que el 68% de las personas encuestadas siempre son informadas claramente sobre con quien pueden resolver algún asunto de trabajo, de esta manera se pueden agilizar muchos procesos para el desarrollo de cualquier tipo de inconveniente que surja dentro de la labor.

6.1.7. Las siguientes preguntas están relacionadas con la información y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

Gráfico 46. La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo.

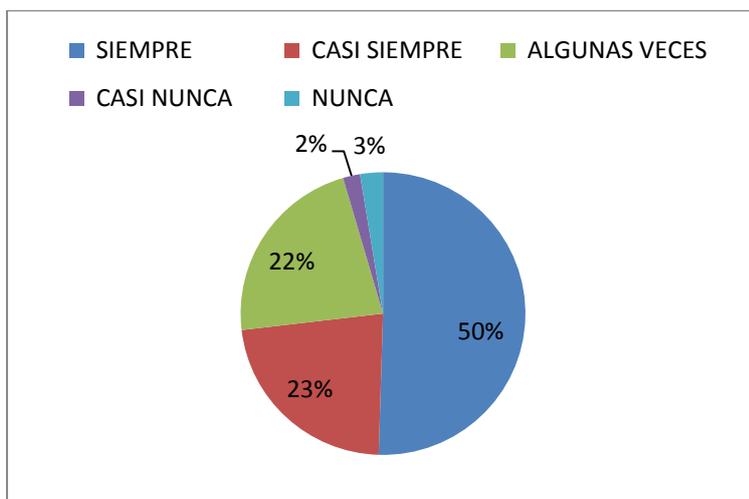


Fuente: Construcción propia.

Como análisis de la gráfica se tiene que; el 44% de las personas respondieron que siempre la empresa les permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo, el 23% respondieron algunas veces, el 22% respondieron casi siempre, 6% respondieron casi nunca, 5% respondieron nunca.

Estrategia que usan la gran mayoría de empresas de manera que les permite tener una mano de obra altamente calificada, donde más adelante se puede observar en sus resultados, alcances y éxitos, más aun cuando se encuentran en un entorno donde existen grandes competencias que buscan el éxito absoluto del mercado.

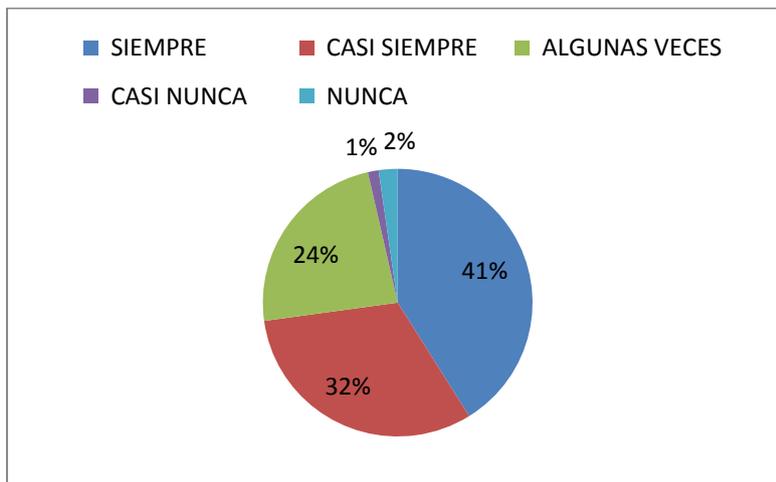
Gráfico 47. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

El 50% de las personas respondieron siempre, el 23% de las personas respondieron casi siempre, el 22% respondieron algunas veces, el 3% respondieron nunca y el 2% respondieron casi nunca, frente a la pregunta sí reciben capacitación útil para hacer sus trabajos.

Gráfico 48. Recibo capacitación que me ayudan a hacer mejor mi trabajo.

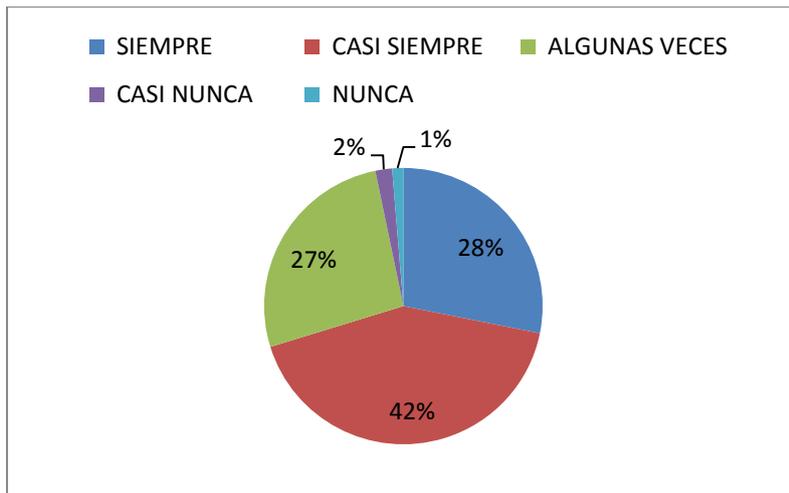


Fuente: Construcción propia.

Como resultado de las 309 personas encuestadas cabe resaltar que; el 41% de las personas respondieron que siempre reciben capacitaciones que ayudan a mejorar sus trabajos, el 32% de las personas respondieron casi siempre, el 24% respondieron algunas veces, el 2% respondió nunca, el 1% casi nunca, estas capacitaciones pueden tocar un punto muy importante y es la motivación de hacer las cosas bien y con integridad, de manera que disminuye directamente los factores psicosociales que pueda llegar a tener las personas en este sector, esto concluye que las personas que asisten a capacitaciones generan más confianza y responsabilidad por su trabajo, dando así lo mejor de ellos para la empresa.

6.1.8. Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

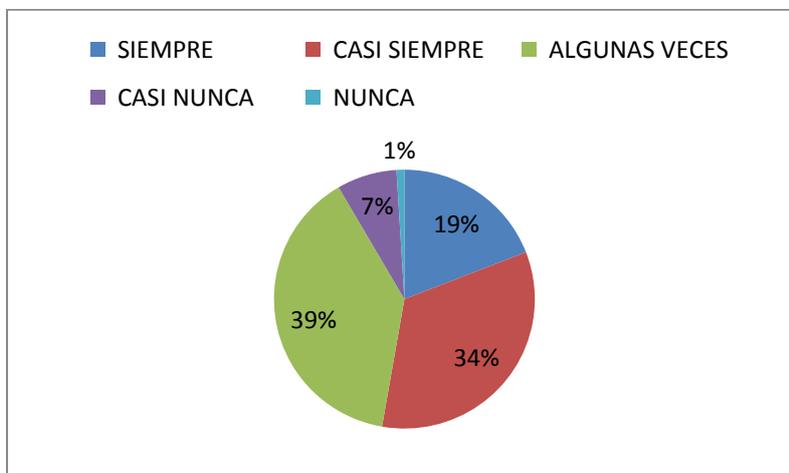
Gráfico 49. Mi jefe me ayuda a organizar mejor el trabajo.



Fuente: Construcción propia

De acuerdo a la gráfica se evidencia que el 42% de las 309 personas encuestadas respondieron que casi siempre el jefe les ayuda a organizar mejor su trabajo, el 28% respondieron siempre les ayuda, el 27% respondió que algunas veces, el 2% casi nunca y por último el 1% respondió que nunca el jefe les ayuda a organizar mejor sus trabajos.

Gráfico 50. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones.

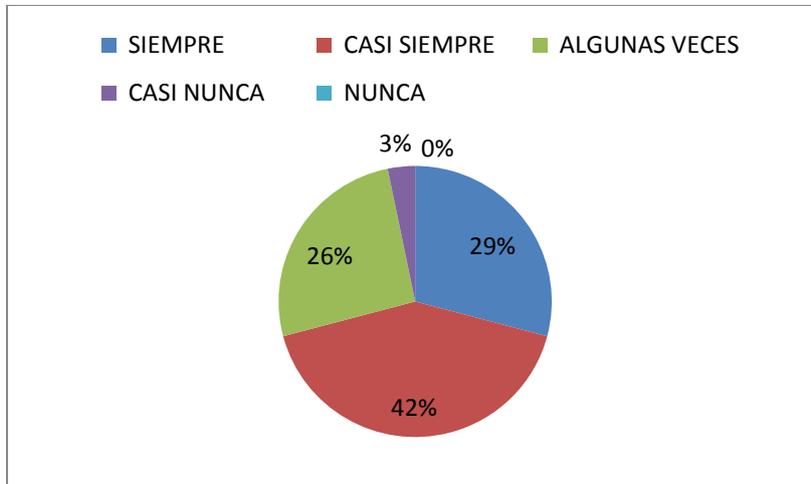


Fuente: Construcción propia.

Con esta grafica podemos resaltar que el 39% respondió algunas veces, el 34% casi siempre, 19% siempre, el 7% casi nunca y para terminar el 1% de que nunca el jefe tiene en cuenta sus puntos de vista y opiniones, componente altamente importante dado que un jefe no solo algunas veces debe de tener en cuenta las opiniones y puntos de vistas diferentes, sino que debería ser siempre o casi siempre, porque de él depende el desarrollo del equipo de

trabajo, punto que agranda uno de los factores del riesgo psicosocial, debido a que no tienen en cuenta la palabra del empleador.

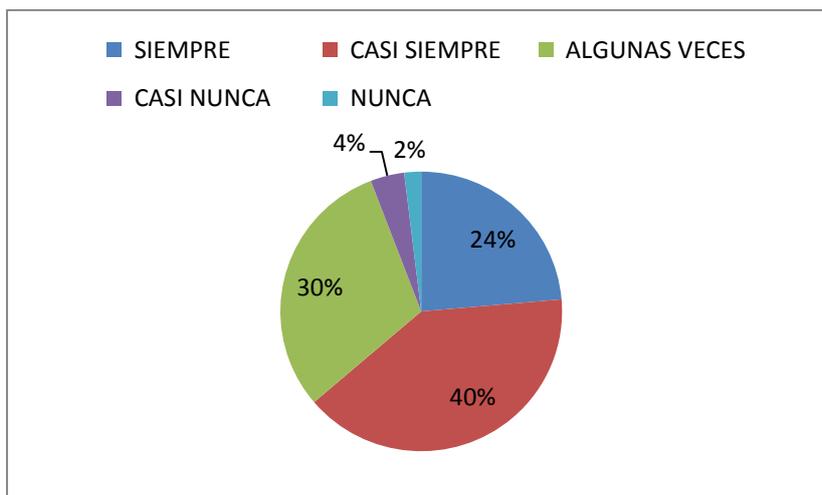
Gráfico 51. Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Como resultado tenemos que; Las personas respondieron con un 42% casi siempre el jefe los anima en hacer mejor su trabajo, seguido por un 29% siempre, luego un 26% algunas veces y para terminar un 3% casi nunca y un 0% nunca, lo que indica que es de gran importancia el apoyo que siempre puede brindar un buen jefe a la hora de desarrollar las tareas o compromisos diarios.

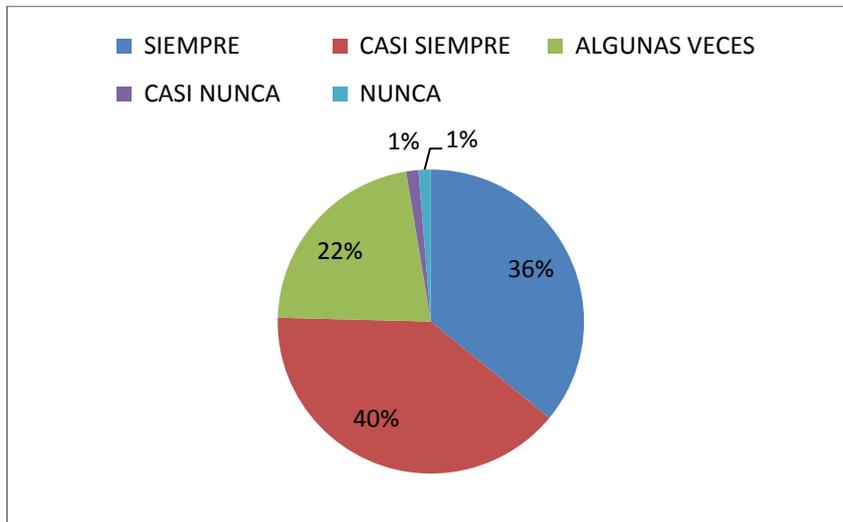
Gráfica 52. Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Cabe resaltar que en esta grafica el 40% respondió que casi siempre el jefe distribuye de forma facilitadora el trabajo, un 30% de algunas veces, un 24% siempre, 4% casi nunca y un 2% nunca.

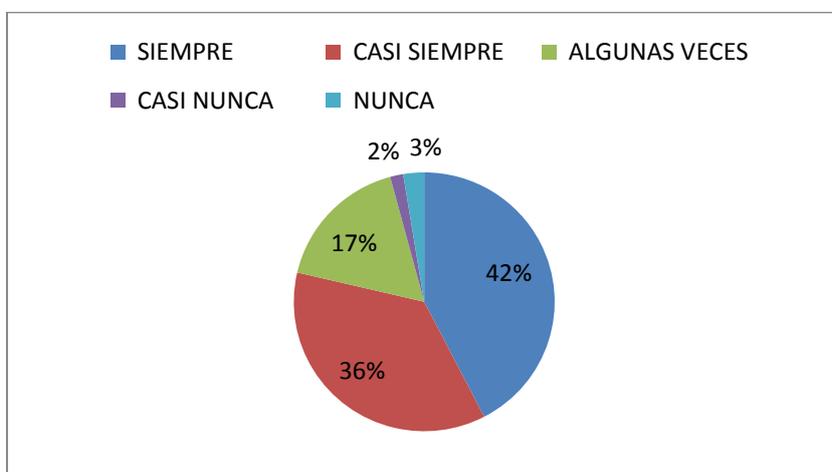
Gráfico 53. Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Como resultado se evidencia lo siguiente; 40% de las personas encuestadas respondieron casi siempre, 36% respondieron siempre, 22% respondieron algunas veces, 1% casi nunca y un 1% nunca, lo que resalta que el jefe casi siempre comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo, ayudando a agilizar todos los procesos que estén pendiente por llevar a cabo, recordemos que la clave del éxito es la buena comunicación a tiempo.

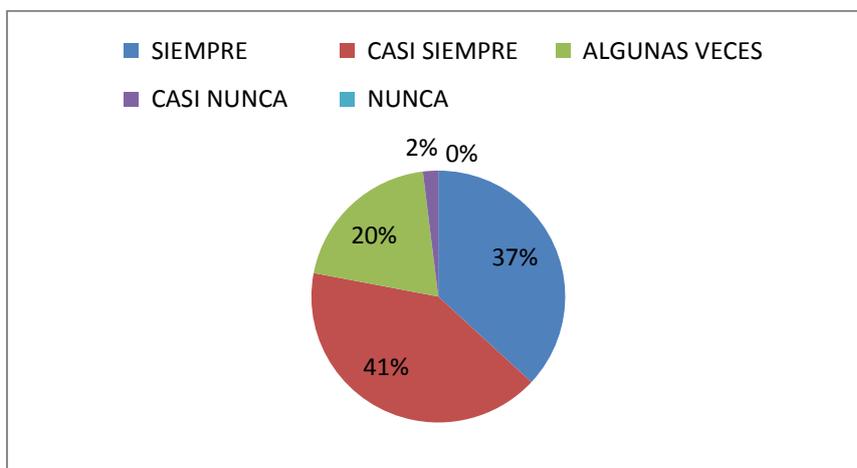
Gráfico 54. La orientación que me da mi jefe me ayuda hacer mejor el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

El 42% de las 309 personas encuestadas respondieron a esta pregunta que siempre la orientación de sus jefes les ayuda a realizar mejor sus labores, el 36% respondió casi siempre, el 17% respondió algunas veces, el 3% respondió nunca, el 2% respondió casi nunca, como se mencionaba en la pregunta anterior una buena comunicación, genera a su vez una excelente orientación, permitiendo así el desenvolvimiento más claro y positivo de las personas.

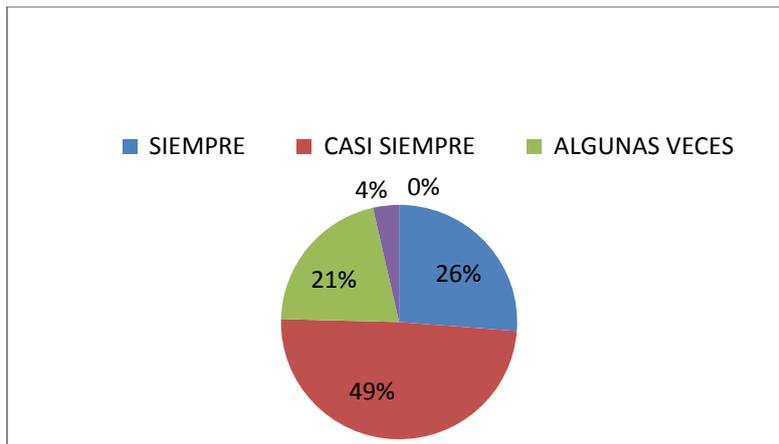
Gráfico 55. Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

El 41% de las personas a las cuales se les realizó la encuesta respondieron que casi siempre el jefe les ayuda a progresar en el trabajo, el 37% respondieron siempre, 20% respondieron algunas veces, 2% respondieron casi nunca y el 0% nunca, lo que indica que en estas empresas el jefe siempre o casi siempre tiene la intención de ayudar a sus empleados a progresar en su trabajo.

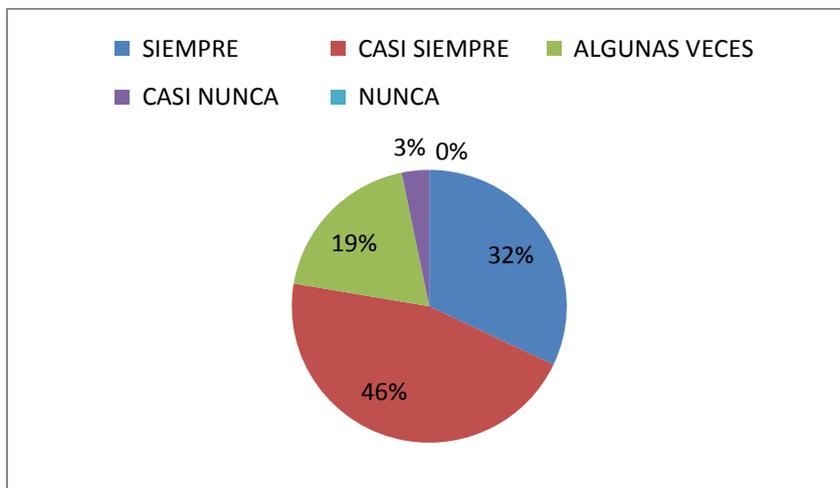
Gráfico: 56. Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

El 49% de las 309 personas encuestadas respondieron que casi siempre el jefe les ayuda a sentirse bien en el trabajo, el 26% respondieron siempre, el 21% algunas veces, 4% casi nunca y un 0% nunca, respuesta relacionada con la pregunta anterior, dado que el jefe ayuda a que las personas se sientan bien por lo que hacen y como lo hacen, factor motivador que es de suma importancia para los empleados.

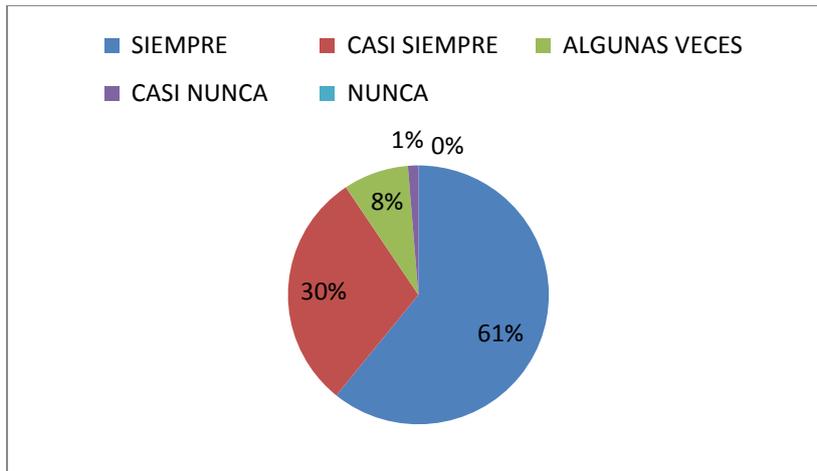
Gráfico 57. Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

El 46% respondieron casi siempre, el 32% siempre, el 19% algunas veces, el 3% casi nunca y el 0% respondió nunca, frente a esta pregunta respectiva, de lo cual podemos concluir que la mayor parte de los encuestados se sienten respaldos por su jefe a la hora de solucionar problemas que se pueden presentar en el área de trabajo, lo cual es de suma importancia para un buen desempeño a nivel grupal e individual

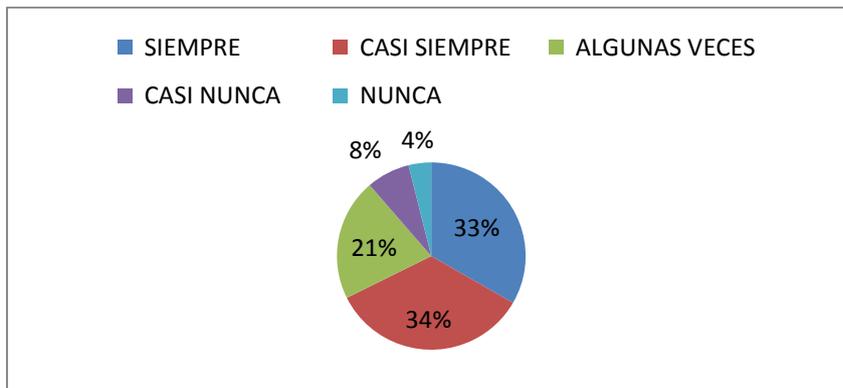
Gráfico 58. Mi jefe trata con respeto



Fuente: Construcción propia.

Según el análisis de la gráfica el resultado es el siguiente; 61% siempre. 30% casi siempre, 8% algunas veces, el 1% casi nunca y un 0% nunca, posicionándose como componente con mayor influencia que siempre el jefe trata con respeto a las personas dentro de su labor. Por obvias razones, este factor siempre debe ser una constante para las buenas relaciones a nivel laboral.

Gráfico 59. Siento que puedo confiar en mi jefe.

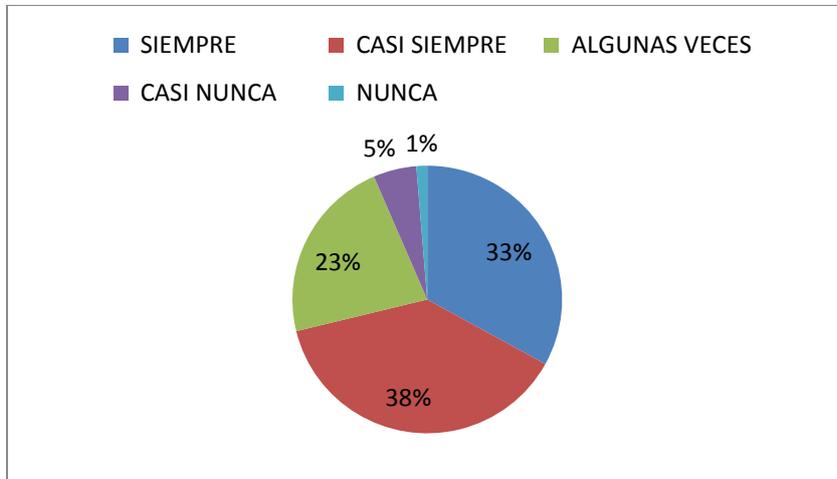


Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a la gráfica se entiende que de las 309 personas encuestadas el 34% respondió casi siempre, el 33% respondió siempre, el 21% algunas veces, el 8% casi nunca y por último un 4% respondió nunca, gracias a la gráfica corroboramos que las personas encuestadas sienten que pueden confiar en su jefe casi siempre. Se puede observar de manera

clara que aproximadamente el 77% de la población encuestada siente que puede confiar en su superior.

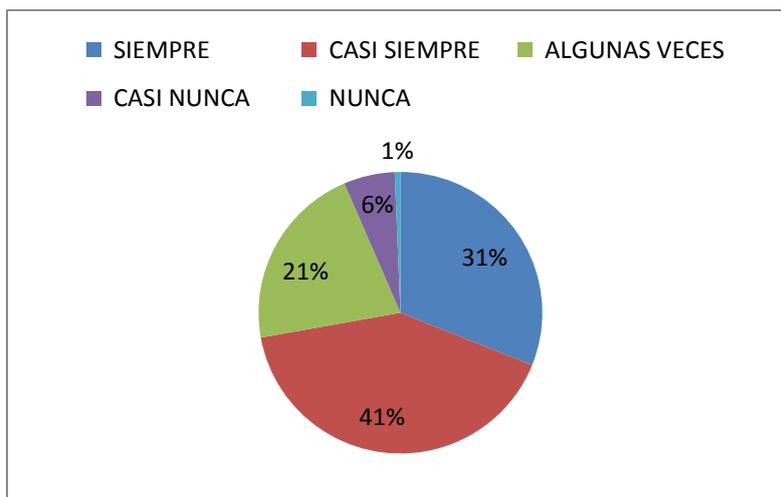
Gráfico 60. Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo.



Fuente: Construcción propia.

De la gráfica anterior se identifica que el 38% de las personas encuestadas el jefe casi siempre los escucha cuando tienen algún problema en el trabajo, el 33% el jefe siempre los escucha, el 23% algunas veces, 5% casi nunca y un 1% el jefe nunca los escucha cuando tienen un problema en el trabajo. Es evidente que hay una superioridad numérica en las personas que se sienten escuchadas por parte de su jefe.

Gráfico 61. Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito.



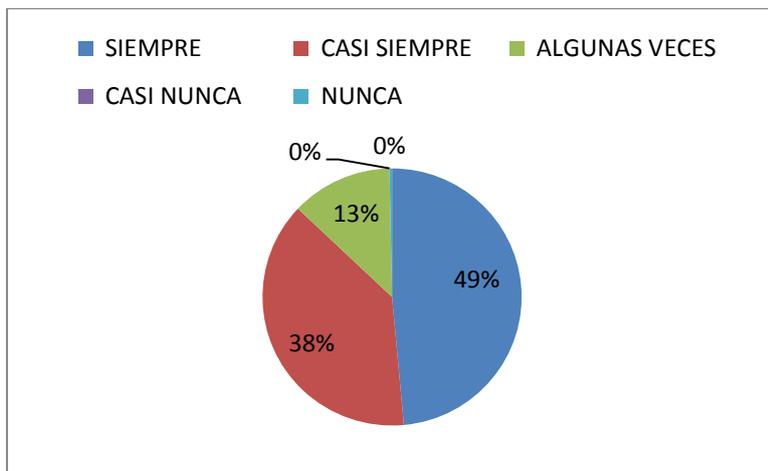
Fuente: Construcción propia.

Según el resultado de la pregunta anterior se tiene que, el 41% es casi siempre, el 31% siempre, 21% algunas veces, el 6% casi nunca y un 1% nunca, por ende la mayoría de personas sienten que casi siempre el jefe les brinda su apoyo cuando lo necesitan.

Abarcando las 13 preguntas anteriores, cabe resaltar que la comunicación con el jefe de cualquier tipo de área es sumamente importante, debido a que ellos son la persona inmediata a contactar frente a cada área, un jefe que respete, ayude, oriente, corrija, incentive, y genere buena comunicación a tiempo es un jefe líder, porque no está por el beneficio propio sino por el beneficio mutuo, es decir, tanto personal como de su equipo de trabajo, factor supremamente importante para los riesgos psicosociales, ya que es uno de los principales elementos que genera más controversia con estos riesgos.

6.1.9. Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

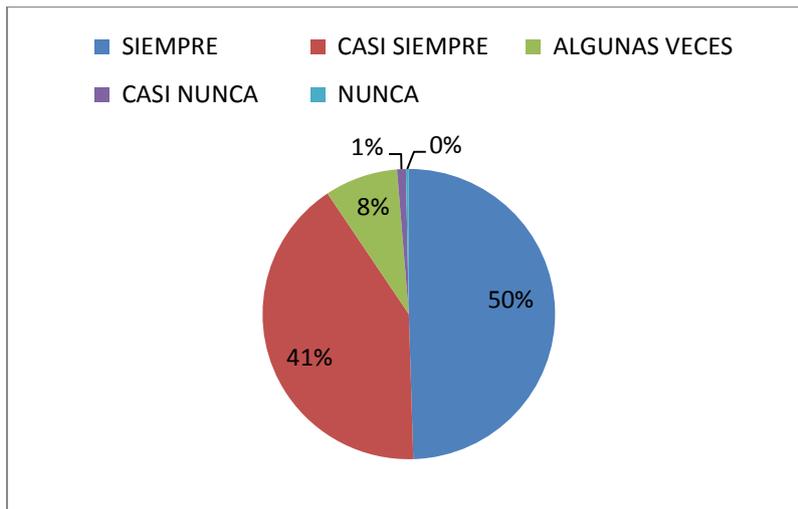
Gráfico 62. Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a la pregunta si les agrada el ambiente de trabajo de cada grupo en el trabajo las personas respondieron que; 49% siempre les agrada, 38% casi siempre les agrada, 13% algunas veces les agrada, 0% casi nunca les agrada, 0% nunca les agrada. Los resultados arrojados por esta pregunta reafirman la teoría que afirma que las buenas relaciones a nivel grupal en el área de trabajo son proporcionales al rendimiento a nivel individual de cada trabajador.

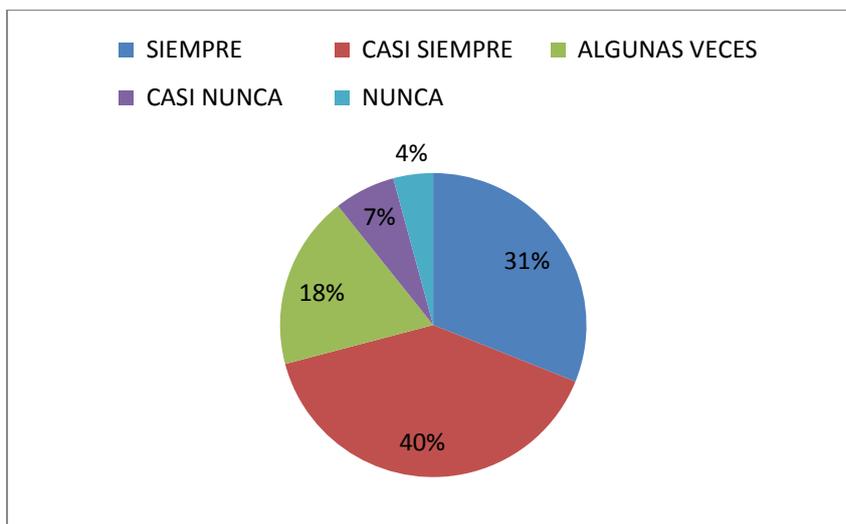
Gráfico 63. En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a la gráfica se entiende que; el 50% de las personas son tratadas con respeto, el 41% de las personas siempre son tratadas con respeto, el 8% de las personas algunas veces son tratadas con respeto, el 1% de las personas son tratadas casi nunca con respeto y 0% de las personas nunca son tratadas con respeto. Queda claro que un alto porcentaje de las personas encuestadas sienten que son tratadas de manera respetuosa, lo que aporta a desarrollar de manera clara los valores de la empresa.

Gráfico 64. Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.

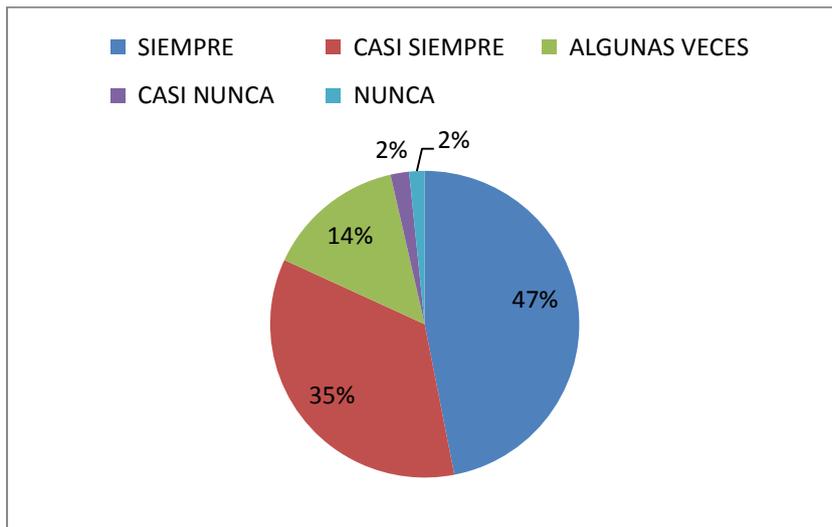


Fuente: Construcción Propia.

Cabe resaltar que como resultado de la gráfica se tiene que el 40% casi siempre confían en sus compañeros, el 31% siempre confían en sus compañeros, 18% algunas veces

confían en sus compañeros, 7% casi nunca confían y el 4% nunca. Es preocupante que al menos el 10% de las personas encuestados sientan que nunca o casi nunca puedan confiar en su grupo de trabajo, ya que es de suma importancia que haya, aunque sea en un nivel muy mínimo, un grado de confianza que permita la ejecución de actividades grupales al interior de la empresa.

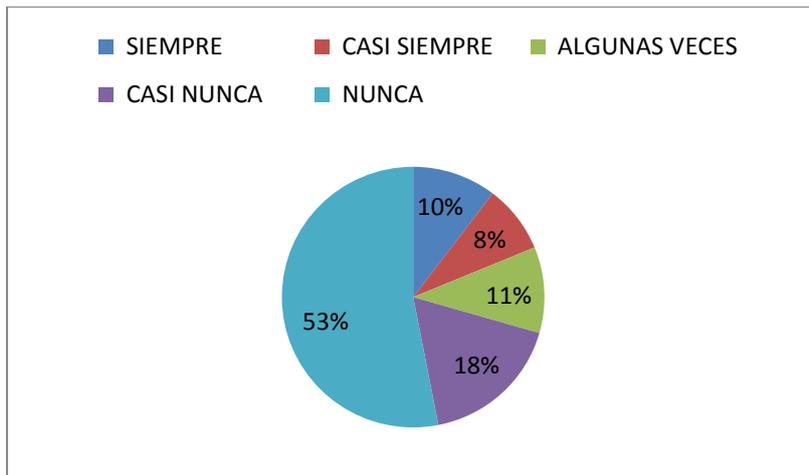
Gráfico 65. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.



Fuente: Construcción propia.

El 47% de las personas encuestadas respondieron siempre se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo, el 35% respondieron casi siempre se sienten a gusto, el 14% algunas veces, el 2% casi nunca y 2% nunca. Cabe mencionar la importancia de la conformidad que debe existir por parte del empleado hacia su grupo de trabajo y como se cumple en este caso, en donde más de tres cuartos de la población encuestada se siente a gusto con su grupo de trabajo.

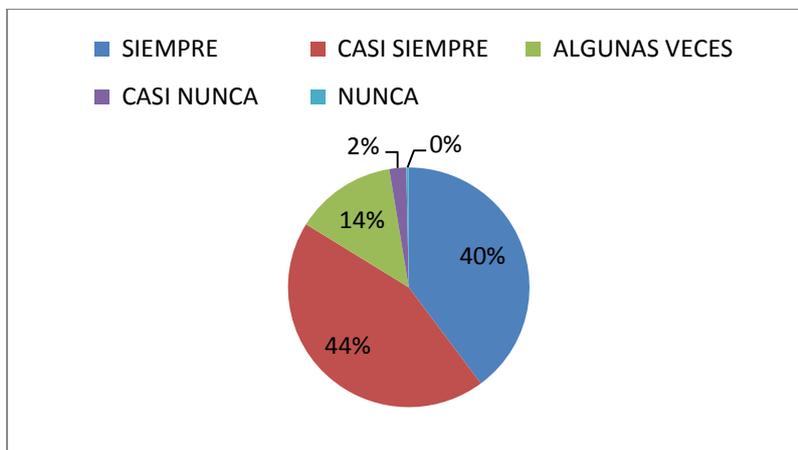
Gráfico 66. En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan.



Fuente: Construcción propia.

Teniendo en cuenta la gráfica, el 53% de las personas nunca son maltratadas por otras personas, 18% casi nunca, 11% algunas veces, 10% siempre y para terminar un 8% casi siempre. Aunque el porcentaje de personas encuestadas que han sido maltratadas en alguna ocasión es menor al 40% aún sigue siendo un valor muy alto, lo cual indica que constantemente se pueden presentar situaciones que puedan atentar contra la integridad emocional de los trabajadores por parte de sus compañeros de trabajo.

Gráfico 67. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa.

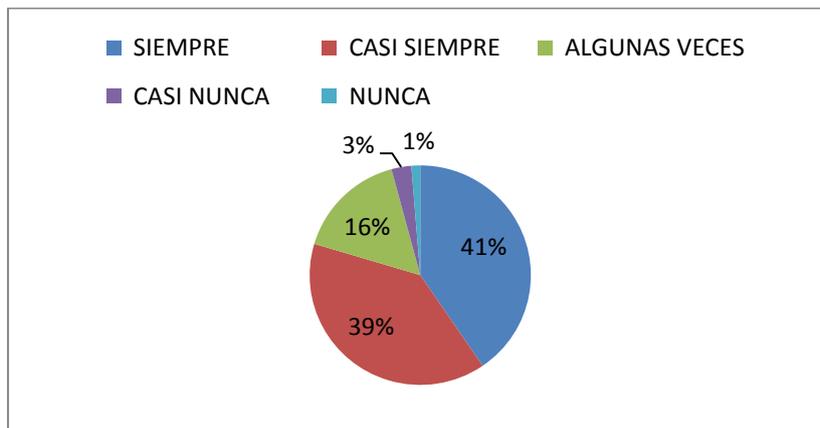


Fuente: Construcción propia.

Según la encuesta realizada para las 309 personas se obtuvo como resultado para esta pregunta lo siguiente; 44% casi siempre solucionan los problemas de forma respetuosa, 40% siempre solucionan los problemas de forma respetuosa, 14% algunas veces solucionan los problemas de forma respetuosa, 2% casi nunca solucionan los problemas de forma respetuosa

y 0% nunca solucionan los problemas de forma respetuosa. Es oportuno afirmar que la solución de problemas que se lleva a cabo de manera respetuosa al interior de la empresa, se ejecuta de manera más eficiente debido a la buena comunicación que se presenta entre los integrantes del grupo.

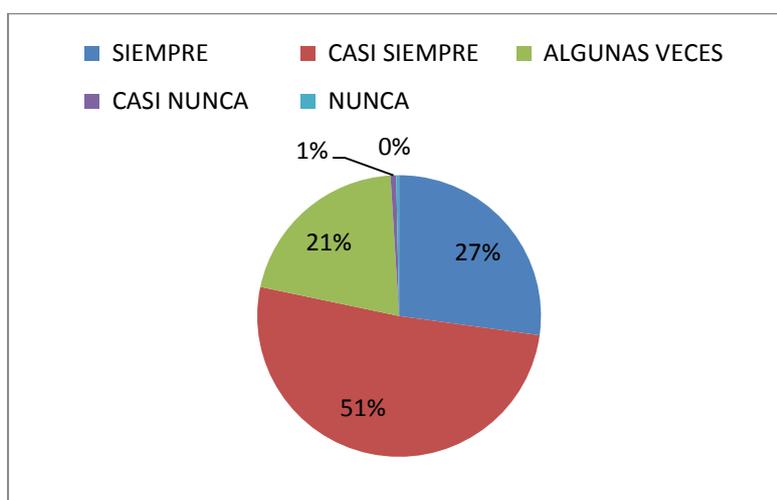
Gráfico 68. Mi grupo de trabajo es muy unido.



Fuente: Construcción Propia.

El 41% respondió que siempre el grupo de trabajo es muy unido, el 39% respondió casi siempre el grupo de trabajo es unido, el 16% respondió algunas veces, el 3% casi nunca y el 1% nunca. Debido al alto porcentaje de personas encuestadas que respondieron que su grupo de trabajo es muy unido, se puede afirmar que la sinergia presente en el grupo de trabajo permite un desarrollo de actividades que aportan al crecimiento de la empresa.

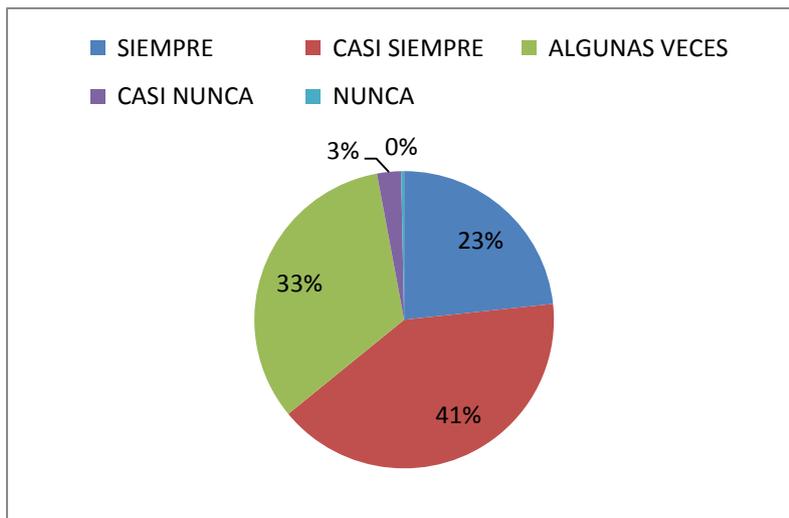
Gráfico 69. Cuando tenemos que realizar trabajo duro, los compañeros colaboran.



Fuente: Construcción propia.

Interpretando la gráfica anterior se tiene que; el 51% casi siempre los compañeros se colaboran entre sí, el 27% siempre se colaboran entre sí, el 21% algunas veces, el 1% casi nunca y el 0% nunca. La colaboración a nivel grupal es un elemento muy importante en toda empresa para alcanzar sus objetivos y, como podemos observar, un alto porcentaje de los encuestados afirman que existe un grado considerable de colaboración por parte de sus compañeros de trabajo.

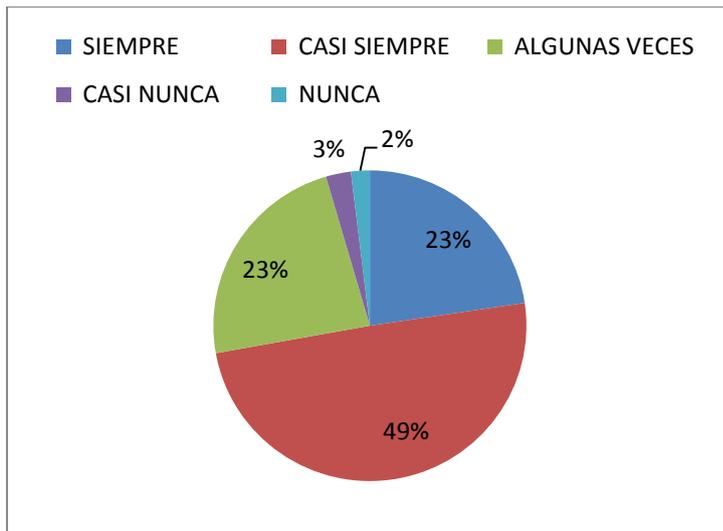
Gráfico 70. Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo.



Fuente: Construcción propia.

Como respuesta de si es fácil poner de acuerdo los grupos para hacer un trabajo, tenemos que de las 309 personas encuestadas respondieron; 41% casi siempre, 33% algunas veces, 23% siempre, 3% casi nunca y 0% nunca. La coordinación a nivel grupal es un factor fundamental para el desarrollo de actividades al interior de la empresa y es evidente que las respuestas arrojadas por la encuesta confirman que la mayoría de las personas sienten que su equipo de trabajo se pone de acuerdo con facilidad.

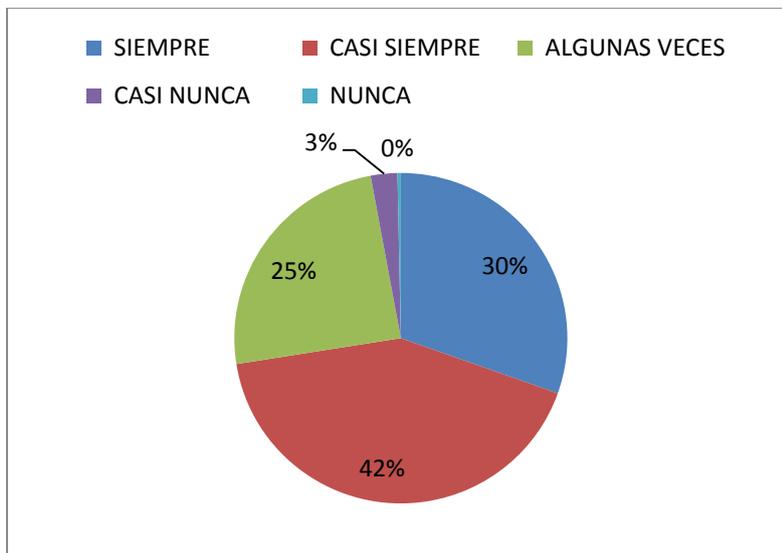
Gráfico 71. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades.



Fuente: Construcción propia.

De la gráfica anterior se puede destacar que el 49% de las personas casi siempre los compañeros se ayudan cuando tienen dificultades, un 23% siempre se ayudan, el 23% algunas veces, 3% casi nunca y un 2% nunca. Es oportuno resaltar el importante papel que juega el apoyo a nivel laboral y personal al interior de los grupos de trabajo, pues esto permite un desarrollo más efectivo de las labores correspondientes de cada integrante.

Gráfico 72. En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros.

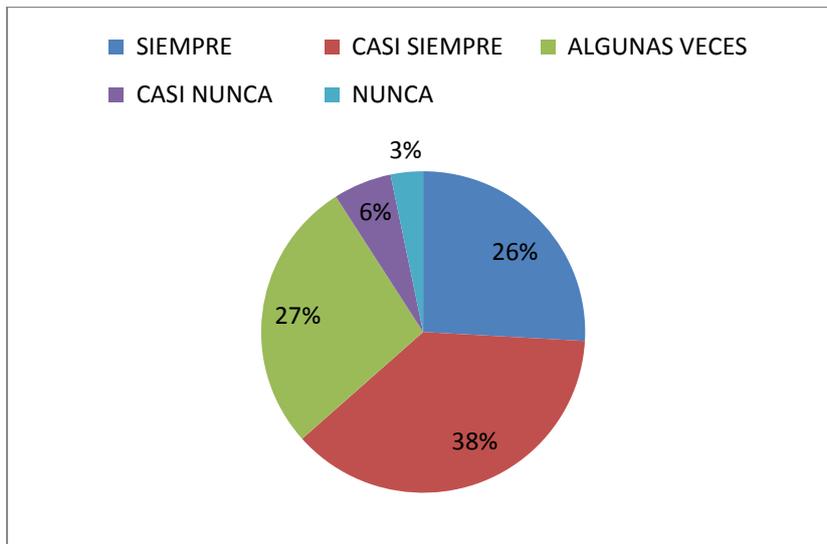


Fuente: Construcción propia

Analizando la gráfica se entiende que un 42% de las personas encuestadas casi siempre se apoyan entre sí, seguido de un 30% como resultado siempre, un 25% algunas

veces, 3% casi nunca y un 0% nunca. Es preocupante que una cuarta parte de los encuestados haya dicho que solo algunas veces, en su grupo de trabajo, se apoyan unos a otros; es preocupante puesto que es fundamental el apoyo entre los miembros de un equipo de trabajo para la ejecución de las diferentes actividades al interior de las empresas.

Gráfico 73. Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas.



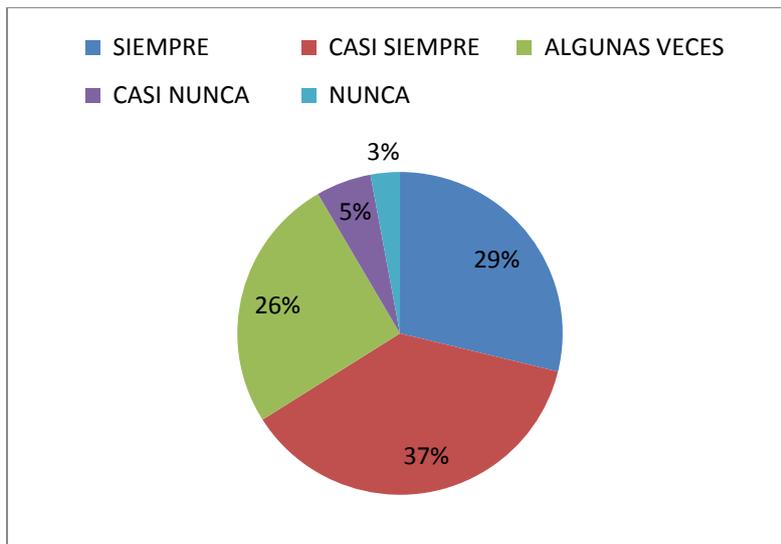
Fuente: Construcción propia.

En respuesta a esta pregunta, las 309 personas encuestadas respondieron que; 38% casi siempre se escuchan cuando tienen problemas, 27% algunas veces se escuchan cuando tienen problemas, 26% siempre se escuchan cuando tienen problemas, 6% casi nunca y 3% nunca. Es un hecho que la comunicación, bien sea a nivel personal o laboral, es un eje fundamental para un óptimo rendimiento del grupo de trabajo y, por lo que se puede analizar en el gráfico anterior, las personas encuestadas tienden a ser escuchadas por sus compañeros de trabajo.

Se puede observar en los resultados arrojados por la encuesta en las 11 preguntas anteriores que los encuestados, o al menos más de la mitad, respondieron de manera positiva frente a las relaciones, tanto laborales como personales, con su grupo de trabajo.

6.1.10. Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

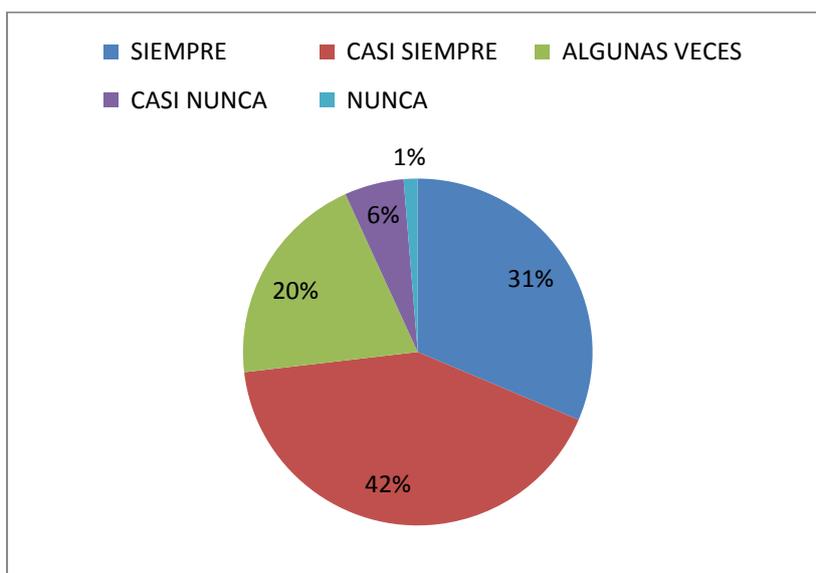
Gráfico 74. Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo.



Fuentes: Construcción propia.

Como resultado notamos que; un 37% casi siempre se les informa cuando hacen bien su trabajo, un 29% siempre, un 26% algunas veces, un 5% casi nunca y un 3% nunca. La retroalimentación en dirección empresa – empleado es muy importante para incentivar y motivar de manera adecuada el personal.

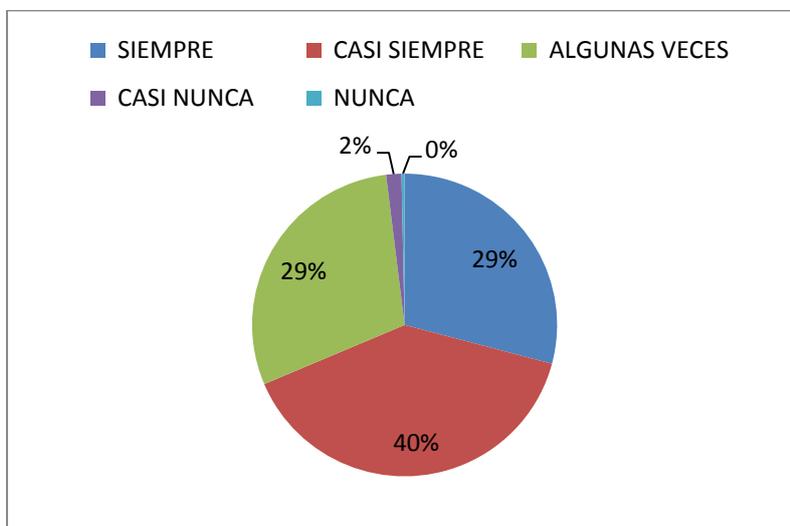
Gráfico 75. Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo.



Fuente. Construcción propia.

De las 309 personas encuestadas, para esta pregunta tenemos que, un 42% casi siempre se les informa de lo que deben mejorar, 31% siempre les informa lo que deben mejorar, 20% algunas veces les informan que deben mejorar y 6% casi nunca. Aunque lo ideal es incentivar al personal por su buen desempeño, en ocasiones es necesario hacer un llamado de atención para corregir las actividades que se estén llevando a cabo de manera incorrecta y, por lo que podemos observar en las respuestas que dieron los encuestados, a estos siempre les notifican cuando están cometiendo algún error en la ejecución de sus actividades.

Gráfico 76. La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara.

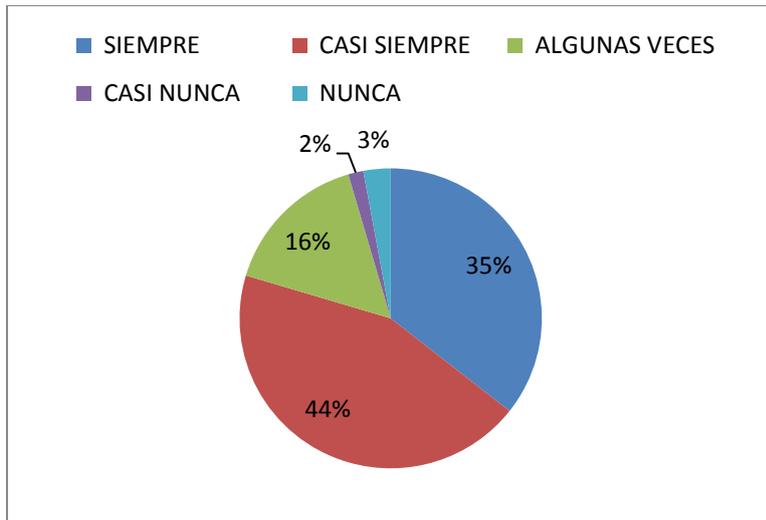


Fuente: Construcción propia.

A continuación se explica brevemente la gráfica anterior;

La información que reciben sobre el rendimiento del trabajo es clara, los resultados son; 40% casi siempre, 29% siempre, 29% algunas veces, 2% casi nunca y 0% nunca. Aunque la mayor parte de los encuestados respondieron de manera positiva frente a si son informados de manera clara sobre su rendimiento a nivel laboral, aún hay un alto porcentaje que no obtiene esta información de manera constante.

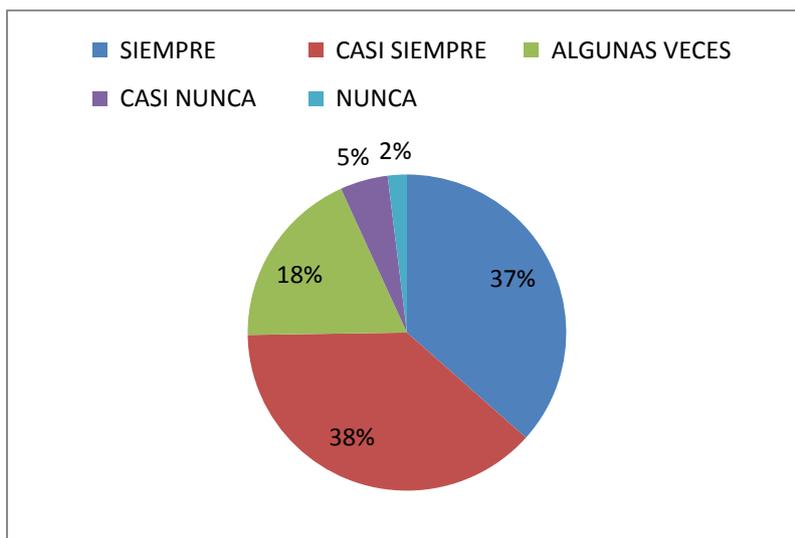
Gráfico77. La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar.



Fuente: Construcción propia.

El 44% de las personas encuestadas respondieron casi siempre la forma como evalúan las empresas sus trabajos les ayuda a mejorar, el 35% respondieron siempre, el 16% algunas veces, el 2% casi nunca, el 3% nunca. Según los resultados de la encuesta, al menos un 79% de los encuestados afirman que los factores a evaluar por parte de su empresa les permite mejorar en aquellos aspectos que están fallando.

Gráfico 78. Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo.

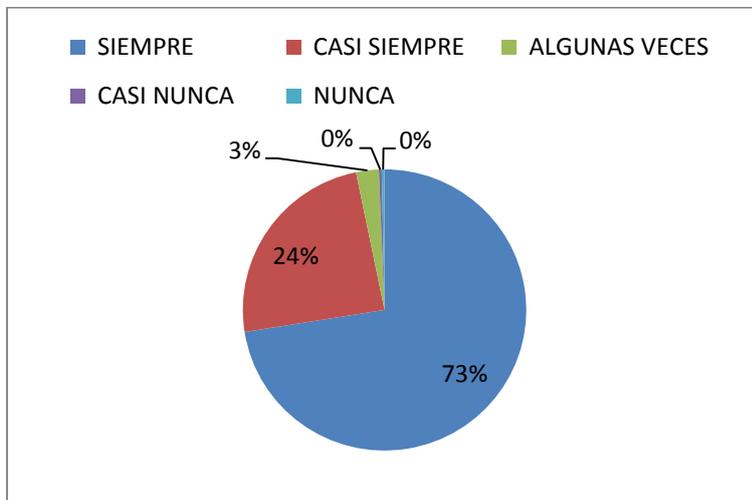


Fuente: Construcción propia.

Según la gráfica se puede evidenciar que de las 309 personas encuestadas; un 38% registra que casi siempre le informan a tiempo sobre lo que deben de mejorar en sus trabajos, seguido de un 37% como siempre, un 18% algunas veces, un 5% casi nunca y un 2% nunca. Un informe oportuno acerca de las falencias que se están presentando en el desempeño a nivel laboral de los empleados puede ser una herramienta muy útil para que aquellos que están fallando en sus actividades hagan las correcciones respectivas a tiempo.

6.1.11. Las siguientes están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

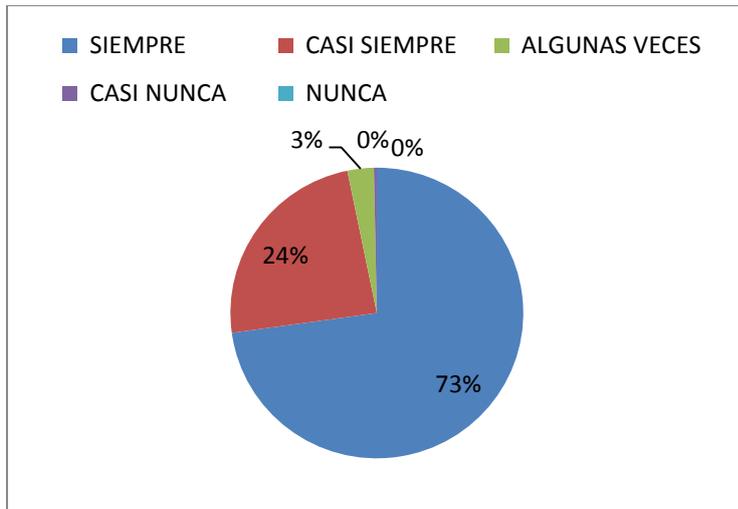
Gráfico 79. En la empresa me pagan a tiempo mi salario.



Fuente: Construcción propia.

Podemos ver que un 73% siempre en las empresas pagan a tiempo, un 24% casi siempre, seguido de un 3% algunas veces y un 0% casi nunca, nunca. Según los resultados de la encuesta, una porción mínima del 3% afirma que tan solo algunas veces la empresa en la que trabaja le realiza el pago del salario a tiempo, lo cual indica que en general la población encuesta se siente a gusto con los tiempos que sus empresas manejan a pagos de salarios.

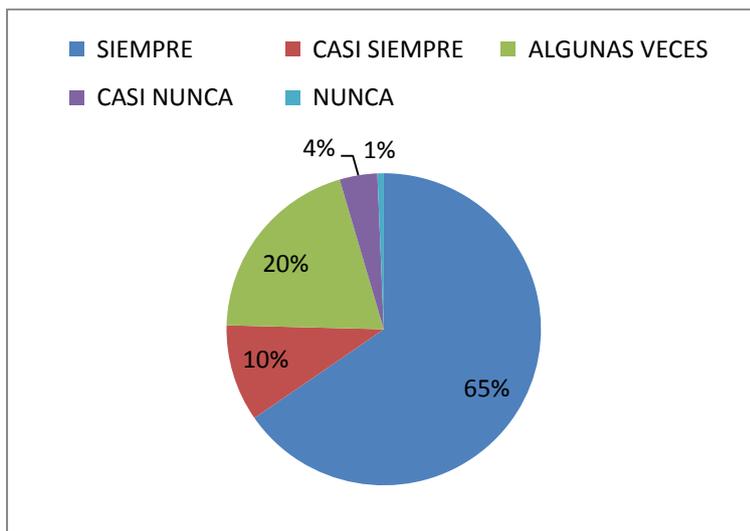
Gráfico 80. El pago que recibo es el que me ofreció la empresa.



Fuente: Construcción Propia.

De acuerdo a la gráfica, según las 309 personas encuestadas, la información obtenida es la siguiente; 73% siempre el pago que reciben es lo que las empresas le han ofrecido, 24% casi siempre, 3% algunas veces, 0% casi nunca, 0% nunca. Se evidencia un constante cumplimiento en lo establecido por la empresa a nivel salarial con los empleados o cual aumenta la confianza y satisfacción que los trabajadores tienen con sus empresas.

Gráfico 81. El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo.

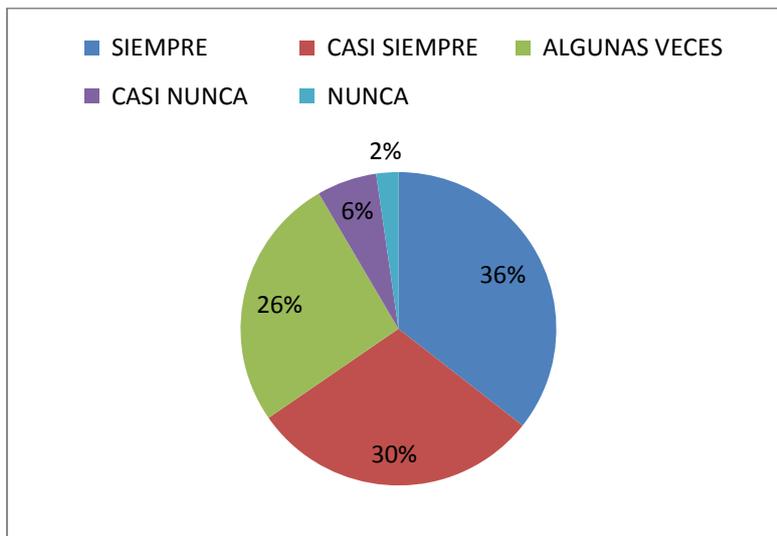


Fuente: Construcción propia.

Durante la realización de la encuesta, para la presente pregunta se tiene como conclusión que respondieron que siempre el pago que se les ha realizado es lo justo que se

merecen, el 20% de las personas respondieron algunas veces, el 10% casi siempre, el 4% casi nunca y el 1% respondieron que nunca.; el 65% de las personas de las personas encuestadas respondieron que se encuentran satisfechas con el pago, de esta manera se puede decir que a nivel general los pagos que ofrecen la empresa están bien percibidos por los tele-operadores.

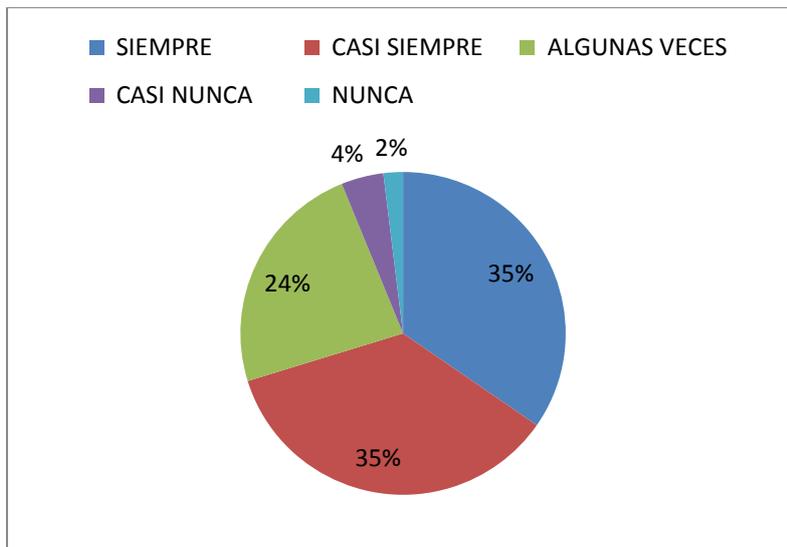
Gráfico 82. En mi trabajo tengo posibilidades de progresar.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a la gráfica, los valores arrojados fueron los siguientes; un 36% como respuesta de que siempre en sus trabajos tienen la posibilidad de progresar, 30% como respuesta de casi siempre pueden progresar en sus trabajos, 26% como respuesta algunas veces, 6% casi nunca pueden progresar y 2% como nunca. La posibilidad de aumentar el salario o de ascender de puesto puede ser una gran motivación para los trabajadores a desempeñar de manera más eficiente sus labores y, como se puede observar en la gráfica, más de dos tercios de los encuestados afirman tener la posibilidad de progresar al interior de sus empresas.

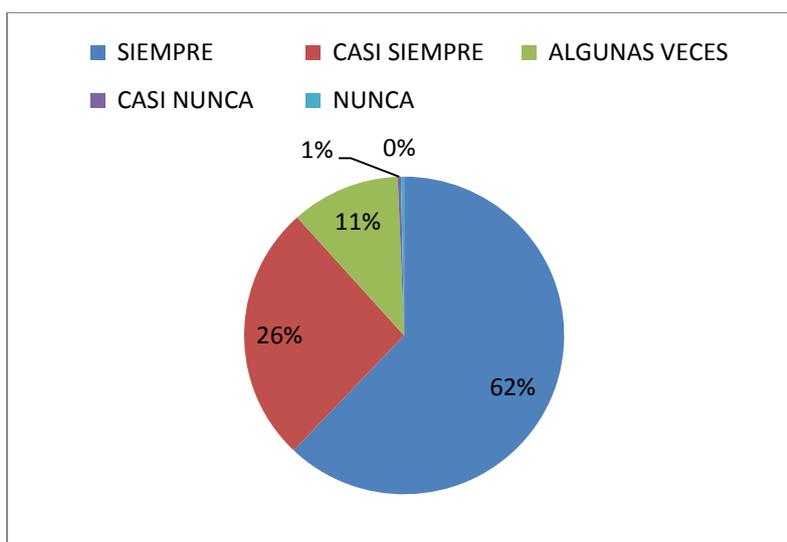
Gráfico 83. Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa.



Fuente: Construcción propia.

El 35% de las personas encuestadas de las 309, respondieron siempre si hacen bien sus trabajos pueden progresar en sus empresas, el 35% respondieron casi siempre que hacen bien sus trabajos pueden progresar en la empresa, el 24% respondieron algunas veces, el 4% casi nunca y 2% nunca. La relación desempeño-beneficio que se utiliza en las empresas como medio de motivación debe ser transparente para que la percepción que tienen los trabajadores de esta contribuya a la participación de estos últimos.

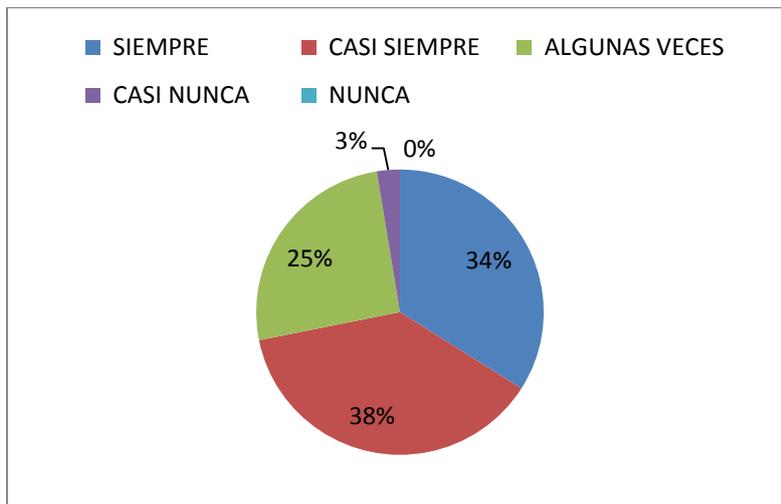
Gráfico 84. La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a esta pregunta, la gráfica nos ilustra que el 62% de las personas encuestadas siempre la empresa se preocupa por el bienestar de ellos, un 26% como resultado de casi siempre se preocupa, seguido de un 11% de algunas veces, 1% casi nunca y para terminar un 0% nunca se preocupa por el bienestar sus trabajadores. Los programas que desarrollen las empresas para garantizar el bienestar de sus empleados es de suma importancia para que sus empleados se sientan a gusto con las actividades que desarrollan en la empresa.

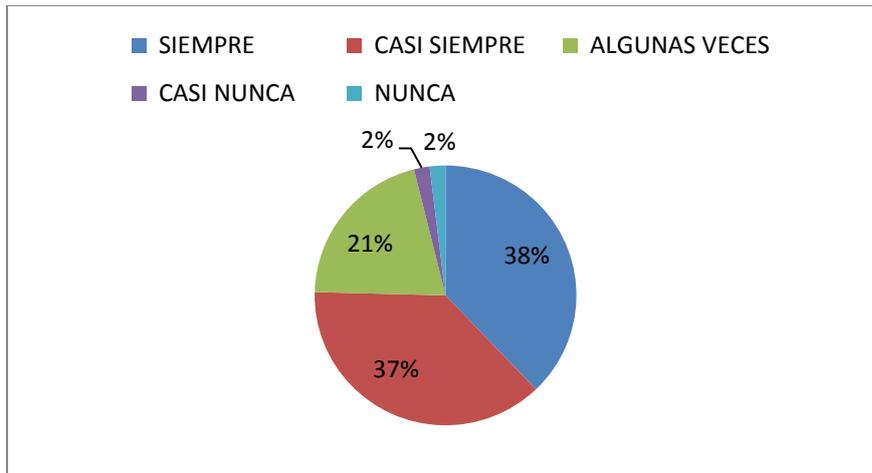
Gráfico 85. Mi trabajo en la empresa es estable.



Fuente: Construcción propia.

Cabe resaltar que en la gráfica el 38% de las personas respondieron que casi siempre el trabajo en sus empresas es estable, seguido de un 34% como respuesta siempre el trabajo ha sido estable, teniendo como consecución el 25% como respuesta de algunas veces, 3% casi nunca y un 0% nunca. Otorga a los empleados cierto nivel de tranquilidad y. por lo que se evidencia en el grafico anterior, los trabajadores encuestados afirman que, por lo general, las empresas en las que trabajan les brindan cierto nivel de estabilidad.

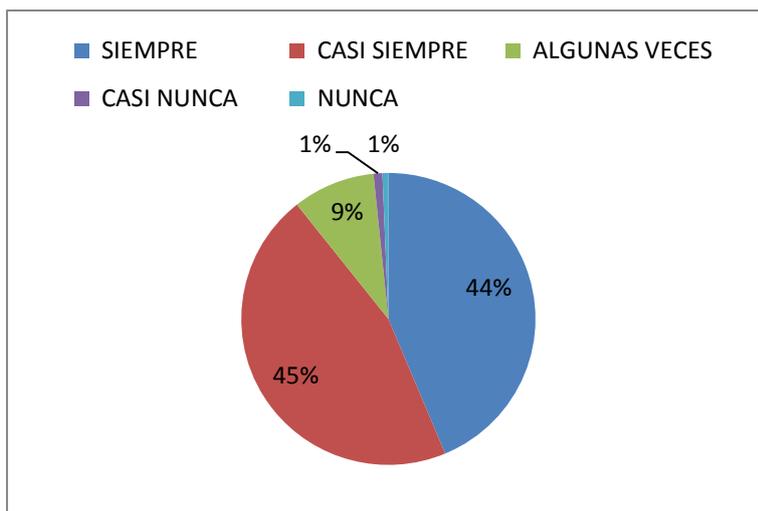
Gráfico 86. El trabajo que hago me hace sentir bien.



Fuente: Construcción propia.

Con lo que respecta a la gráfica se tiene que; el 38% siempre el trabajo que realizan los hace sentir bien, el 37% casi siempre el trabajo realizado los hace sentir bien, el 21% algunas veces el trabajo los hace sentir bien, el 2% casi nunca y 2% nunca. La satisfacción en cuanto al trabajo que se desempeñan es un factor muy importante para todas las personas que laboran y, como se puede evidenciar en los resultados obtenidos de la pregunta anterior, al menos tres cuartas partes de los encuestados se sienten satisfechos con su trabajo.

Gráfico 87. Siento orgullo de trabajar en esta empresa.

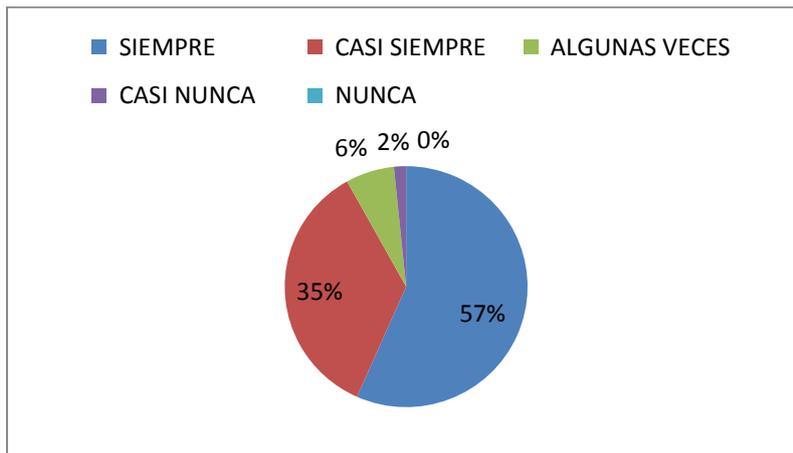


Fuente: Construcción propia.

Según la gráfica presentada, identificamos que; el 45% de las 309 personas encuestadas, casi siempre se sienten orgullosos de trabajar en sus empresas, el 44%

respondieron siempre se sienten orgullosos de trabajar en sus empresas, el 9% respondieron que algunas veces, el 1% casi nunca y el 1% nunca. El sentirse identificados con la empresa en la que se labora puede aportar grandes beneficios en materia de desempeño para las organizaciones y es un hecho que más del 80% de los encuestados se sienten orgullosos de las empresas en las que laboran.

Gráfico 88. Hablo bien de la empresa con otras personas.



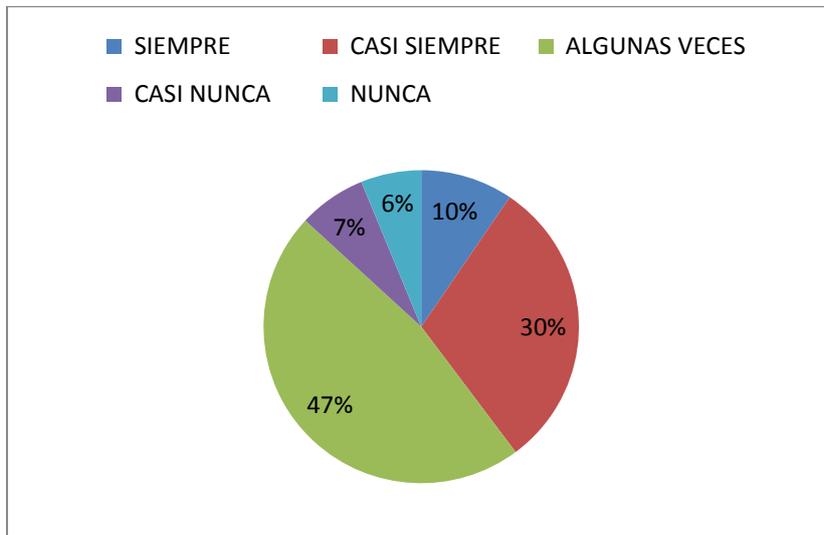
Fuente: Construcción Propia.

Estudiando los resultados de la encuesta, se tiene que para esta pregunta los resultados fueron; 57% siempre las personas hablan bien de la empresa, 35% casi siempre las personas hablan bien de la empresa, 6% algunas veces las personas hablan bien de la empresa, 2% casi nunca las personas hablan bien de la empresa. El “voz a voz” es una herramienta muy útil para posicionar el buen nombre de la compañía en mercado laboral y está claro que más del 90% de la población encuestada demuestra hablar bien de la empresa en la que laboran, al menos la mayoría de las veces.

En cuanto a la percepción que los encuestados tienen acerca de las empresas en las que laboran podemos afirmar que la mayor parte se sienten a gusto con lo que hacen y tienden a expresarlo de esa manera cuando hablan con personas del entorno, por otra parte, muchos de los encuestados dijeron que su salario va acorde con lo estipulado en su contrato y que, además, mantiene una proporción con el esfuerzo que hacen. Es importante destacar que la satisfacción de los empleados en cuanto a lo que tiene que ver con lo que la empresa tiene para brindarles debe mantenerse siempre alta para que el desempeño de los trabajadores no se vea afectado.

6.1.12. Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

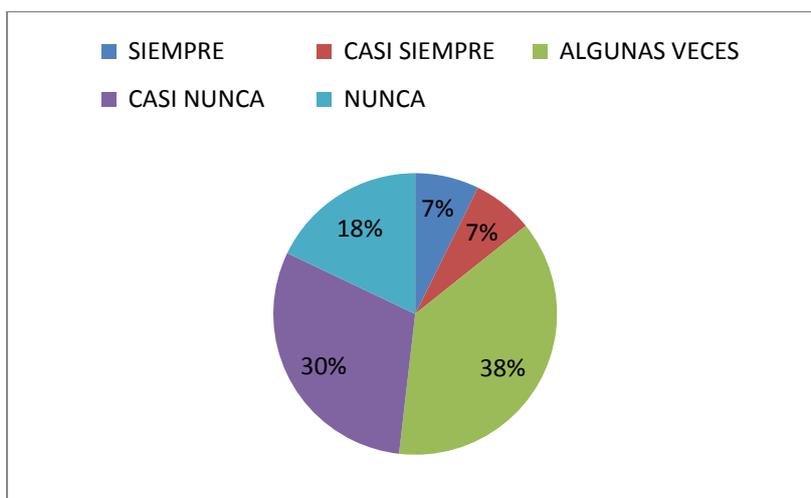
Gráfico 89. Atiendo a clientes o usuarios muy enojados.



Fuente: Construcción propia.

De las 309 personas encuestadas, en esta pregunta se obtuvo el siguiente resultado; el 47% algunas veces atienden a clientes muy enojados, el 30% casi siempre atienden a clientes muy enojados, 10% siempre atienden a clientes muy enojados, 7% casi nunca atienden a clientes muy enojados y 6% nunca atienden a clientes enojados. Se puede observar que una gran porción de los encuestados deben tratar, al menos en algunas ocasiones, deben tratar con clientes enojados, lo que puede afectar el estado de ánimo de los trabajadores.

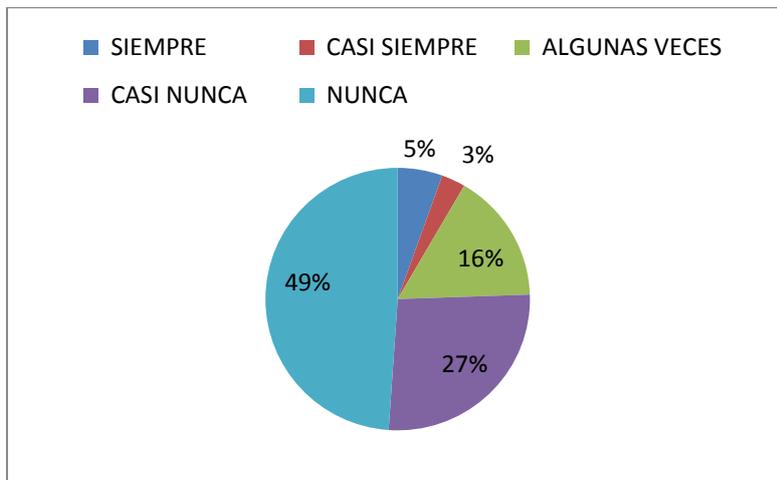
Gráfico 90. Atiendo a clientes o usuarios muy preocupados.



Fuente: Construcción propia.

Es claro evidenciar en la gráfica anterior que; 38% de las personas algunas veces atienden a clientes muy preocupados, 30% de las personas casi nunca atienden a clientes muy preocupados, 18% de las personas nunca atienden a clientes muy preocupados, 7% casi siempre y 7% siempre. La relación que tengan los empleados frente al estado de ánimo de los clientes es fundamental para la prestación de un buen servicio y. como se puede observar en la gráfica anterior hay por lo menos un 50% de encuestados que deben tratar con clientes preocupados, al menos unas veces.

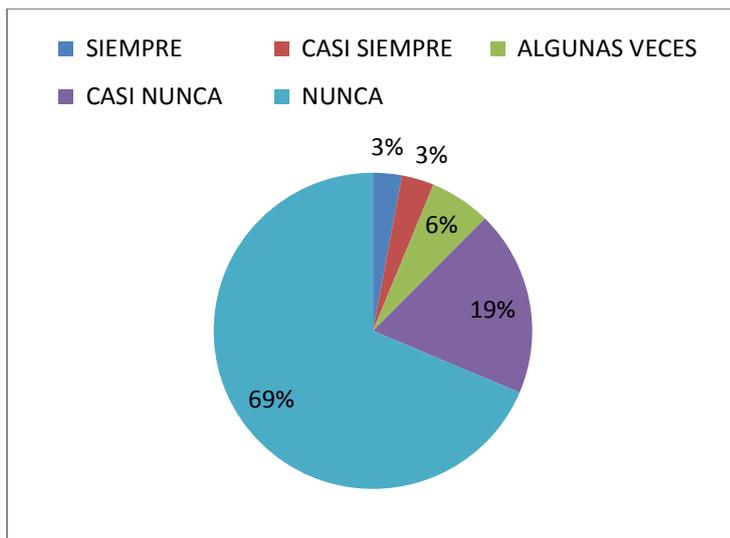
Gráfico 91. Atiendo a clientes o usuarios muy tristes.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a la gráfica se interpreta lo siguiente; 49% las personas nunca atienden a clientes muy tristes, 27% las personas casi nunca atienden a clientes muy tristes, 16% las personas algunas veces atienden a clientes muy tristes, 5% las personas siempre atienden a clientes muy tristes y 3% las personas casi siempre atienden a clientes muy tristes. Al parecer la porción de encuestados afirman tener que atender clientes tristes es muy baja, lo cual indica que no es una situación muy común pero aun así, es recomendable tener en consideración este tipo de situaciones.

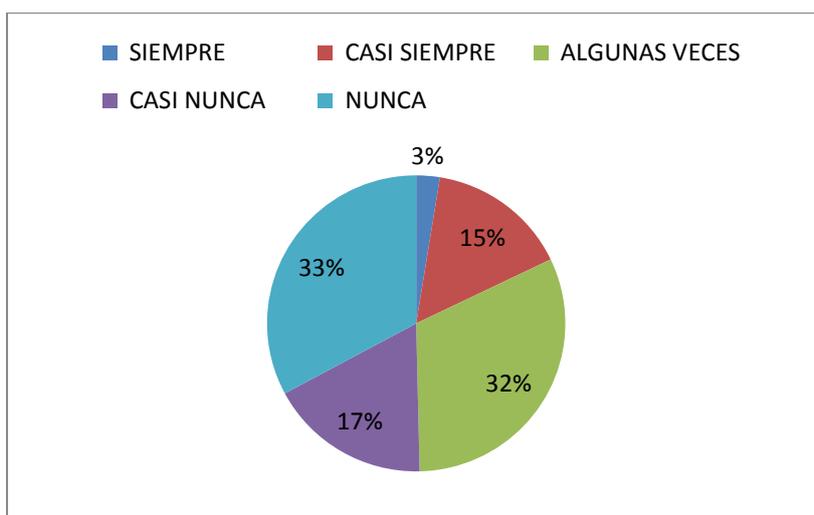
Gráfico 92. Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas.



Fuente: Construcción propia.

Corroborando la información suministrada por la gráfica, se obtiene que; el 69% de las personas encuestadas nunca el trabajo les exige atender personas muy enfermas, el 19% casi nunca, el 6% algunas veces, el 3% casi siempre y el 3% siempre. La atención de clientes enfermos no es una constante entre las actividades que desempeñan los encuestados, ya que tan solo un 12% afirmaron tener que atender a clientes enfermos, al menos en algunas ocasiones.

Gráfico 93. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda.

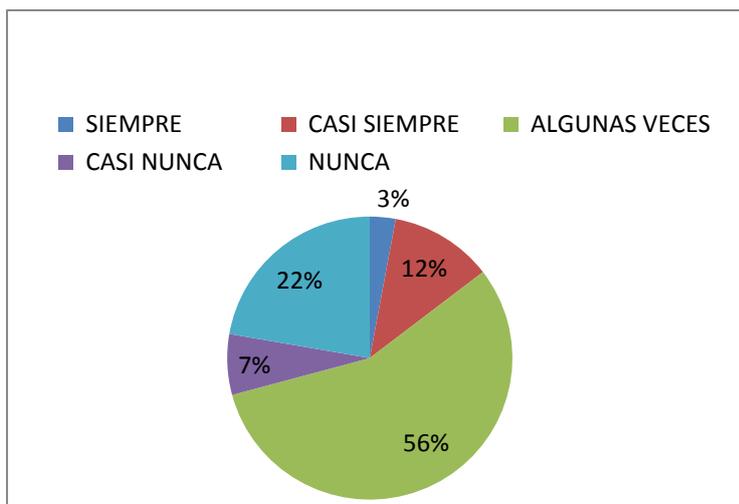


Fuente: Construcción propia.

Analizando la gráfica, se entiende que; 33% nunca el trabajo les exige atender personas muy necesitadas, 32% algunas veces el trabajo les exige atender personas muy

necesitadas, 17% casi nunca el trabajo les exige atender personas muy necesitadas, 15% casi siempre el trabajo les exige atender personas muy necesitadas, 3% el trabajo siempre les exige atender personas muy necesitadas. En el grafico anterior se puede evidenciar una superioridad numérica entre los encuestados que no deben atender a personas muy necesitadas de ayuda, aunque aún queda un 32% que deben hacerlo en algunas ocasiones, lo cual indica que es un factor que debería ser tenido en cuenta.

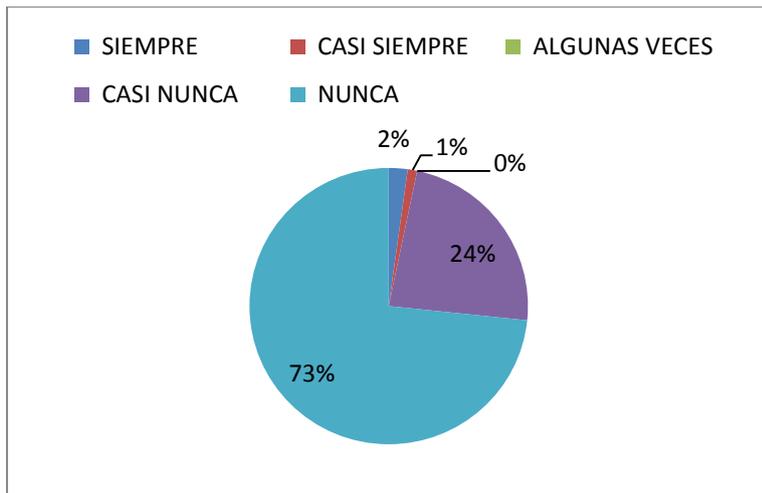
Gráfico 94. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a la gráfica, se puede deducir que; el 56% de las personas algunas veces atienden a clientes que los maltratan, el 22% respondieron que nunca los maltratan, el 12% respondieron casi siempre los maltratan y el 3% respondieron que siempre atienden clientes que los maltratan. Como podemos observar hay un alto porcentaje de encuestados que respondieron tener que atender a clientes que los maltratan, al menos en algunas ocasiones, lo cual indica que hay que buscar alternativas para que esta situación deje de ser una constante.

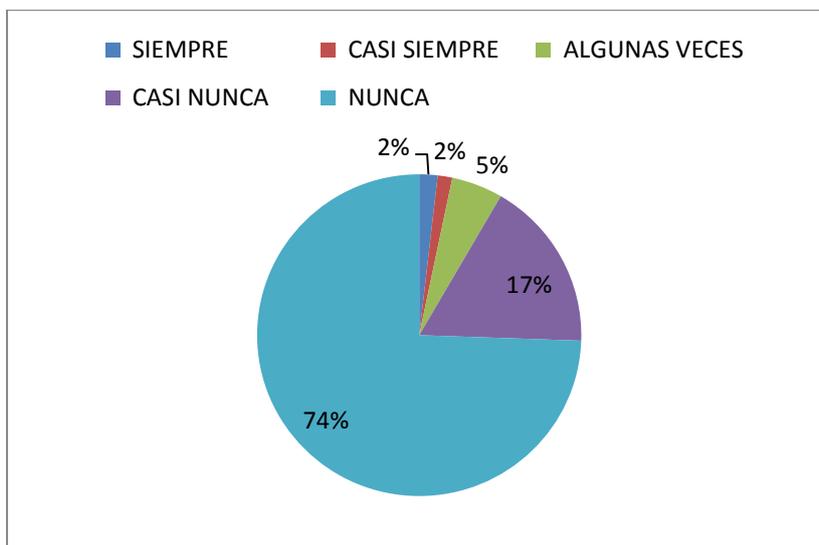
Gráfico 95. Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia.



Fuente: Construcción propia.

Como resultado de las encuestas en esta pregunta se destaca que el 73% de las personas que respondieron esta pregunta, nunca el trabajo les exige atender situaciones de violencia, el 24% respondieron casi nunca, el 2% siempre, 1% casi siempre y el 0% algunas veces. Es evidente que la relación entre atención de situaciones de violencia y las actividades que realizan los encuestados es mínimo, con tan solo un 3% lo que nos indica que nos es un factor que afecte el desempeño de la población encuestada.

Gráfico 96. Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.

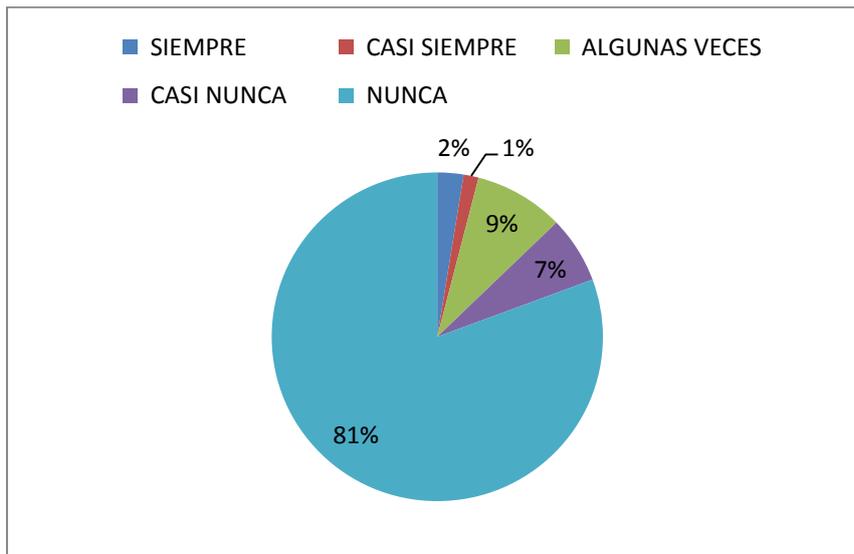


Fuente: Construcción propia.

De las 309 personas encuestadas, obtenemos como información que; el 74% de las personas que respondieron nunca el trabajo les exige atender situaciones tristes o dolorosas,

seguido de un 17% como casi nunca, seguido de un 5% algunas veces, 2% casi siempre y 2% siempre. Al igual que la anterior pregunta, podemos observar que la atención de situaciones muy tristes o dolorosas no tiene una alta relación con las labores que los encuestados deben llevar a cabo al interior de sus empresas, por lo que no es un factor que deba tener mucha importancia en cuanto a lo que afecta el desempeño de los trabajadores.

Gráfico 97. Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo.



Fuente: Construcción propia.

De acuerdo a las 309 personas encuestadas, para esta pregunta se tiene como resultado que; el 81% de las personas respondieron que nunca pueden expresar sus tristezas o enojo frente a las personas que atendió, el 9% respondieron que algunas veces lo hacen, el 7% casi nunca, el 2% siempre y para terminar un 1% casi siempre lo hacen. Como se puede ver en la gráfica anterior, los encuestados carecen, en su gran mayoría, de la posibilidad de poder expresar su tristeza o enojo frente a las personas que atienden, lo cual puede estar ligado a las políticas de atención al usuario de cada empresa.

## 6.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez se identificó la encuesta apropiada para la investigación, se generó una fórmula de muestreo en la cual permitió conocer el número de personas a encuestar, de modo que resalte y evidencie de manera pertinente como se encuentran los riesgos psicosociales que pueden llegar a tener las personas que operan (trabajan) en los contact center de Pereira, la

encuesta aplicada para esta investigación fue de factores de riesgos psicosocial intralaboral forma o batería B, elaborada por la Pontificia Universidad JAVERIANA de Bogotá.

Este cuestionario fue dirigido a 309 personas que laboran en empresas de este sector dentro de la Ciudad de Pereira; cabe destacar que dentro del departamento de Risaralda se encuentran establecidas 13 empresas de Contact Center, lo que permitió sacar un promedio de cuantos empleando aproximadamente tenia este sector y a cuantos se le debían aplicar la correspondiente encuesta.

Analizando las 97 preguntas que se llevaron a cabo en las encuestas, se evidencia que de 309 personas que respondieron el cuestionario, un alto porcentaje de ellas resalta que algunas veces el ruido en el lugar de trabajo se torna un poco molesto, este factor puede ser muy importante a la hora de velar por el confort y desarrollo laboral de los empleados, dado que puede generar molestia e irritación y no tener un buen rendimiento personal. En cuanto al ambiente de trabajo, la mayoría de personas manifestaron que algunas veces el clima dentro de la organización o empresas es un poco frio, este factor impacta de manera negativa tanto en el desarrollo de la persona a la hora de laborar como puede generar problemas de salud frente a un cambio brusco de clima. Uno de los puntos a favor que permiten que el personal se labore de manera efectiva y tranquila es la ausencia de calor, permitiendo que el personal se desenvuelva de manera tranquila en sus horas laborales permitiendo tener un entorno, con relación a la temperatura, agradable la mayoría de las veces. En cuanto a las estructuras de las empresas, se evidencia que, según los resultados de las encuestas laborales, todas cuentan con una muy buena infraestructura, lo cual podemos demostrar en los resultados de la encuesta, dado que más de la mitad de los encuestados afirmaron que, casi siempre, los espacios donde laboran tienen luz (energía) suficiente y agradable que les permite desarrollar sus labores. Por otra parte, una gran porción de los encuestados respondieron que el espacio establecido para sus puntos de trabajo es confortable, espacioso, cómodo, limpio y ordenado.

Cabe resaltar que la mitad de las personas encuestadas respondieron que las herramientas de trabajo y equipos que usan son siempre los adecuados. Es de suma importancia este factor porque impacta de manera directa en la productividad del empleado dentro de la empresa.

Aproximadamente un tercio de las personas encuestadas, presentaron que algunas veces trabajan tiempo adicional, esto conlleva a otro factor que tiene un índice de riesgo psicosocial medio alto que es el trabajar sin parar; para este índice hubo un bajo porcentaje de personas que respondieron casi nunca.

De los riesgos psicosociales existente, está la carga laboral, teniendo en cuenta que un 36% algunas veces les toca laborar en horarios nocturnos, lo que indica que deberían de manejar dos turnos; cuestión que no permitiría el exceso de trabajo por persona y reduciría el riesgo psicosocial de la persona, o a su vez generar más pausas activas donde el empleado pueda tener un tiempo de receso más seguido, este punto tiene un peso del 33% donde identifica que las personas lo hacen pero solo algunas veces, cuando debería de ser bien estructurado estos tiempos dado que muchas de ellas también laboran días festivos y fines de semana (51% algunas veces laboran), sin mencionar que solo el 38% algunas veces toman su tiempo de descanso.

A parte de estos factores internos que se cuestionaron de cada empresa, hay unos externos los cuales mencionaremos a continuación:

Un 35% de las personas nunca discuten sobre la empresa con sus familiar, un 35% nunca piensa del trabajo estando en sus casas, un 58% no toma como asunto de dialogo su trabajo en casa, un 43% manifiesta que algunas veces pasan poco tiempo con su familia o seres queridos, estos factores afectan o motivan indirectamente a todas aquellas personas que laboran en los Contac Center, haciendo de ellos unos empleados más productivos o menos productivos.

Dentro de los componentes que afectan a las personas internamente en estas empresas es la monotonía del trabajo día a día, dado que se torna una tarea muy repetitiva por eso el porcentaje de esta pregunta tiene un peso del 41% tanto para algunas veces como para casi nunca, es decir dentro de su día a día, el trabajo no les permite realizar cosas nuevas, y como consecuencia no deja desarrollar todos los conocimientos y habilidades de una personas (39% manifiestan que solamente algunas veces pueden hacerlo).

Las personas actualmente, tratan de manejar su tiempo de trabajo de manera que les permite distribuir toda su carga laboral durante el día; con el propósito de al final del día, tener todas sus tareas y responsabilidades terminadas, pero pasa lo contrario mayormente cuando no se deja al empleado trabajar de manera propia, es decir, con sus propios métodos, disciplina y a veces hasta costumbres, es por esto que en muchas de las empresas encontramos personas desmotivadas, tristes y a veces sin sentido de pertenencia con su empresa; esta investigación sirve para concluir que estos diferentes factores deben de manejarse de una forma muy equitativa, donde prevalezca como mayor importancia el método de trabajar de cada una de las personas, siempre y cuando no afecte su productividad

ni la de los demás y más aún cuando simplemente lo que se busca en ellos son metas y objetivos alcanzados positivamente, en relación a lo mencionado anteriormente es de manera pertinente siempre explicar claramente los posibles cambios que puedan ocurrir en sus trabajos, dar el espacio para las sugerencias de diferentes puntos de vista y tener en cuenta las posibles ideas que se puedan dar desde el punto de vista de los empleados, esto se convierte en una estrategia, donde cada uno es participe de los problemas, cambios o éxitos que se puedan presentar.

En este orden de ideas, una estrategia que prevalece es la auto capacitación del personal que incursiona en este sector, dado que se pueden preparar para una labor que presume ser sencilla pero que realmente es arduamente complicada y compleja, porque deben enfrentarse a todo tipo de personas, con caracteres diferentes, personalidades diferentes, tonos diferentes, y muchas otros componentes que hacen de ella un trabajo dinámico, para esto es de suma importancia todo tipo de capacitación relacionada con el trabajo, de manera que el jefe superior ayude, incentive, escuche, apoye, confíe en su equipo de trabajo, factores que dentro de la encuesta presentaron un porcentaje muy relevante, y cabe resaltarlos como una de las estrategias más exitosas en las empresas, de todo tipo de sector.

## **7. CONCLUSIONES**

- ✓ Identificar los factores de riesgo psicosocial.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento a una población de 309 tele-operadores de la ciudad de Pereira, se pudo identificar que los factores psicosociales que más afectan son:

- Estrés
- Monotonía
- Falta de sentido de pertenencia
- Exceso horarios de trabajo
- Falta de pausas activas

Estos Factores fueron los que obtuvieron el porcentaje más alto en las personas encuestadas. Siendo estos a los que mayormente se enfrentan durante la jornada laboral, ya

sean las ocho horas establecidas por la ley o en caso tal de que deban permanecer más tiempo en su puesto de trabajo.

- ✓ Clasificar los factores de riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center.

Teniendo en cuenta el instrumento y la manera en la que se encuentran divididas las preguntas del cuestionario y al analizar los factores identificados, se puede proceder a realizar la clasificación de estos en:

- Condiciones ambientales: Para este factor se consideran los sitios o lugares donde habitualmente los tele-operadores realizan su trabajo.
- Factores propios de la labor: Estos en relación a la cantidad de trabajo que tienen a cargo, el esfuerzo mental, la concentración y la atención a los usuarios.
- Factores de la jornada laboral: Aquí se hace mención a las extensas jornadas a las que pueden estar expuestos los tele-operadores durante su jornada, teniendo en cuenta el tiempo extra que en ocasiones deben laborar y a los cambios de jornada.
- Relaciones con agentes externos: En este caso se considera la comunicación que deben los tele-operadores con los usuarios, en la que en ocasiones suelen ser insultados y ultrajados de manera verbal, lo cual afecta inmediatamente su estado de ánimo, teniendo como consecuencia reducir el rendimiento laboral.

- ✓ Determinar las causas de los factores de riesgo psicosocial del tele-operador en los Contact Center.

Al identificar y clasificar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los tele-operadores, se logró determinar que una causa importante de los factores de riesgo psicosocial es la alta rotación que existe en los Contact center, lo que hace que los empleados no se sientan en confianza ya que en cualquier momento saben que pueden ser sustituidos por otro personal, lo que no permite que se afiancen con su función y lugar de trabajo, generando poco sentido de pertenecía.

Otra de las causas identificadas es el exceso laboral al cual se encuentran sometidos, debido a que dependiendo de su función, debe cumplir con metas en el caso de las ventas, atender a usuarios en caso de estar en soporte técnico, siendo esta una área en la que los usuarios suelen dirigirse de manera ofensiva a los tele-operadores sin ser ellos los causantes de sus problemas.

Cabe destacar que toda empresa para tener un empleado eficiente siempre debe considerar la motivación como fuente fundamental para el cuidado del capital humano; en algunos de los tele-operadores se identificó la falta motivacional por parte de la empresa, siendo aquellas en las que no son tan cumplidos con los pagos, donde no tienen un ambiente recreativo, donde no motivan al empleado a seguir su formación intelectual. Es allí donde las empresas suelen tener más falencias olvidando el ser y la persona que hay detrás del ser humano que presta un servicio.

## **RECOMENDACIONES**

Basados en los resultados y las conclusiones de las pruebas realizadas, se recomienda a las empresas establecer un programa de prevención y manejo del estrés con el fin de reducir y controlar la incidencia de estrés entre los trabajadores de la compañía, además de afianzar y acrecentar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad, además del cumplimiento de los objetivos trazados por la organización de la compañía y en base a ello, buscar soluciones para el buen desempeño de los mismo y la empresa puede competir con mayor eficacia frente a los competidores directos.

Sin duda alguna se recomienda a las empresas de contact center, tener el control y manejo de todo lo que respecta con el desarrollo laboral de las personas, estudiando así mismo todo lo que se lleva a cabo en el día a día, implementando métodos que no generen horarios de labor extensos, donde en el empleador pueda tener pausas activas, que generen mayor rendimiento.

Es relevante que las empresas del sector tercerización, en especial los contact center de la ciudad de Pereira, determinen políticas en su organización de desarrollo laboral con sus empleados, ya que la monotonía, el trabajo repetitivo, y el no hacer cosas nuevas en el día a día, hace que en los empleados se incentive una serie de riesgos psicosociales como la desmotivación, el estrés, la frustración, entre otros riesgos, de siempre hacer lo mismo y no poder desarrollar en su labor actividades diferentes, también se surge que los empleados tengan la cierto espacio de libertad de cómo hacer su labor, como desempeñarse , de manera que genere en ellos confianza.

También es pertinente recomendar a estas empresas realizar un estudio más minucioso de cada empleado, de manera que se pueda identificar cuáles son sus necesidad, sus proyecciones, sus metas a alcanzar y por otro lado cuáles podrían ser sus causas o cuales serían sus posibles riesgos psicosociales, para de esta manera atacar directa y fuertemente

estos principios y así obtener un margen de riesgos más reducido y obtener personal más motivado e incentivado para desarrollar sus tareas y compromisos del día a día.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Austreberto García Hernández. (23 de Marzo de 2011). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>

Carlos Enrique Ramírez, L. F. (Marzo de 2006). *Apuntes de inversión extranjera directa*. Obtenido de Definiciones, tipología y casos de aplicación colombianos: [http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/2363/5/apuntes\\_inversion.pdf.txt](http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/2363/5/apuntes_inversion.pdf.txt)

CASTILLA, Á. D. (12 de 03 de 2005). *RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)*. Obtenido de <http://firgoa.usc.es/drupal/node/14898>

Chipana, C. (2011). *Razón Práctica y Asuntos Públicos*. Obtenido de Neoliberalismo, humanismo y democracia: [http://www.cosaslibres.com/libros/leer-online/?title=chipana&pdf=http%3A%2F%2Fwww.razonpracticayasuntospublicos.com%2Fracionalidad%2Ftexto%2FEdicion%252016%2FNeoliberalismo%2C\\_humanismo\\_y\\_democracia%5B1%5D.pdf](http://www.cosaslibres.com/libros/leer-online/?title=chipana&pdf=http%3A%2F%2Fwww.razonpracticayasuntospublicos.com%2Fracionalidad%2Ftexto%2FEdicion%252016%2FNeoliberalismo%2C_humanismo_y_democracia%5B1%5D.pdf)

Claudia Neisa, Paola Colorado. (18 de Enero de 2010). *Factores de riesgos psicosociales asociados al cargo de teleoperador*. Obtenido de [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen10\\_numero2/articulo\\_3.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen10_numero2/articulo_3.pdf)

Comité Mixto OIT/OMS. (18-24 de Septiembre de 1984). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Obtenido de [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)

Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de Artículo 1: <http://www.constitucioncolombia.com/>

ContractingSociety. (2011). *Regional Development*. Obtenido de [www.contractingsociety.com/regional](http://www.contractingsociety.com/regional)

Delgado, L. G. (08 de Octubre de 2012). *Estudio Psicosocial del puesto de Teleoperador Comercial*. Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/155a1a4a27e612ee?projector=1>

Delgado, L. G. (28 de 01 de 2013). *Estudio Psicosocial del puesto tele-operador comercial*. Obtenido de <http://reunir.unir.net/handle/123456789/1120>

Dinero. (21 de 6 de 2016). *Inversion extranjera directa en Latinoamerica cayó 9,1% en 2015*. Obtenido de <http://www.dinero.com/economia/articulo/resultados-de-la-inversion-extranjera-directa-en-latinoamerica-en-2015/224812>

Dinero, R. (10 de 12 de 2015). *¿Por qué Colombia es un país atractivo para los Call Center?* Obtenido de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/colombia-ha-convertido-pais-atractivo-para-call-center/214593>

El empleo. (2011). *El país tenía un tamaño del mercado de servicios agregados del 55,5% del PIB, en 2011*. Obtenido de [http://www.empleo.com/colombia/consejos\\_profesionales/tercerizacion-de-servicios-una-industria-potencial-en-colombia-----/15416015](http://www.empleo.com/colombia/consejos_profesionales/tercerizacion-de-servicios-una-industria-potencial-en-colombia-----/15416015)

El Tiempo. (19 de Febrero de 2015). *Call Center incursionó al país por Pereira y generará 450 empleos*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/accedo-technologies-llega-a-colombia/15265263>

FDI Intelligence. (2016). *Global Insight From the Financial Times*. Obtenido de <http://www.fdiintelligence.com/>

Galtung, J. (1967). *Teoría y Métodos de la Investigación Social*. Obtenido de [http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/2628/1/AignerrenJose\\_cuestionarioinstrumentorecoleccion.pdf](http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/2628/1/AignerrenJose_cuestionarioinstrumentorecoleccion.pdf)

Gloria Villalobos F. Psc. Ph. D. (2010). *Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales*. Obtenido de [http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/7573/Gloria\\_Villalobos.\\_2010.\\_Factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial.\\_Pontificia\\_Universidad\\_Javeriana.pdf](http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/7573/Gloria_Villalobos._2010._Factores_de_riesgo_psicosocial._Pontificia_Universidad_Javeriana.pdf)

Hernández, S. R. (s.f.). *Trabajo digno y decente en Colombia* . Obtenido de Seguimiento y control preventivo a las políticas públicas: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Trabajo%20digno%20y%20decente%20en>

%20Colombia\_%20Seguimiento%20y%20control%20preventivo%20a%20las%20pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicas(1).pdf

Javier González de Lara y Sarria. (2013). *Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Málaga: Standby consultores.

La Tarde . (28 de Febrero de 2015). *Pereira empezó 2015 tercera, entre las de mayor desempleo*. Obtenido de <http://www.latarde.com/noticias/economica/147124-pereira-empezo-2015-tercera-entre-las-de-mayor-desempleo>

La Tarde. (03 de Septiembre de 2013). *Pereira, atractiva para el contact center*. Obtenido de <http://www.latarde.com/noticias/economica/120920-pereira-atractiva-para-el-contact-center>

La Tarde. (04 de Febrero de 2015). *Contact Center generan nuevo empleos este año*. Obtenido de <http://www.latarde.com/noticias/economica/145837-contact-centers-generaran-nuevos-empleos-este-ano>

López, R. G. (2004). *Evolución Científica y Metodológica de la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-evol/2.4.1.htm>

MALAGA, C. D. (OCTUBRE de 2013). *CEM MALAGA*. Obtenido de CEM MALAGA: [www.cem-malaga.es/portalcem/.../CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/.../CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)

Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Nuxiba. (SEPTIEMBRE de 2013). *Call Center vs. Contact Center ¿Cual es la diferencia?* Obtenido de <http://www.nuxiba.com/articulos-de-interes/call-center-vs-contact-center.html>

Portafolio. (24 de NOVIEMBRE de 2010). *Colombia, gran potencia en servicios de tercerización de procesos de negocios BPO*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/colombia-gran-potencia-servicios-tercerizacion-procesos-negocios-bpo-119100>

Portafolio. (26 de Mayo de 2014). *La industria del BPO en Colombia, por buen camino*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/industria-bpo-colombia-buen-camino-61384>

RÉPUBLICA, B. D. (25 de OCTUBRE de 2000). *DECRETO NO. 2080 DE 2000 Y SUS MODIFICACIONES*. Obtenido de [http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/reglamentacion/archivos/decreto\\_2080\\_compendio.pdf](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/reglamentacion/archivos/decreto_2080_compendio.pdf)

Republica, B. d. (2012). *Apertura Económica*. Obtenido de Biblioteca Virtual: <http://www.banrepultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/apertura-economica>

República, S. C. (2015). *El neoliberalismo*. Obtenido de [http://www.banrepultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/politica/el\\_neoliberalismo](http://www.banrepultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/politica/el_neoliberalismo)

Samperini Hernández, R. C. (2003). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

*Sector BPO en Pereira atrae nueva inversion extranjera*. (26 de Junio de 2013). Obtenido de <https://www.ptp.com.co/contenido/contenido.aspx?catID=1&conID=360>

Tiempo, E. (17 de Mayo de 2001). *Los Call-Center en Colombia*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-510930>

Unión General de Trabajadores UGT. (2006). *Observaciones hechas por las organizaciones de empleadores y de trabajadores de Portugal*. Obtenido de [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:14101:0::NO::P14101\\_COUNTRY\\_ID,P14101\\_ARTICLE\\_NO:102815,22](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:14101:0::NO::P14101_COUNTRY_ID,P14101_ARTICLE_NO:102815,22)

Vázquez Solís S., H. C. (Julio de 2013). *EUMED.NET, CORRELACION DEL ESTADO EMOCIONAL CON LA ESTABILIDAD LABORAL*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2013/satisfaccion-laboral.html>

Wordpress. (18 de Noviembre de 2013). *INDICADORES DE LA ECONOMÍA*. Obtenido de <https://frankampos.wordpress.com/2013/11/18/unidad-2/>

Zaniuk, B. (09 de Febrero de 2012). *Que es un teleoperador*. Obtenido de <http://buscarempleo.republica.com/profesiones/que-es-un-teleoperador.html>

## **9. ANEXOS**

### **9.1. BATERÍA FORMA B**

Fecha de aplicación: 

dd	mm	aaaa

Número de identificación del respondiente (ID): 

--

## **CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL**

### **FORMA B**



Libertad y Orden  
**Ministerio de la Protección Social**  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA B

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

#### Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del> </del>		

↑  
Respuesta definitiva

↑  
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					



### 9.3. PRESUPUESTO

<b>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA INVESTIGACIÓN DE TRABAJO DE GRADO</b>	
<b>PRESUPUESTO</b>	
<b><u>CONCEPTO</u></b>	<b><u>VALOR</u></b>
TRANSPORTE	\$ 200.000
IMPRESIONES Y PAPELERÍA	\$ 150.000
ALIMENTACIÓN	\$ 120.000
LLAMADAS TELEFÓNICAS DE COORDINACIÓN	\$ 15.000
IMPREVISTOS	\$ 40.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 525.000</b>

### 9.4. CRONOGRAMA

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>						
<b>2016</b>						
<b>INVESTIGACIÓN</b>	<b>MAY</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEPT</b>	<b>OCT</b>
Socialización Trabajo de Grado						
Revisión descripción del problema						
Revisión marco referencial						
Revisión metodología de la propuesta						
Revisión tipo de estudio						
Revisión corrección de la muestra						
Revisión de Instrumento						
Revisión recolección de datos						
Revisión análisis de resultados						
Revisión análisis de resultados						
Revisión de conclusiones y recomendaciones						