

**Caracterización de las Demandas de Trabajo Relacionadas con Estrés en Personal
que Atienden Víctimas del Conflicto Armado.**

Francy Paola Castillo Tobar

Omar Ricardo Ávila Martínez

Universidad Antonio Nariño

Facultad de psicología

Bogotá D.C

2020

**Caracterización de las Demandas de Trabajo Relacionadas con Estrés en Personal que
Atienden Víctimas del Conflicto Armado.**

Trabajo de grado para obtener el título de:

Psicólogo

Esmeralda Martínez Carillo

Psicóloga. Magister en educación

Asesor

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Psicología

Bogotá D.C

2020

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la docente Esmeralda Martínez Carillo por su compromiso, dedicación incondicional y enseñanza para poder culminar con nuestro trabajo de investigación

Agradezco a Dios, a mi hija a mi esposo y a mis padres por haberme guiado por el camino correcto, por siempre estar ahí, sin importar la circunstancia, han sido el pilar fundamental para poder culminar mi carrera, y continuar con mis proyectos, gracias a ellos por confiar siempre en mí, con su afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, mi esfuerzo, y mis ganas de luchar por mis sueños.

Paola Castillo

Agradezco primeramente a Dios y mi familia por brindarme el apoyo y la fortaleza para no rendirme en ningún momento, por haberme permitido llegar hasta aquí creciendo como persona y como profesional. A mi madre: Martha Martínez quien me apoyo incondicionalmente en todo este proceso, mi hermano John Ávila que más que mi hermano es mi mejor amigo y nunca dudaron de mis capacidades para poder culminarlo, aun cuando yo mismo desfallecía ella estaba y él siempre están a mi lado.

A mis ángeles en el cielo: mis abuelos, quien espiritualmente sentí su apoyo en los momentos más difíciles de mi carrera, y a mi hija Isabella Ávila que a pesar de la distancia te llevo en mi corazón y por ti seguiré luchando cada día más. Sé que estarás a mi lado en algún momento compartiendo mi felicidad.

Omar Ávila

Índice

Resumen	7
Abstract	9
Introducción	11
Planteamiento de problema	12
Objetivos	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos.....	18
Justificación	19
Marco Teórico	23
Factores Psicosociales	23
Riesgo Psicosocial.....	26
Identificación del riesgo.	27
Estrés	28
Reacciones del Estrés	30
Estresores Psicosociales	31
Modelos Explicativos.....	34
Artículos Empíricos	37
Diseño Metodológico	433
Tipo de Investigación.....	433
Alcance.....	433
Diseño.....	444
Técnica	454
Fuente de información.....	¡Error! Marcador no definido.5
Instrumentos	466
Procedimiento	48
Aspectos éticos.....	50
Resultados y análisis de Resultados	5051
Discusión de resultados	723
Conclusiones	8081
Recomendaciones	82

Referencias 823
Lista de apéndices ¡Error! Marcador no definido.90

Lista de apéndices

Formato de consentimiento informado.	8991
Transcripción de la entrevista inicial	9192
Transcripción entrevista final.	1167

Lista de tablas

Tabla de la definición conceptual de las categorías demandas de trabajo	47
---	----

Resumen

El estrés es la manera o el proceso en que responde el cuerpo cuando percibe una situación o acontecimiento que genere cualquier tipo de demanda o amenaza, convirtiéndose en un fenómeno reconocido socialmente siendo vinculado al trabajo o actividad intralaboral y extralaboral. El estrés afecta de una manera directa a la salud, facilitando la aparición de determinadas enfermedades o acelerando el progreso de una enfermedad ya crónica, o de forma indirecta, bien estimulando la realización de conductas nocivas o reduciendo la probabilidad de que aparezcan conductas saludables.

En esta investigación se buscó indagar e identificar las características de las demandas de trabajo relacionadas con estrés en personal que atienden víctimas del conflicto armado según el tipo de atención.

Para identificar estas características se elaboró una investigación de tipo cualitativo-descriptivo, se emplea como técnica de recolección de información la entrevista semiestructurada.

La definición de las categorías se sustentó en el modelo de análisis de los factores psicosociales específicamente en el dominio: demanda de trabajo de las condiciones intralaborales propuestos por (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Se asumió como categorías las demandas de trabajo y las subcategorías los indicadores de riesgo, que nos ayudan a identificar en las entrevistas las características de las demandas que generan estrés en los trabajadores según el tipo de atención presencial, telefónico o en sitio.

Las demandas emocionales, cuantitativas y consistencia del rol fueron las que más percibieron los tres tipos de trabajadores, y las demandas jornada de trabajo e influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral evidenciaron algunas diferencias en los tres tipos de

atención.

Palabras claves: Atención a víctimas, demandas de trabajo, estrés laboral, riesgo psicosocial.

Abstract

Stress is the way or the process in which the body responds when it perceives a situation or event that generates any type of demand or threat. Becoming a socially recognized phenomenon being linked to work or activities that are intralaboral and extralaboral. Stress can affect the health in a direct way, facilitating the appearance of certain diseases or accelerating the process of a chronic disease indirectly either by stimulating harmful behavior or by reducing the probability that they appear to be healthy conducts.

In this investigation it was sought to investigate and identify the characteristics of the work demand that stress-related personnel attend victims of armed conflict according to the type of attention.

To identify these characteristics a qualitative-descriptive research was developed with a narrative design in which it is used as a technique of collecting information the semi-structured interview.

The definition of the categories was based on the model of analysis of psychosocial factors specifically in the domain: demands of the work of the intralaboral conditions proposed by (Ministry of Social Protection and Javeriana University). The demands for work and for the subcategories were taken as categories the risk indicators, which help us to identify the own elements according to the type of face-to-face, telephone or on-site attention.

The emotional and quantitative demands and consistency of the role were the ones that were perceived the most by the three types of workers, and the demands of the working day and the influence of work on the extra-work environment showed some differences in the three types of care.

Keywords: Attention to victims, job demands, work stress, psychosocial risk.

Introducción

La presente investigación tiene como propósito caracterizar las demandas de trabajo que tiene cada persona que atiende víctimas del conflicto armado en diferentes modalidades, desde una investigación cualitativa y comparando con algunos estudios empíricos realizados en el mundo y en Colombia.

Este trabajo de investigación es importante para la psicología porque contribuye a mejorar nuestro conocimiento frente al tema de la psicología organizacional y de la salud, los factores que se ven implícitos en estas áreas y que son importantes en el quehacer diario del psicólogo.

El resultado de investigación que se presenta, es aplicado a tres personas que atienden víctimas del conflicto armado, quienes realizan su labor de diferentes modalidades, presencial, en sitio y call center en la ciudad de Bogotá, sobre las características de las demandas de trabajo que generan estrés en trabajadores según su lugar de trabajo.

Para ello se realizó con cada uno de los participantes una entrevista semiestructurada construida y validada por dos pares expertos, el formato de la entrevista está conformada por 25 ítems que ayudaron a obtener los indicadores propios de cada factor psicosocial y estos a su vez se evidenciaron según el tipo de atención que realiza el personal que atiende víctimas del conflicto armado en su diferente modalidad, para la atención telefónica y presencial se realizó entrevista de manera virtual debido a la pandemia y para la atención en sitio se realizó la entrevista de manera presencial con todos los protocolos correspondientes al cuidado por el COVID 19.

Planteamiento de problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1994) expresa que el estrés laboral es un factor de suma importancia en los países en desarrollo, siendo la (OMS) la entidad de la Organización de las Naciones Unidas especializado en gestionar políticas de prevención, buscando concientizar a las poblaciones frente al tema de estrés laboral, pues, siendo este un problema no resuelto de tal manera, Mc Grath (1970) “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta que tiene el individuo, bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)” (Aparicio, 2009, pág. 87).

Por otra parte, para la OIT (2006), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador enfrenta dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

En Colombia, según la Primera y Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (Ministerio de Trabajo, 2013), aproximadamente (50%) de los encuestados en la última jornada laboral completa manifiestan que la atención al público, el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares donde se exponen factores psicosociales ya que pueden sentir altos niveles de estrés y se suman los factores externos como: tiempo de conmutación, lugar de trabajo situado en zona violenta ya

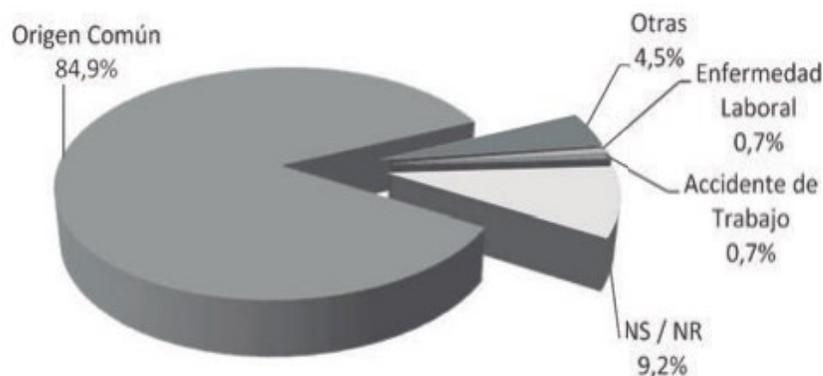
que son aspectos de alta relevancia en una organización, de la misma manera se evidencia que la definición de responsabilidades y la indicación de lo que se espera del trabajador no es percibido por el (33% y el 18%) de los encuestados, estos dos grupos de factores de riesgo predominaron en centros de trabajo de las actividades económicas comercio, actividades inmobiliarias, industria manufacturera y transporte.

Respecto de la carga cuantitativa de trabajo, el (50%) de los trabajadores considera que tiene tiempo suficiente para realizar las tareas, y el (14,58%) considera que nunca o casi nunca; así mismo el (43%) estima que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos, casi el (20%) de la población trabajadora refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas en su trabajo (Ministerio de Trabajo, 2013, pág. 48).

Con relación a lo anterior se evidencia en una encuesta realizada por el ministerio de trabajo en el año 2013 los motivos por los cuales se incapacitan los empleados evidenciando que el mayor porcentaje (84.9%) es origen común, el (9.2 %) no sabe, no responde, el (4.5%) otras causas y (0.7%) enfermedad laboral y accidente de trabajo siendo estas las de menor porcentaje.

Figura 1

Distribución porcentual por Causas de incapacidad 2013 reportada por empleadores



Nota: Tomada de Encuesta Nacional (Ministerio de Trabajo, pág. 48)

Dentro del periodo comprendido entre los años (2010-2016), en promedio los empleos en

Colombia cuya característica es la atención telefónica aumentaron en un (13,8%), de lo cual se puede aducir que este sector ha tenido un crecimiento paulatino que ha permitido generar oferta y demanda con relación a un empleo, actualmente, la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO agrupa a más de (60) firmas que suman cerca del (70%) de las empresas locales y multinacionales especializadas en atención telefónica generando aproximadamente (200.000) empleos, cifra que se asemeja a la realidad que el Estudio Nacional de Tercerización de Servicios informo por medio de un comunicado que para el año 2016 dicha cifra ascendía a los 225.713 empleados, donde actualmente en la ciudad de Bogotá D.C., cuenta con (41,01%) y la capital antioqueña; Medellín con un (20,05%) donde se ve mayor cantidad de empleos de este sector.

(Alzate, 2018) Establece que Mario Felipe Ramírez, manager de Advisory Management Consulting, manifiesta que los horarios de los call center funcionan de manera escalonada producto de las buenas prácticas de salud ocupacional y seguridad industrial, de tal forma que los horarios no superan las cuarenta y ocho horas de trabajo semanales.

Vargas (2015), un estudio realizado en Colombia, sobre los factores de riesgo psicosociales en tele operadores en Bogotá, Neisa (2010), concluyó que en las esferas de condición y contenido del trabajo el 100% y 95% de los participantes respectivamente, se encontraban en riesgo psicosocial.

Agudelo (2012), por medio de un estudio realizado a 81 tele operadores de una empresa aseguradora de la ciudad de Bogotá D.C., establece la prevalencia de síntomas otorrinolaringológicos y factores asociados en tele operadores reportó una prevalencia de estrés laboral de los (19.9%), como parte de los ítems evaluados, en comparación con un estudio anterior que, realizado al mismo tipo de población en el año 2009 en la ciudad de Bogotá D.C., se evidencio una prevalencia de riesgo psicosocial equivalente a los (17.7%) (Vargas,

2015, pág. 5).

Gómez (2010), establece que el sector servicios (ej. personas profesionales de los ámbitos sanitario, educativo, policial, etc.) se caracteriza en general por requerir en múltiples puestos de trabajo un contacto directo con el cliente, paciente o usuario, en gran parte de la jornada laboral, la realización de trabajos de atención directa al público requiere un control adecuado de las emociones, pasando dicho control a formar parte de las necesidades del puesto, Por ello, surge una exigencia o demanda laboral para este tipo de trabajos, que supone para el personal un esfuerzo adicional donde el trabajador muestra sus emociones para influir en las emociones, actitudes y conductas del cliente, además, se pueden producir situaciones de riesgo asociadas a la inadecuada interpretación del mensaje verbal o no verbal emitido por el trabajador del comercio. Un cliente puede reaccionar negativamente cuando el mensaje que le llega del emisor es interpretado de manera incorrecta, la realización de trabajos de atención directa al público requiere un control adecuado de las emociones, pasando dicho control a formar parte de las necesidades del puesto. Por ello, surge una exigencia o demanda laboral para este tipo de trabajos, que supone para el personal un esfuerzo adicional. El trabajo emocional se define como el conjunto de los requerimientos profesionales que implican mostrar las emociones apropiadas para dar una imagen determinada en el ámbito profesional, y también el esfuerzo, planificación y control necesarios para expresar en la organización las emociones deseadas en las relaciones interpersonales propias del intercambio en la atención y/o prestación de servicios.

En la Resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de Protección Social, la cual relata los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, donde podemos comprender los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés laboral

donde se comprenden los aspectos intralaborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones intrínsecas del trabajador, las cuales entre una interrelación dinámica mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores, (Naranjo, 2011).

La segunda encuesta Nacional de condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el SSGT en Colombia, se determinó que el estrés por factores psicosociales mayormente afecta a los trabajadores cuyo objeto de trabajo es atender al público, esto se manifiesta producto de la violencia verbal por la cual está expuesto por medio de un tercero. Mas sin embargo el trabajo con poca recompensa, comunicación ineficaz son condiciones de factor psicológico y físico en relación al entorno laboral. Teniendo como base el aumento baja productividad, relacionando el (50%) de las ausencias de los trabajadores son producto del estrés laboral al cual están sometidos (Ministerio de Trabajo, 2013).

En una publicación realizada por el ministerio de salud hacen un llamado de atención a las instituciones del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas – SNARIV -, para que garantice el talento humano que va a hacer posible el acceso real y efectivo por parte de las personas víctimas a todas y cada una de las medidas de que trata la Ley 1448 de 2011, siguiendo así la recomendación de instancias como la Procuraduría General de la Nación de “revisar los contratos de estas personas – que en muchos casos es por prestación de servicios y que no solo generan inestabilidad laboral sino que impide la continuidad de los programas de atención y reparación de víctimas” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Sin embargo, al revisar la literatura no se ha evidenciado estudios relacionados con el factor psicosocial que afecta a los funcionarios que atienden de manera telefónica, presencial a las víctimas del conflicto armado, considerando que en diferentes escenarios se ha mostrado que

uno de los mayores requerimientos por parte de las personas víctimas, está relacionado con el acceso y la calidad de los servicios prestados, exigiendo profesionales integrales cualificados en la atención a personas víctimas, que va más allá de una actualización permanente en los contenidos teóricos y prácticos de la labor de atención, lo cual es fundamental, pero debe trascender hacia un trato digno, humano y de reconocimiento de sus derechos.

Las demandas derivadas de la responsabilidad del cargo son otra de las dimensiones consideradas por él (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010), el cual las define como el “conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas” (p. 22). En el caso de la atención en sitio está integrada por lugares donde el personal debe realizar su labor de manera personalizada y allí las víctimas pueden acceder a los diferentes servicios y programas sociales ofrecidos por el estado, estas demandas de responsabilidad del cargo se relacionan estrechamente con las demandas emocionales, ya que precisamente dentro de las funciones de sus responsabilidades se encuentra el hacer frente a la salud y la vida misma de las personas que atienden, responsabilidad exigente puesto que los enfrenta con la realidad del dolor humano e incluso en ocasiones con el duelo de las familias por un familiar perdido (Uribe Rodríguez & Martínez Rozo, 2015) .

Estrechamente relacionado con las demandas de responsabilidad se encuentran las demandas derivadas de las condiciones ambientales de la tarea, las demandas por el esfuerzo físico y las demandas por la jornada.

Objetivos

Objetivo General

Caracterizar las demandas de Trabajo relacionadas con Estrés en personal que atienden víctimas del conflicto armado según el tipo de atención presencial, call center y en sitio.

Objetivos Específicos

- Identificar las demandas de trabajo con personal que atiende de forma presencial a víctimas del conflicto armado.
- Identificar las demandas de trabajo con personal que atiende de forma telefónica a víctimas del conflicto armado.
- Identificar las demandas de trabajo con personal que atiende en sitio a víctimas del conflicto armado.

Justificación

El tema central de la investigación gira en torno a las características de las demandas que generan estrés laboral. De acuerdo con un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es uno de los principales factores que afectan la salud de los trabajadores, quienes calificaron entre (07) y (10) el nivel de estrés en su lugar de trabajo.

De tal forma que en Colombia el Decreto Único de Reglamento del Sector Trabajo (1072) del 2015, regula la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de las empresas sin importar su naturaleza o tamaño están reguladas a implementar dicho sistema, donde actualmente tienen una responsabilidad las compañías con los trabajadores, y ejecutar planes de salud ocupacional que respondan a las enfermedades profesionales relacionadas con el estrés al que el trabajador se vea sometido (Garzon, 2015).

(Naranjo, 2011) recopila del ministerio de protección e incorpora en la tabla de enfermedades profesionales las patologías derivadas por el estrés laboral, y para esto se apoya en el protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial y contribuir en la toma de decisiones a los profesionales laborales en la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés ya sean estas de origen común o profesional. Para tal caso las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos psi colabórales como lo son las condiciones propias del ser humano, del medio laboral y del entorno extra laboral que influyen en la salud, el desempeño, la satisfacción y la productividad que están expuestos los trabajadores, ya que es responsabilidad del empleador velar por la salud de sus empleados, el incumplimiento a lo establecido por el Ministerio será objeto de sanción de conformidad con lo dispuesto en los

literales a y c del Artículo 91 del Decreto – Ley 1295 de 1994.

El tema central de la investigación se enfoca en torno a la importancia de la salud mental de los funcionarios frente a la atención que se brinda a diario a las 8.532.636 personas registradas y reconocidas como víctimas del conflicto armado en Colombia; como lo menciona Osorio (2001) y la Unidad de Víctimas (2017). Ante la situación de los empleados es necesario estructurar programas e iniciar investigaciones para combatir los altos niveles de estrés con que viven estos funcionarios, teniendo presente el rendimiento y las posibles enfermedades mentales que este puede ocasionar, con este proyecto se busca dar significado a las demandas de trabajo que viven las personas que orientan a las víctimas del conflicto armado, validando el estrés laboral que esta población pueden vivir.

Esta temática de investigación aportará a los participantes el análisis de los niveles de estrés percibidos en el ámbito laboral del personal que atiende víctimas del conflicto armado en diferentes sitios de trabajo, donde ellos podrán identificar los síntomas y en qué forma se manifiestan dichas respuestas ante las demandas de su entorno.

La labor de apoyo a comunidades, grupos y personas en contextos violentos o de desastres tiene características diferentes a las de cualquier otro trabajo, en gran medida por cuanto supone una relación permanente con el sufrimiento humano. Por esa razón, hablar de cuidado emocional en dichos contextos supone un cambio de mirada, al pasar de estar permanentemente orientados hacia las necesidades de otros, para dirigirla hacia uno mismo, su equipo y su organización.

En el manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos, Beristain (2007) ha identificado como fuentes de desgaste emocional el estrés día a día, el estrés acumulativo, el estrés organizativo y el confrontarse con el dolor y situaciones extremas. El

estrés día a día relacionado con el volumen y frustraciones del trabajo, el estrés acumulativo que se manifiesta con signos de fatiga y sobrecarga emocional, el estrés organizativo producto de trámites administrativos y el confrontarse con el dolor y situaciones de extrema pobreza, dolor y muerte (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Todas las acciones y comportamientos que debe tener el personal que atiende a las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas, ya que los hechos de violencia pueden generar un impacto en la dignidad de estas personas, y ningún ser humano debería ser sometido a la violación o vulneración de sus derechos.

El grupo esperanza y vida, en la línea de psicología clínica y de la salud, tiene como propósito principal generar acciones en la promoción de las conductas de salud, y la prevención de enfermedades y adicciones, estas acciones están medidas por procesos de intervención en diferentes niveles, tales como la prevención primaria, secundaria, terciaria y global, que se enmarca en la psicología clínica, la cual se basa en los procesos de intervención propios, desde una perspectiva biopsicosocial.

La Universidad Antonio Nariño está comprometida con la investigación, el análisis y la formulación de soluciones a las problemáticas contemporáneas que se presentan en la sociedad, formando profesionales íntegros que contribuyan y asuman su responsabilidad social, siendo capaces de reconocer al otro como ser humano biopsicosocial como lo propone el Plan de desarrollo estratégico (UAN) 2005.

Con este panorama se hace pertinente preguntarse por el significado o la caracterización del nivel de estrés que enfrenta el personal que atiende víctimas del conflicto armado con la orientación que brindan en los diferentes sitios de atención, a las personas afectadas.

En esta investigación se ha realizado una revisión de literatura, acerca de las encuestas

sobre condiciones de salud, trabajo y los estudios ejecutados a nivel nacional e internacional, en distintos profesionales que prestan servicio de atención al ciudadano; evidenciando así enfermedades de orden laboral que se pueden llegar a sufrir y por ende han sido descritas en este trabajo.

En este marco, es preciso mencionar a continuación la existencia de las diferentes encuestas de condiciones de salud y trabajo realizadas a nivel nacional en Colombia, efectuadas a través del tiempo. Adicionalmente, con el fin de contextualizar a fondo la investigación mencionada en este trabajo, se define estrés laboral y cada uno de los niveles de atención que brinda el personal que atiende víctimas del conflicto armado.

Marco Teórico

A continuación, se hace una breve descripción, definición y clasificación de los temas que se van a desarrollar, donde el lector podrá comprender de mejor manera la forma en cómo se abordará la investigación, dichas temáticas es la definición del estrés en general, tipos de estrés que existen, sus características y la implicación médica y psicológica que este puede causar, de igual manera se aborda el afrontamiento.

Los últimos estudios elaborados en Estados Unidos y Europa demuestran que entre mejor es el estado mental y el bienestar del trabajador, es mayor el rendimiento de la empresa. Por esa razón, lo que hace sólo una semana se estableció en Colombia -que el estrés laboral dé incapacidad-, es frecuente en el resto del mundo, (Reyes, 1994).

Factores Psicosociales

Los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador procuren el bienestar social y personal, sobre todo de su organización, por ende las buenas condiciones del trabajo son favorables debido a que influyen en la salud y el desempeño a diferencia las condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo podrían ser perjudiciales (Lizcano, 2018).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) existen factores psicosociales relacionados con el trabajo que contribuyen a una serie de daños para la salud de los trabajadores. Siempre ha existido el factor psicosocial y este ha sido importante en la prevención de riesgo de varios países a nivel mundial, principalmente en el continente europeo y es allí donde se crea una legislación sobre el tema, de la misma manera se identifica el aumento de estudios de evaluación del impacto construyendo un concepto psicosocial de salud y

promoción en los lugares de trabajo (Peiro, 2004).

Factores psicosociales, comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. Desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de generar problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador (Siegrist, 2012, pág. 34.2).

Al respecto (Gómez, 2019) describe los factores psicosociales en el trabajo representan un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador e incluyen: Factores individuales o personales del trabajador, las condiciones y el medio ambiente de trabajo, y los factores externos que incluyen las condiciones económicas y sociales fuera del lugar de trabajo y que repercuten en él.

(OIT-OMS, 1984, pág. 12) Los factores psicosociales en el trabajo son: "Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo".

(Moreno & Baez, 2010), los factores psicosociales y riesgos psicosociales generan

consecuencias relacionados con la salud del trabajador (salud física, salud mental, consumo de sustancias, trastornos psicosomáticos), el desempeño y actitudes ante la empresa (satisfacción laboral, implicación y compromiso, conductas contraproducentes), efectos en los tiempos de trabajo (rotación laboral, preceptismo, bajas laborales) y costos económicos (accidentes de trabajo, pérdida de materiales, bajo rendimiento y baja productividad).

Factores Psicosociales Intralaborales

Se encuentran entre los elementos que pueden afectar la salud de los trabajadores. Por esta razón, el contexto laboral ha sido objeto de múltiples estudios, con el fin de identificar los factores psicosociales presentes en el trabajo que favorecen o causan daño a la salud del trabajador, o la relación que se establece entre dichos factores y la salud y el bienestar de los trabajadores (Marulanda, 2017, pág. 15).

Estos factores desencadenan riesgos que afectan: liderazgo y relaciones, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensas, gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social de trabajo, condición de la tarea, carga física, condición del medio ambiente de trabajo, interface persona – tarea, jornada de trabajo y número de trabajadores por tipo de contrato.

Factores Psicosociales Extra laborales

Menciona estructura y calidad de las relaciones familiares, apoyo social de familiares o amigos, actividades de tiempo libre y situación económica, entre otros, e indica su relevancia en la valoración del origen de la patología asociada a estrés, explicando que los factores psicosociales son condiciones intralaborales, extra laborales y personales “que en una interrelación dinámica generan percepciones y experiencias, que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas (Marulanda, 2017, pág. 16).

(Marulanda, 2017) Estos factores desencadenan riesgos que afectan: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, características de vivienda y su entorno, influencia extra laboral en el trabajo y desplazamiento vivienda trabajo.

Riesgo Psicosocial

En esta misma línea se define los riesgos psicosociales como aquellos factores que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud.

Aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores, (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud, 2007).

(Moreno & Baez, 2010) La definición del concepto de riesgo (art. 4 LPRL), que proviene del mismo marco de desarrollo de la Directiva Europea 89/391/EEC, establece los elementos de la probabilidad de su ocurrencia y de la gravedad de sus consecuencias como elementos centrales que delimitan sus características y que se aplican a cualquier tipo de riesgo, también a los psicosociales. La probabilidad y la gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo psicosocial.

Las variables individuales y variables sociales potencian en los trabajadores los riesgos psicosociales. Algunas de las variables individuales que pueden aumentar la probabilidad de desarrollar Burnout, son: nivel de educación, el orden de la estructura familiar, el sexo, el nivel de implicación (compromiso) del sujeto en las actividades laborales y la personalidad (Manzano, 2008).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada vez es más común que los trabajadores sufran afectaciones psicosociales en su entorno laboral (Mena, 2016). Según

el organismo, los factores de riesgo sicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.

Identificación del riesgo.

El riesgo psicosocial a diferencia del factor psicosocial, no es una condición organizacional, pero si es un hecho, situación o estado del organismo con probabilidad de dañar o afectar la salud de los empleados, teniendo algunas precisiones metodológicas se pueden identificar los factores de riesgo psicosocial:

Diagnóstico Consiste en la identificación y descripción de la presencia de los factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales (y sus efectos) de acuerdo con un fundamento teórico y metodológico.

Evaluación Es un proceso para realizar la medición de las características o variables (factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales) mediante una metodología y un instrumento de medición para valorar el grado de riesgo o de estrés presente en los trabajadores y las consecuencias o efectos a la salud.

Medición. Consiste en asignar números a las características o variables (factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales) de las unidades de análisis de acuerdo con determinadas reglas para hacer evidente la presencia de esas variables.

Habitualmente los factores de riesgo psicosocial son de diferente naturaleza y complejos, debido a que están conformados por diversas variables laborales las cuales intervienen personalmente en el trabajador actuando de manera continua durante largos periodos de tiempo, los factores psicosociales en el trabajo se integran de factores del medio ambiente laboral que se encuentran en una continua interacción dinámica.

Condiciones de trabajo. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización.

Reacciones de los trabajadores. Dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada.

Es listado de riesgos psicosociales es amplio a continuación se exponen los más reconocidos y otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes en la relación probabilidad de daño con la gravedad de sus consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores: El estrés laboral, violencia en el trabajo, acoso laboral, acoso sexual, inseguridad contractual, burnout, conflicto trabajo- familia y trabajo emocional.

Estrés

Es probablemente el principal riesgo psicosocial a nivel global porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)” (Grath, 1970, pág. 7).

El estrés es, por lo tanto, un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones. Siempre hay en el cuerpo un cierto nivel de estrés, del mismo modo que, por establecer un paralelo un poco burdo, un país mantiene un cierto grado de preparación militar, incluso en tiempo de paz. De vez en cuando esa preparación se intensifica, unas veces

por causa justificada y otras veces sin ella.

Tal como recogen (Griffiths, 1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

El estrés laboral es uno de los principales problemas que encontramos en muchos países. Los efectos negativos del estrés se manifiestan de muchas formas y pueden incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales.

Las causas de estrés laboral, por ejemplo una demanda de trabajo excesivo, la falta de control sobre el trabajo y el desequilibrio entre la vida laboral y la personal, han de tenerse en cuenta en el marco de un proceso de gestión de riesgos y abordarse como cualquier otro riesgo laboral a fin de proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, según afirma Valentina Forastieri, Especialista superior sobre salud laboral en la OIT (International Labour Organization, 2016).

(Manzano, 2008) “El estrés es el riesgo psicosocial más importante y actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo refiere que el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para

enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Los modelos de estrés laboral pueden ayudarnos a identificar los factores psicosociales de riesgo estableciendo la relación que hay entre la percepción y la experiencia de estrés de acuerdo con (Griffiths, 1996, pág. 8). Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.

Según el informe realizado por la OMS el estrés puede afectar de forma diferente a cada persona, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental como en el rendimiento laboral, académico y personal del individuo. Cuando los individuos presentan sintomatología de estrés laboral pueden estar cada vez más angustiados e irritables, siendo incapaces de relajarse o concentrarse, atravesando dificultades para razonar y tomar decisiones, gozando cada vez menos de su trabajo y manifestando la carencia de compromiso con este, indicando cansancio, estados depresivos, e insomnio; siendo estos propensos a manifestar afecciones físicas en la salud como: cardiopatías la cual indica una falla en cuanto al ritmo cardiaco del individuo, trastornos digestivos, siendo estos fallas en cuanto a la digestión, bien sea por el alimento o las bebidas que el individuo consume, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza (Stavroula Leka, 2204).

Reacciones del Estrés

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo.

El estrés puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial para el trabajador por lo tanto algunos modelos teóricos pueden explicar las reacciones que este puede tener en el

trabajador:

Algunos Resultados Fisiológicos Agudos

La teoría de Selye (1956), describe las reacciones del estrés agudo en situaciones de amenaza para la supervivencia biológica. Selye también consideró que, además de los agentes físicos nocivos causantes de estrés, están las demandas de carácter social y las amenazas del entorno, que provocan el trastorno del estrés en el hombre por requerir capacidad de adaptación (Bértola, 2010).

Resultados Del Comportamiento

Aunque los investigadores discrepan a veces sobre el significado de la palabra estrés, existe un consenso básico acerca del principio de que el estrés relacionado con el trabajo puede influir en determinados comportamientos, como el absentismo, la drogadicción, las alteraciones del sueño, el tabaquismo y el consumo de café (Aamodt, 2010).

Resultados En Materia De Bienestar

El trabajo puede tener una repercusión sustancial en el bienestar afectivo de los trabajadores. A su vez, la calidad del bienestar de éstos en el trabajo influye en su comportamiento, en su toma de decisiones y en su interacción con los compañeros, y trasciende asimismo a la vida familiar y social, Peter Warr (Córdoba, 2010, pág. 4).

Toda persona o animal sometido a estrés psicológico genera una respuesta general que comprende reacciones psicológicas y somáticas (corporales). Se trata de una respuesta general de alarma, una llamada a la activación o alerta general, que afecta a todas las reacciones fisiológicas, entre ellas las del sistema musculoesquelético, el sistema vegetativo (sistema autónomo), el sistema endocrino y el sistema inmunitario (Sanders & y McCormick, 2012).

Puede generar efectos crónicos de la salud generando enfermedades cardiovasculares las

evidencias científicas que sugieren un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular con la exposición al estrés profesional comenzaron a acumularse a mediados del decenio de 1980 (Gardell, Theorell, & Johansson, 2012)). La enfermedad cardiovascular (ECV) sigue siendo hoy día la principal causa de mortalidad en las sociedades económicamente desarrolladas y contribuye a incrementar los costes de la asistencia sanitaria en esos países. Las enfermedades del aparato cardiovascular comprenden la cardiopatía coronaria (CC), la enfermedad hipertensiva, la enfermedad cerebrovascular y otros trastornos del corazón y del aparato circulatorio.

Estresores Psicosociales

Entre la interacción del trabajador y su entorno, los factores psicosociales pueden fungir como estresores, que suponen una amenaza directa para la vida de los empleados y son resultado de relaciones laborales muy complejas.

Respecto a los estresores según Wheaton (1996) y Sandín (1999), existen cinco características definitorias de los estresores: El estresor debe implicar amenaza o demanda, el estresor constituye una fuerza con capacidad de alterar la integridad del organismo si sobrepasa el límite de “elasticidad” de dicho organismo, el estresor requiere enfrentarse de manera efectiva, ya que de mantenerse indefinidamente produciría daño en el individuo, un estresor puede serlo tanto porque induzca una demanda excesiva para el organismo como también, por lo contrario (Quinceno, 2007).

Identificación De Estresores

Los estresores hacen alusión a todo tipo de exigencias y características internas del trabajo y de su organización que depende de la demanda del trabajo y se encuentran:

Sobrecarga de trabajo. El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo

disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

Infra carga de trabajo. El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

Infrautilización de habilidades. Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.

Repetitividad. No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

Ritmo de trabajo. El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la tarea a realizar, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.

Ambigüedad de rol. Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.

Conflicto de rol. Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.

Relaciones personales. Problemática derivada de las relaciones (dependientes o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

Inseguridad en el trabajo. Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).

Promoción. La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

Falta de participación. La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

Control. Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.

Formación. Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.

Cambios en la organización. Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo.

Responsabilidad. La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas, etc.).

Contexto físico. Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Modelos Explicativos

A continuación, se muestran los modelos teóricos que sustentan los factores psicosociales y salud en el ámbito laboral, conocidos como Demanda-Control-Apoyo social, formulario por Karasek y Johnson, y el modelo Esfuerzo-Recompensa, formulado por Siegrist:

Modelo Demandas/Control.

El modelo de demandas/control se ha desarrollado, en cambio, en relación con entornos de trabajo en los que los “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización. En este

caso, el control del estresor es muy importante, y adquiere aún más importancia a medida que vamos desarrollando organizaciones sociales cada vez más complejas e integradas, con limitaciones cada vez más complejas del comportamiento individual (Siegrist, 2012, pág. 34.68).

Por lo que, el Modelo de Tensión Laboral-Demanda Control de Karasek está formado por tres aspectos:

El control sobre el trabajo. Este conlleva a desarrollar habilidades, hacer mejor uso de nuestros recursos personales aunado a una autonomía laboral. El desarrollar habilidades propias ayuda a realizar el trabajo con mayor creatividad y escoger lo que mejor se sabe hacer y el hacer uso de la autonomía es ejercer la capacidad de tomar decisiones en nuestras actividades laborales y en el lugar de trabajo.

Exigencias psicológicas. Estas marcan dos vertientes, por un lado, la asignación de tareas laborales marcadas por tiempo límite, esto sin considerar interruptores o el tiempo que se requiere para satisfacer necesidades personales, lo que implica el abandono de las tareas y retomarlas más tarde, por otro lado, las exigencias emocionales, es decir; hacerlo de buena manera, esto requiere el desarrollo de habilidades sociales adecuadas.

El apoyo social. Este tiene dos componentes, las relaciones laborales informales y el grado de apoyo instrumental recibido de compañeros y superiores para sacar el trabajo adelante. Un bajo apoyo es un factor de riesgo para el trabajador, sobre laboral y por el contrario un alto apoyo de compañeros (trabajo en equipo) o superiores producen una baja tensión en la realización de la tarea.

Modelo De Desequilibrio Entre Esfuerzo Y Recompensa (DER)

Siegrist y sus colaboradores diseñaron y probaron en 1990 un modelo similar al de Demanda/Control, cuyas dimensiones esenciales son el “esfuerzo” y la “recompensa social”,

basándose en la hipótesis de que un gran esfuerzo no acompañado de recompensa social conlleva un aumento del riesgo de enfermedad cardiovascular. En un estudio realizado en trabajadores industriales, se comprobó que la combinación de un gran esfuerzo y la ausencia de recompensa permiten predecir un aumento del riesgo de infarto de miocardio que es independiente de los factores de riesgo biomédico. Se ha demostrado asimismo que otros aspectos de la organización del trabajo, como la existencia de turnos, se asocian a un mayor riesgo de ECV. La rotación constante entre jornadas laborales diurnas y nocturnas se asocia a un aumento del riesgo de infarto de miocardio (Kristensen 1989; Theorell 1992). En el futuro, la investigación en este campo debería centrarse muy especialmente en la definición de las relaciones entre exposición al estrés profesional y el riesgo de ECV en las distintas clases sociales, sexos y grupos étnicos (Siegrist, 2012, pág. 34.68).

Contraste entre el modelo de demandas /control y el modelo psicológico cognitivo

El modelo de demandas-control del trabajo se centra sobre todo en un número más limitado de dimensiones psicosociales, relacionadas con la carga de trabajo psicológica y con la posibilidad que tienen los trabajadores de ejercer control (la llamada “latitud de toma de decisiones”) sobre determinados aspectos de su trabajo, uno de los ámbitos de la teoría del estrés es el que procede de una disciplina hoy popular, la psicología cognitiva. El principio básico del modelo cognitivo del funcionamiento psicológico humano es que son los procesos de percepción e interpretación del mundo exterior los que determinan el desarrollo de los estados psicológicos en el individuo. La carga mental de trabajo se define como la carga total de información que el trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus tareas laborales (Sanders y McCormick 1993; Wickens 1984). Hay “sobrecarga” y estrés cuando esa carga de procesamiento de información humana es demasiado grande para las capacidades individuales de procesamiento de

información. Este modelo ha gozado de gran aceptación porque establece un modelo de las funciones mentales humanas que en líneas generales responde al modelo conceptual que utilizan los ordenadores modernos, y por lo tanto se ajusta bien a una concepción “tecnológica” del diseño del trabajo. Pone de manifiesto la importancia de las sobrecargas de información, las dificultades de comunicación y los problemas de memoria. Funciona bien en el diseño de algunos aspectos de las interrelaciones entre las personas y los ordenadores y la vigilancia humana de procesos complejos (Sanders & y McCormick, 2012).

Artículos Empíricos

A continuación, se describen algunos artículos empíricos que sustentan los factores psicosociales y salud en el ámbito laboral.

Un estudio realizado busca dar a conocer el nivel de riesgo psicosocial intralaboral que se presenta en las demandas del trabajo en los colaboradores de una institución de salud en nivel III de atención de la ciudad de Bucaramanga (Colombia). La muestra estuvo conformada por 137 trabajadores del área asistencial. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, basada en un diseño no-experimental de tipo transversal. Los participantes fueron evaluados con el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral, formas A y B. Se encontró que los jefes, profesionales o técnicos y auxiliares u operarios se encuentran en un nivel de riesgo muy alto. Las actividades laborales que demandan un esfuerzo físico alto, condiciones ambientales no muy óptimas, poco tiempo para realizar las tareas y que están sometidos a enfrentar fuertes emociones, son factores relevantes de riesgo psicosocial intralaboral para los trabajadores (Rodríguez, 2015).

Otro estudio realizado muestra cómo un trabajo puede afectar la salud mental de un trabajador. En el caso de los operadores telefónicos que constantemente atienden a clientes

problemáticos, puede afectar de manera drástica en su rendimiento, llegando a perturbar toda la calidad de servicio de una empresa. El trabajo de operador telefónico es un trabajo que no requiere estudios universitarios y muchos jóvenes se ven tentados a ingresar sin problemas al mundo laboral como operadores, pero este trabajo al tener un alto riesgo en el ámbito psicosocial, provoca que los trabajadores no duren mucho en el puesto, llegando a renunciar. Una de las consecuencias de lo anteriormente descrito es que en la empresa los operadores estén constantemente rotando, generando molestias para los trabajadores que se quedan laborando, debido a que puede faltar personal para contestar el volumen de llamadas o que el personal nuevo no se adapte de la manera que el grupo está acostumbrado. Para demostrar esta hipótesis se evaluó una línea de servicio en un call center, donde los clientes, muchas veces difíciles, llaman a que un asesor telefónico de solución al problema que se presente. Para la evaluación de los riesgos psicosociales fue usada la metodología de ISTAS-21, método sencillo y de uso libre, que se basa en seis encuestas fáciles de responder, pero en la investigación sólo se enfocaron en la primera encuesta referente a las exigencias psicológicas que demanda el trabajo al operador telefónico (Yanez, 2019).

En este estudio el objetivo primordial fue evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial que se encuentran presentes el cargo de operador en el call center en una empresa de seguros de la Ciudad de Buenos Aires. Para dicho trabajo se realizó una investigación tipo descriptivo. En lo que respecta a la muestra, ésta estuvo constituida por 14 operadores, de los cuales 7 son varones y 7 mujeres. A nivel metodológico, se trata de una investigación de tipo cuantitativa en la que se utilizó como instrumento el cuestionario CoPsoQ PSQCAT v2, en su versión corta, el mismo cuenta con 15 dimensiones de evaluación que permiten dar cuenta de la exposición del trabajador a los factores de riesgo psicosocial. Los resultados a los que se arribó

mostraron que los factores de RPST más críticos fueron: las exigencias psicológicas emocionales, el ritmo de trabajo, el sentido del trabajo, la inseguridad sobre el empleo, confianza vertical y calidad de liderazgo (Silvina, 2018).

El presente estudio de trabajo tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés en los trabajadores de una multinacional que presta servicios de call center en la ciudad de Bogotá y Medellín. Se realiza un estudio descriptivo de corte cuantitativo. Para adquirir los resultados se utiliza la batería de riesgo psicosocial validada en Colombia por el Ministerio de Protección Social (2010) avalada y diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana, para este estudio se encuestaron 7337 trabajadores con cargos administrativos, operativos y se destacan los principales riesgos psicosociales por ciudad, género y cargo. De acuerdo a los resultados se establecen las conclusiones y se den las recomendaciones pertinentes para los intervenir los factores de riesgo psicosocial identificados (Romero, 2018).

El siguiente estudio determina el nivel de riesgo psicosocial en el trabajo de los integrantes de los equipos de salud de hospitales dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Córdoba. Se diseñó un estudio descriptivo, de corte transversal, sobre 844 trabajadores del equipo de salud pertenecientes a 23 hospitales públicos, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un error muestra del 5%. Se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile. Se determinó que los riesgos psicosociales en situación más desfavorables (riesgo Alto) se correspondieron con las dimensiones: Exigencias psicológicas (57,7%), Apoyo social y calidad de liderazgo (56,2%) y Doble presencia (64%). El riesgo Medio predominó en la dimensión Compensaciones (39%) y el riesgo Bajo resultó más frecuente en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades

(42,9%). Se concluye que este personal sanitario presenta una elevada frecuencia de exposición a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, lo que genera la necesidad de indagar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y establecer acciones de promoción de ambientes de trabajo más saludables (Acevedo, 2013).

Estudios de varios países revisaron la literatura reciente (10 años) sobre los efectos que sobre la salud de las personas tienen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Para ello se analizaron 92 artículos originales publicados en revistas de alto impacto. Llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las disrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores. Se observa un marcado interés de los investigadores de varios países en probar los modelos teóricos con mayor capacidad explicativa del fenómeno, como el dcsc (demanda / control- soporte social) y el der (desbalance esfuerzo / recompensa) (Gomez, 2014).

En este estudio transversal y analítico, incluyó al personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de atención con más de 6 meses en la institución. Para captar los datos se aplicaron el instrumento de Factores Psicosociales Laborales de Silva y la Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro, obteniendo la frecuencia de factores psicosociales, la presencia de estrés y la asociación entre ambas variables con el OR, con un intervalo de confianza de 95% y un valor de $p < 0.05$. **Resultados** Participaron 162 personas, 88.9% mujeres; el 47.5% percibe factores psicosociales negativos, principalmente altas exigencias laborales y condiciones del lugar de trabajo inadecuadas. El 36.4% del personal presentó síntomas de estrés; los más frecuentes, dificultad para quedarse dormido o despertar durante la noche, cefalea y acidez o ardor de

estómago. La asociación por dimensiones de factores psicosociales con estrés fue para: Contenido y características de la tarea e Interacción social y aspectos organizacionales. **Conclusiones:** Para el personal de enfermería de la institución existe asociación entre factores psicosociales negativos y síntomas de estrés, se deben enfatizar las condiciones en que realiza el trabajo y brindar capacitación sobre el manejo del estrés. (RMG, 2016).

En este artículo se reflexiona sobre las posibilidades de aplicación que tiene la intervención psicosocial para la atención de víctimas del conflicto armado en contextos institucionales de salud pública (hospitales, centros de salud, etc.). Sobre la base de las propuestas realizadas por diferentes autores se destacan algunas implicaciones conceptuales de este modelo de comprensión. Se reconoce que los estamentos de salud se tornan socialmente ineficaces en sus propósitos de intervención a esta población si interpretan erróneamente la demanda de sus servicios de salud como un pedido exclusivo de bienestar físico, pero ignoran el clamor de justicia que hace esta población a la sociedad colombiana. La alternativa que se plantea es tomar la perspectiva psicosocial como enfoque de aplicación en las instituciones de salud, el cual ha de orientar la intervención hacia metas que suponen transformaciones sociales (Cabezas, 2017).

En esta revisión se busca identificar riesgos en actividades hospitalarias, definiciones de conceptos pertinentes al tema, identificar estudios que evalúen riesgos ocupacionales en el puesto de trabajo, dolencias músculo-esqueléticas, sistema de trabajo y la carga mental asociada.

Por esto, se analiza la séptima encuesta laboral 2011 obteniendo un 18,6% en organizaciones con trabajadores expuestos a posturas incómodas, 14,2% en movimientos repetitivos, 23,7% con exposición a turnos y un 10,7% con exposición a ruido en el ambiente

físico. Posteriormente, se analiza una comparación del sistema de turnos entre el sector público y privado, encuestando a una muestra de 44 trabajadores de un hospital privado y 43 trabajadores de un hospital público, concluyendo que no se presenta riesgo significativo en ambas. Respecto a la carga mental, se analiza una investigación de 782 trabajadores, concluyendo la existencia de niveles de estrés psicosocial en los trabajadores de la salud. En conclusión, es importante desarrollar investigación y realizar un seguimiento anual sobre el estado de salud de la población chilena perteneciente al área hospitalaria, con el objetivo de identificar variables deficientes y mejorar las condiciones del personal (Carrasco, 2016).

Este último estudio nos muestra como el estrés laboral tiene en la actualidad un especial interés. Sus efectos, tanto en la salud de los trabajadores como en los resultados empresariales, en forma de bajas laborales, incapacidad, pobre rendimiento, absentismo, etc., son sin duda su carta de presentación más relevante para la investigación. Actualmente en la rama organizacional de la Psicología se estudian especialmente los factores psicosociales que afectan al trabajador, el objetivo es intentar modificarlos e intervenir en la empresa (Intervención Primaria). Si bien, esto no significa que se minusvalore la intervención psicológica ó sanitaria a nivel individual (Intervención Terciaria) y/o las estrategias dirigidas a mejorar la calidad de vida del trabajador (Intervención Secundaria). Considerando la intervención, el primer paso supone una correcta evaluación, en este sentido este artículo presenta los factores que compondrán en el futuro el Cuestionario Multidimensional DECORE (Demanda, Control, Recompensa), que intenta examinar aquellos riesgos psicosociales que la investigación ha relacionado con enfermedad (Moreno L. L., 2004).

Diseño Metodológico

En este capítulo se presentará la ruta metodológica a seguir, con el fin de lograr una aproximación a la pregunta y objetivos de investigación; explicitándose el tipo, diseño, alcance e instrumento para la recolección de datos por medio de las fuentes de información.

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo cualitativo, según (Sampiere, 2014), utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas.

Alcance

Según Sampiere, (2014), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

En la presente investigación la meta es describir situaciones, contextos y sucesos que vive el personal que atiende víctimas del conflicto armado, para detallar como son y cómo se manifiestan del mismo modo se tendrán que arrojar unos resultados descriptivos que nos

mostrarán la validez de nuestra investigación o por el contrario contradecirán la misma.

Diseño

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente trabajo es de diseño fenomenológico ya que el propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias, busca entender las experiencias de personas sobre un fenómeno o múltiples perspectivas de este, se pretende describir y entender los factores desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente donde contextualizamos las experiencias del personal, el investigador asignará un sentido y un significado particular a la experiencia del otro, relacionado con el enfoque fenomenológico ya que entre los estudios cualitativos existen diferentes técnicas que ayudan a aproximarse a los fenómenos sociales.

Técnica

Partiendo del planteamiento del problema, definir el fenómeno de interés eligiendo el contexto y los participantes del personal que atiende víctimas del conflicto armado que hayan experimentado el fenómeno de interés inmerso en el campo y las experiencias de antecedentes sobre el fenómeno vivido para fines de contextualización y recolectar los datos sobre las experiencias con el fenómeno o planteamiento.

Recabar información mediante entrevistas a profundidad con grabaciones en video a través de la plataforma Zoom, transcribir los relatos de las experiencias y agregar todos los materiales e información a la base de datos, revisar todas las descripciones e información

para tener un panorama completo, identificando las unidades de análisis generando las categorías y subcategorías sobre las experiencias con respecto al fenómeno, descubrir la conexión entre las experiencias de los participantes en relación con el fenómeno, para este proceso de análisis se utilizó la entrevista en profundidad ya que esta juega un papel importante que se construye a partir de reiterados encuentros cara a cara del investigador y los informantes con el objetivo de adentrarse en su intimidad y comprender la individualidad de cada uno (Robles, 2011).

Fuentes de información

En el estudio participan tres personas voluntarias que atienden víctimas del conflicto armado en las diferentes modalidades como son atención presencial (AP), atención telefónica (AT) y atención en sitio (AS), que tienen formación académica, técnicos, tecnólogos y profesionales en diferentes campos educativos, los cuales llevan desempeñando sus funciones más de 1 año.

Corresponde Al personal que atiende víctimas del conflicto armado quienes orientan, guían, proponen e informar a los ciudadanos colombianos, por medio de sus canales de atención; primero presencial (AP) las cuales se pueden encontrar en los Centros Locales de Atención a Víctimas, (CLAV) en los cuales se encuentran (08) puntos de atención personalizada donde las víctimas pueden acceder a los servicios de información, realizar diferentes trámites, la segunda es atención telefónico (AT), en la cual las víctimas del conflicto armado cuentan con un canal para atención donde pueden realizar solicitudes, inquietudes, información de trámites a través de la línea de atención gratuita, cuyo objetivo es ser un canal de interacción ciudadana, donde la población víctima, organismos de control, entidades e instituciones del orden nacional y territorial puedan obtener información clara, veraz y oportuna, donde los funcionarios tienen

como horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 y los días sábados de 7:00 a 17:00 horas, y tercero atención en sitio (AS) que es uno de los servicios adicionales que prestan los funcionarios, donde su función es acudir y presentarse a las diferentes zonas de la ciudad para realizar visitas de comprobación y verificación.

Instrumentos

Se construye la estructura de la entrevista para recolección de la información, se establecen inicialmente las categorías de análisis, a partir de la definición de las categorías se sustentó en el modelo de análisis de los factores psicosociales específicamente en el dominio: demanda de trabajo de las condiciones intralaborales propuestos por (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010), se asumió como categorías las demandas de trabajo y las subcategorías los indicadores de riesgo, se definieron las preguntas para lo cual se construyó un formato de preguntas para la entrevista que posteriormente fue recibida, revisada y avalada por los pares académicos.

Modelo de análisis de los factores psicosociales señalados en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010)”

Tabla 1

Tabla de la definición conceptual de las categorías demandas de trabajo.

Categoría	Definición
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran

	<p>procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.</p>
<p>Demandas emocionales</p>	<p>Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor</p>
<p>Exigencias de</p>	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p>
<p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</p>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.</p>

Demandas de la jornada de trabajo	Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.
Consistencia de rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral.

Nota: Ministerio de Protección Social, 2010

Procedimiento

Primera fase

Para dar inicio al proyecto de investigación se contactó al personal que atiende víctimas del conflicto armado para solicitar voluntariamente la participación de cada uno de ellos y se les informa que se realizará una entrevista semiestructurada por video llamada y esta será de carácter anónimo, posterior a ello, se realizó un consentimiento informado (anexo) por escrito el cual se envió por correo electrónico para ser devuelto y firmado por cada participante describiendo el proceso que se realizara dentro de la investigación, previo al brote de COVID-19 declarado como pandemia desde el 11 de marzo del presente año, se aplicaran la entrevista por internet vía Zoom manera individual a cada persona de los respectivos sitios de trabajo, la entrevista será aplicada por parte de los estudiantes de pregrado de Psicología. La colaboración fue voluntaria y no remunerada.

Segunda Fase

Se hizo la a entrevista semiestructurada a profundidad grabada por la plataforma Zoom

que permitió conocer diferentes aspectos relacionados con las demandas que generan estrés.

Tercera Fase

Luego de realizar la entrevista a cada funcionario se hace la transcripción en Excel y Word estableciendo las demandas de trabajo y las subcategorías.

Cuarta Fase

Mediante la técnica análisis de contenido se realiza la abstracción en los textos teniendo como referente la definición de riesgo para cada una de las demandas, esto permitió especificar cada una de las demandas del personal que atiende víctimas del conflicto armado según el nivel de atención, esta información se sistematizó en una matriz de análisis donde se especificó la categoría, subcategoría y relato de las personas.

Aspectos éticos

Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente: Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

La Resolución 2646 de 2008 indica que “la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional.

Resultados y análisis de Resultados

Para el análisis de los resultados se tuvieron en cuenta las categorías que corresponden a las definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo y las subcategorías identificadas en las entrevistas.

Las categorías son: Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencia de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del trabajo del entorno extralaboral.

Demandas cuantitativas. Corresponde las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, convirtiéndose en fuente de riesgo cuando:

“El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados” (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de demanda cuantitativa se identificaron por medio de la entrevista semiestructurada las siguientes siete subcategorías: respuesta sin límite de tiempo, tiempo insuficiente para atender a los usuarios, atención a demasiados usuarios, exigencia de agilidad para realizar sus funciones, límite de entrevistas o trabajo por día, demora en las llamadas con cada ciudadano y el tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció las siguientes subcategorías: respuesta sin límite de tiempo, tiempo insuficiente para atender a los usuarios,

atención a demasiados usuarios.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció las siguientes subcategorías: límite de entrevistas o trabajo por día, demora en las llamadas con cada ciudadano y el tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció las siguientes subcategorías: exigencia de agilidad para realizar sus funciones y el tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano.

Respuesta sin límite de tiempo: Hace referencia a un tiempo limitado para solucionar las solicitudes. “Con relación al trabajo, es pesado ya que trabajamos con todo tipo de víctimas, llegan solicitando y esperando una indemnización durante 3,10 y 15 años y nada que les sale, hay demasiados derechos de petición” E1 (AP).

Tiempo Insuficiente para dar respuesta a los usuarios: Hace referencia al tiempo reducido para atender a cada usuario. “Se requiere de más tiempo para atender a las víctimas porque ellos comentan su caso, todo lo que les ha sucedido donde uno no debe apropiarse del tema pero es poco difícil porque son casos de tortura, violación son casos bastantes pesados y duros para manejar entonces se requiere de bastante tiempo, pero de igual manera estamos limitados a un horario donde una u otra forma debemos darle el manejo ya que son 60 personas que se deben atender y que en muchas ocasiones las víctimas no entienden muy bien y debemos explicarles varias veces o escribirles” E1 (AP).

Atención a demasiados usuarios: Hace referencia a la cantidad de personas que se atienden a diario. “En este momento estoy en el CLAV de patio bonito se atienden al día más o menos 60 a 70 personas de lunes a sábado, normalmente con una persona se puede demorar más de 30 minutos y no se alcanzan a atender las personas en ese lapso de tiempo y si el CLAV cierra

no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos” E1(AP).

Exigencia de agilidad para realizar sus funciones: Hace referencia a la rapidez en que se debe atender a cada usuario. “Debo ser ágil en el momento de realizar mis funciones pues por cada CLAV somos 4 asesores que realizamos el seguimiento del servicio de cada funcionario y por cada CIAV son casi 300 ciudadanos eso quiere decir que de los cuatro cada uno debemos atender 75 ciudadanos” E3 (AS).

Límite de entrevistas o trabajo por día: Hace referencia al trabajo mínimo que se debe realizar a diario. “Debemos realizar mínimo 2 entrevistas por día, pero cada entrevista se puede demorar hasta dos horas porque debemos entrevistar a todo el núcleo familiar, abuelos, padres, tíos, sobrinos, hijos etc., y en cada entrevista realizada se debe intentar recopilar la mayor información de cada miembro de la familia” E2 (AT), “estas familias generalmente son grandes y atiendo entre 8 y 10 personas por llamada” E2 (AT).

Demora en las llamadas con cada ciudadano: Hace referencia a limitaciones que tiene el usuario al momento de ser atendido y demanda más tiempo. “Realmente es mucho trabajo porque en ocasiones las personas no saben leer, escribir y eso hace que la llamada sea más demorada, el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser entre 8 y 10 personas a las que debo solicitar los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas” E2(AT).

El tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano: Hace referencia al horario insuficiente para brindar la atención. “Para poder atender al siguiente ciudadano casi que por cada ciudadano debemos demorarnos entre 15 y 20 minutos lo cual no es suficiente y fácil ya que casi siempre o siempre ellos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a

las 2:00, 3:00, 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indisponen” E3 (AS), “en la única llamada del día que sé que debo o debo realizarla, pero el ciudadano no me escucha, no me entiende o habla muy poco, algunos ciudadanos ni siquiera se saben el nombre o número de documento y eso me quita tiempo y esto me genera mucho estrés porque sé que saldré tarde, que le bus pasara lleno, llegare tarde casa y no poder compartir con mi hija” E2 (AT).

Se observa que en la atención (AT) (AS) se comparten la misma subcategoría: el tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano.

Dentro de la demanda cuantitativa se identificaron siete subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención y solo una de ellas comparte una de las subcategorías.

Demanda de carga mental. Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla, estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando: “la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes”. (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de demanda de carga mental se identificaron las cinco siguientes subcategorías: atención a personas en crisis, cumplimiento de protocolos a cada víctima, concentración para dar la información precisa, revisión excesiva de documentos y sistematización de información.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció las siguientes subcategorías: atención a personas en crisis, revisión excesiva de documentos.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció las siguientes subcategorías: cumplimiento de protocolos a cada víctima, concentración para dar la información precisa.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció la siguiente subcategoría: sistematización de información.

Atención a personas en crisis: Se refiere al trato que se le debe brindar al usuario en el momento que relatan su hecho victimizante. “A los ciudadanos no los podemos tratar de forma victimizante, debemos tratarlos de forma normal, hablarle bien, hay ocasiones donde ellos vienen por más ayudas sabiendo que ya el gobierno le dio las tres que establecieron y yo debo decirle sí o sí que ha cumplido con el ciclo de ayudas humanitarias y hay que saberles decir sin prometer que puede tener más ayudas y tampoco empobrecerlos” E1 (AP).

Cumplimiento de protocolos a cada víctima: Se refiere al conducto regular que se debe manejar con cada usuario según su relato. “Cada uno ha tenido su experiencia en el hecho victimizante y no todos los relatan igual por ende el guion o protocolo es diferente varía según el victimizante y eso hace parte de la auditoria que nos hacen, no podemos decirle el mismo guion a una persona que fue violada, tortura que a otra que ha sido desplazada o que le han quitado a su familia” E2 (AT).

Concentración para dar la información precisa: Se refiere a la calidad del servicio que se presta a los usuarios. “Nosotros tenemos auditorias de llamadas y no podemos colgar, insultar, gritar a las victimas ya que es considerado re victimizar a la persona, cuando sucede esto nos hacen llamado interno y esto afecta la calidad del servicio y posibles causas de despido” E2 (AT).

“La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe

utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo”.

Revisión excesiva de documentos: Se refiere al reproceso para dar continuidad a la solicitud. “Lo que más estresa es ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, que para atender a tantos ciudadanos en cada CLAV solo hay un asesor y los procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a cada ciudadano” E1(AP).

Sistematización de información: Se refiere a la digitalización de cada proceso y atención que se brinda. “Para todos es el mismo protocolo lo importante es en lo posible recopilar la información de todos los ciudadanos, que en la mayoría de los casos son más de 100 víctimas” E3 (AS).

Se observa que en ninguna de las atenciones se comparten la misma subcategoría, dentro de la demanda de carga mental se identificaron cinco subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención.

Demandas emocionales. “Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor se convierte en fuente de riesgo cuando:

“El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo”. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público” (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de demandas emocionales se identificaron las ocho siguientes subcategorías: agresión por parte de los usuarios, dificultad en atender la súplica de los usuarios, escuchar relatos que generan tristeza, relatos de situaciones negativas o desbastadoras, atender a usuarios en entran en llanto, trabajar en lugares de zona roja, autocontrol en emociones y reprimir emociones.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció las siguientes subcategorías: agresión por parte de los usuarios, dificultad en atender la súplica de los usuarios, relatos de situaciones negativas o desbastadoras, atender a usuarios en entran en llanto, autocontrol en emociones.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció las siguientes subcategorías: escuchar relatos que generan tristeza, reprimir emociones.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció las siguientes subcategorías: relatos de situaciones negativas o desbastadoras, trabajar en lugares de zona roja, reprimir emociones.

Agresión por parte de los usuarios: Hace referencia al maltrato físico o verbal recibido por parte de los usuarios que no reciben la respuesta conveniente para ellos. “La atención a cada víctima es diferente ya que uno se encuentra con variedad de víctimas, amables, agresores en ocasiones hay compañeros que han sido agredidos aun que el ciudadano no está contra mí, sé que soy la persona que esta para ayudarlo y si está furioso no es contra mi trato de manejar la calma y doy el mejor trato” E1(AP).

Dificultad en atender la súplica de los usuarios: Hace referencia a la tolerancia que se debe tener por parte del personal que atiende a las víctimas. “Intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno

muchísimo” E1 (AP).

Escuchar relatos que generan tristeza: Hace referencia a relatos de hechos reales que causaron emociones negativas. “He tenido que escuchar relato muy tristes, mamás que han visto como desmiembran a sus hijos, esposos, violan a sus hijos e hijas, señores que no se identifican sexualmente de tantas veces que han sido violados, pero lo más triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta y todo el día me imagina esa pobre niña es frustrante porque tengo una hija” E2 (AT), es una carga emocional porque cada día son historias tristes, injustas y es ahí donde pienso que estamos es un país con desigualdad y eso me da mucha rabia y tristeza E2 (AT).

Relatos de situaciones negativas o desbastadoras: Hace referencia a relatos de hechos reales que causaron empatía en el personal que atiende. “Los ciudadanos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a las 2:00, 3:00, 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indispone salen de mal genio, con hambre y estresados no desean colaborar con mi labor porque no siempre les dan las respuestas que ellos esperar después de realizar varios trámites” E3 (AS), “me genera estrés o tengo poco autocontrol escuchar casos de niños abusados, torturados, desmembrados o ciudadano hombres que no saben si le gustan los hombres o las mujeres debido a que ha sido abusado sexualmente en muchas ocasiones por la guerrilla, hay psicólogos que dan apoyo para cuando sucede esto y el tema se vuelve algo personal afectando de manera directa, hay personas que renuncian porque no hay autocontrol” E1 (AP).

El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza

extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).

Atender a usuarios que entrar en llanto: Hace referencia al autocontrol por parte del funcionario. “Para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona” E1(AP).

Trabajar en lugares de zona roja: Hace referencia a lugares vulnerables al personal que atiende en zona propensas al peligro. “Me angustia ir a los lugares donde me encuentro con ciudadanos que hacen parte de grupos armados al margen de la ley, he ido a zonas rojas como san José del Guaviare, Casanare, Caquetá, Florencia entre otros” E3 (AS).

“El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor”.

Autocontrol en emociones: Hace referencia a no relacionar sus sentimientos y emociones. “Para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona” E1 (AP), “intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno muchísimo” E1 (AP).

Reprimir emociones: Hace referencia a la escucha de relatos triste sin que estos afecten su desempeño. “Triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que

pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta” E2(AT), “generalmente la emoción que manejo en mis labores es la angustia de no poder cumplir con la meta o información necesaria por día, cuando ellos no reciben la respuesta deseada casi nunca brindan información del servicio y esto me angustia pues creo que no estoy haciendo bien mi trabajo realmente me estreso porque a nosotros nos miden indicadores y si ven que no estamos cumpliendo con el propósito podemos ser despedidos ya que nuestro contrato es por obra labor” E3 (AS).

Se observa que en la atención (AP) (AS) se comparten la misma subcategoría: relatos de situaciones negativas o desbastadoras.

Se observa que en la atención (AT) (AS) se comparten la misma subcategoría: reprimir emociones.

Dentro de estas demandas emocionales se identificaron ocho subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención y dos de ella comparte una de las subcategorías.

Exigencias de responsabilidad del cargo. “Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:

“El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan” (Ministerio de Proteccion Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de exigencias de responsabilidad del cargo se identificaron las tres siguientes subcategorías: manejo de información confidencial, exigencia y esfuerzo de trabajo, impacto de responsabilidades.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció las siguientes subcategorías: manejo de información confidencial y exigencia y esfuerzo de trabajo.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció las siguientes subcategorías: exigencia y esfuerzo de trabajo, impacto de responsabilidades.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció la siguiente subcategoría: impacto de responsabilidades.

Manejo de información confidencial: Se refiere al cuidado y buen manejo de los datos y confiabilidad de cada usuario. “No me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel” E1 (AP).

Exigencia y esfuerzo de trabajo: Se refiere a las competencias exigidas por la entidad para poder realizar su labor. “Sé que cumplo con las competencias para desarrollar mis labores pues pase por un proceso de selección donde realice demasiadas pruebas psicotécnicas, de situaciones estresantes y por ellos fui seleccionada, adicional a esto sigo las normas y

procedimientos de la empresa sin importar la cantidad de ciudadanos que atiende a diario trato en lo posible que mi trabajo sea impecable, aunque en ocasiones me lleve el trabajo para mi casa no físico pero si en la cabeza, recordando todo lo que escuche y lo que aún no he podido solucionar” E2 (AT), “lo que más estresa es ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, que para atender a tantos ciudadanos en cada CLAV solo hay un asesor y hay demasiados procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a cada ciudadano” E1(AP).

Impacto de responsabilidades: Se refiere a la responsabilidad que debe manejar cada empleado. “Siempre trato a los ciudadanos de la mejor manera ya que entiendo que han sido víctimas y también sé que parte de mis deberes y responsabilidades como funcionario de la unidad es prestar el mejor servicio para estas personas y están impactan los resultados de la misma” E2 (AT), “cuando se dice ser medido por indicadores si he sido retroalimentado por mi supervisora, pues mi responsabilidad es ayudar a mejorar el funcionamiento y servicio de cada CLAV validando el servicio de los mismos E3 (AS), “cada atención es distinta, nosotros manejamos unos protocolos o guiones por cada hecho victimizante y eso hace parte de la auditoria que nos hacen, no podemos decirle el mismo guion a una persona que fue violada, tortura que a otra que ha sido desplazada o que le han quitado a su familia” E2 (AT).

Para la categoría de exigencias de responsabilidad del cargo se identificaron las siguientes tres subcategorías: manejo de información confidencial, exigencia y esfuerzo de trabajo, impacto de responsabilidades.

Se observa que en la atención (AP) (AT) se comparten la misma subcategoría: exigencia y esfuerzo de trabajo.

Se observa que en la atención (AT) (AS) se comparten la misma subcategoría: impacto de

responsabilidades.

Dentro de las exigencias de responsabilidad del cargo se identificaron tres subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención y dos de ellas comparte una de las subcategorías.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial, se convierte en fuente de riesgo cuando:

“Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador” (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de demandas ambientales y de esfuerzo físico se identificaron las cinco siguientes subcategorías: tener fallas técnicas, mucho tiempo sentado genera molestias físicas, se requiere de esfuerzo físico, cambio de climáticos para desarrollar funciones, desplazamiento a mi lugar de trabajo.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció la siguiente subcategoría: tener fallas técnicas.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció las siguientes subcategorías: mucho tiempo sentado genera molestias físicas y se requiere de esfuerzo físico.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció las siguientes subcategorías: cambio de

climáticos para desarrollar funciones y desplazamiento a mi lugar de trabajo.

Tener fallas técnicas: Hace referencia a la afectación del sistema para ejecutar las funciones. “En algunos CLAV tengo todas las herramientas, pero manejamos varios aplicativos en el sistema y estos generalmente fallan y hay momentos donde no he podido validar datos, indemnizaciones, el internet falla demasiado, en el CLAV Rafael Uribe el lugar es muy pequeño donde debo atender 60 personas y están reunidas esperando lo cual es complejo, nosotros manejamos más de 8 aplicativos, pero estás fallan” E1(AP).

Mucho tiempo sentado genera molestias físicas: Hace referencia al dolor físico y emocional por estar en la misma posición por mucho tiempo. “En mi lugar de trabajo cuento con un espacio agradable pues tengo la distancia necesaria para estirarme, pararme y poder hacer algunas pausas activas ya que el estar sentado genera mucho dolor de espalda, cuento con un escritorio amplio donde puedo colocar mis herramientas de trabajo que están en buen estado adicional a esto cada escritorio tiene su divisor donde es imposible escuchar lo que habla el compañero con la víctima que está atendiendo porque eso podría ser una causal de estrés más alto ya que anteriormente el espacio era más pequeño y no se podía concentrar con la persona que hablaba, nosotros manejamos unos tiempos de break que también ayudan a que el día sea más corto pues tomamos café, agua porque la voz se desgasta demasiado en toda esa jornada laboral hablando” E2(AT).

Se requiere de esfuerzo físico: Hace referencia a las dolencias físicas generadas por estrés laboral. “Me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call center, por el poco tiempo que se maneja para el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos” E2(AT), “me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera

gastritis, estrés y está afectando mi salud” E2 (AT), “manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso” E2(AT).

Cambios climáticos para desarrollar funciones: Hace referencia a la afectación de salud que se puede presentar por los cambios ambientales. “En ocasiones el clima me afecta físicamente por la temperatura y esto hace que mi cuerpo se desgaste en muchos lugares a los que voy no cuento con las herramientas de trabajo bien sea por la ubicación la internet me falla, en lugares que no hay energía y el clima no ayuda mucho” E3(AS).

Desplazamiento a mi lugar de trabajo: Hace referencia a la exposición del peligro que se presenta en los desplazamientos requeridos. “A veces me siento amenazado de peligro ya que me siento expuesto a cualquier eventualidad por la distancia que recorro del hotel a el lugar donde desarrollo mis funciones, pues en ocasiones me demoro más de la hora y llego tarde agotado” E3(AS).

Dentro de las demandas ambientales y de esfuerzo físico se identificaron cinco subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención y ninguna de ellas comparte una de las subcategorías.

Demandas de la jornada de trabajo. Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos, se convierte en fuente de riesgo cuando:

“Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso” (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de demandas de la jornada de trabajo se identificaron las cuatro siguientes subcategorías: sin tiempo para break, jornadas extensas en el horario laboral, disponer de tiempo extra, atender a todos los ciudadanos.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció la siguiente subcategoría: sin tiempo para break, disponer de tiempo extra.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció la siguiente subcategoría: jornadas extensas en el horario laboral.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció las siguientes subcategorías: disponer de tiempo extra, atender a todos los ciudadanos.

Sin tiempo para Break: Se refiere a tiempos muy limitados para break y almuerzo. “El horario presencial en los CLAV es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m. Me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud” E1(AP).

Jornadas extensas en el horario laboral: Se refiere al tiempo máximo que debe dedicar el trabajador para cumplir con sus labores. “Manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso” E2 (AT).

Disponer de tiempo Extra: Se refiere al tiempo adicional que debe dedicar el trabajador para cumplir con sus labores. “Si el CLAV cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome a compartir con mi familia” E1 (AP), “tenemos nuestra hora de almuerzo que uno la toma a la hora que desee de acuerdo con los compañeros planificamos temprano a qué hora salir, pero de pensar en no cumplir no tomamos toda la hora y también tenemos nuestro break de 15 minutos en la mañana que pocas veces lo tomamos” E3(AS).

Atender a todos los ciudadanos: Se refiere al buen servicio que se debe prestar hasta atender la última persona. “Mi horario laboral es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes y sábados hasta medio de día completando las 48 horas semanales, pero realmente eso depende de la última persona atendida me han dado las 5:30 p.m. saliendo del CLAV” E3(AS).

Se observa que en la atención (AP) (AS) se comparten la misma subcategoría: disponer de tiempo extra.

Dentro de las demandas de la jornada de trabajo se identificaron cuatro subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención y una de ellas comparte una de las subcategorías.

Consistencia del rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo, se convierte en fuente de riesgo cuando:

“Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles

durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto” (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de consistencia de rol se identificaron las cuatro siguientes subcategorías: registro del procedimiento, calidad en el servicio, afectación por respuestas de los ciudadanos y respuestas desfavorables para cada ciudadano.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció las siguientes subcategorías: registro del procedimiento, calidad en el servicio, afectación por respuestas de los ciudadanos.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció la siguiente subcategoría: calidad en el servicio.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció las siguientes subcategorías: afectación por respuestas de los ciudadanos y respuestas desfavorables para cada ciudadano.

Registro del procedimiento: Hace referencia al procedimiento que se debe realizar por cada atención. “Cumpro con todas las competencias llevo 3 años, siempre me he desempeñado en atención al ciudadano me gusta más presencial que por call center me gusta ayudarles” El (AP), no me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel” El (AP), “mis procesos y responsabilidades impactan en los resultados de los indicadores ya que si hago un mal proceso o doy información errada el ciudadano me tendrá presente y saben que persona atiende en cada CLAV” El(AP).

Calidad en el servicio: Hace referencia a la excelencia del servicio prestado. “No afecta la calidad del servicio atender a 60 personas ya que me centro atendiendo el tiempo que sea

necesario, brindándole el mejor servicio dándole la información, ya si ellos dicen irse es diferente, cuando llego ya hay personas haciendo fila para ser atendidos” E1(AP), “si el CLAV cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome compartir con mi familia” E1(AP), “la calidad de servicio influye con la cantidad de personas que atiendo, ya que no es lo mismo atender una víctima en la mañana descansado con toda la energía y disposición y es muy constante el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser 10 y solicito los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas, y continua con la otra entrevista donde son 8 integrantes ya uno se va desgastando y el nivel o calidad de atención se va, se pasan los procedimientos pero no se debe todo es tema de auditoria y preciso cogen la llamada y falto hacer una pregunta y todas se deben realizar en ese momento auditoria cancela la entrevista y también es problema para la víctima y la perjudico hasta que la vuelvan a llamar” E2(AT).

Afectación por respuestas de los ciudadanos: Hace referencia a saltar procedimiento por atender a los demás usuarios. “En ocasiones he tenido que pasar por alto las normas y procedimientos de la empresa ya que me he visto afectado psicológica y físicamente por los ciudadanos cuando salen disgustados son agresivos verbal y físicamente con los funcionarios, son tantas las personas que llegan a los CLAV y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del servicio que deseo brindar pues ellos no desean participar en la evaluación que se realizar a cada CLAV” E3(AS), “me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call center, por el poco tiempo que se maneja para

el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos” E1(AP).

Respuestas desfavorables para cada ciudadano: Hace referencia a las respuestas desfavorables emitidas a los usuarios por parte de la entidad. “Son tantas las personas que llegan a los CLAV y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del servicio que deseo brindar, pues ellos no desean participar en la evaluación que se realizar a cada CLAV y solo desean colocar mala calificación a todos los funcionarios lo cual no me deja desarrollar mi función con calidad” E3(AS).

Se observa que en la atención (AP) y (AT) se comparten la misma subcategoría: calidad en el servicio.

Se observa que en la atención (AP) y (As) se comparten la misma subcategoría: afectación por respuesta de los ciudadanos.

Dentro de la consistencia de rol se identificaron cuatro subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención y dos de ellas comparte una de las subcategorías.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral. Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral, se convierte en fuente de riesgo cuando:

“Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador” (Ministerio de Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Para la categoría de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral se identificaron las tres siguientes subcategorías: menos tiempo para compartir con mi familia, horario laboral y distancia, afectación en mi salud.

El personal que atiende de forma presencial (AP) se evidenció la siguiente subcategoría: menos tiempo para compartir con mi familia.

El personal que atiende de forma telefónica (AT) se evidenció la siguiente subcategoría: menos tiempo para compartir con mi familia.

El personal que atiende en sitio (AS) se evidenció las siguientes subcategorías: horario laboral y distancia, afectación en mi salud.

Menos tiempo para compartir con mi familia: Se refiere a los turnos que requieren tiempo extra afectando la vida extralaboral. “Si el CLAV cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome compartir con mi familia” E1(AP), “los horarios que manejo han afectado porque limitan el tiempo para compartir con mis familia y amigos en los horarios que trabaje sábados o festivos no podía viajar o hacer otra actividad con ellos afortunadamente mi labor solo es en las oficinas y en línea no debo llevarme trabajo para mi casa porque hay un horario de ingreso al sistema para poder realizar todas las atenciones” E2(AT).

Horario laboral y distancia: Se refiere al trayecto del hogar al lugar de trabajo y el horario extenso que afecta compartir en familia. “Me he visto afectado un 100% en mi entorno extra laboral pues como mencionaba anteriormente por el tiempo que debo durar en cada lugar, la distancia y los horarios que manejo me he alejado muchos de mis seres queridos, mi familia, mi esposa y mi hija limitándome con todos ellos” E3(AS).

Afectación en mi salud: Se refiere a la cantidad de trabajo que realiza afectando la salud. “A veces siento que estoy dejando toda mi vida en el trabajo, por más trabajo que tenga no lo

hago, aunque no niego que pienso a cada momento que estoy descansando en el trabajo y me he visto afectado en mi salud, de una manera muy dura, he tenido problemas en los riñones, y en las manos mucho más por la agilidad que debo tener para tabular la información de cada ciudadano” E3(AS).

Se observa que en la atención (AP) (AT) se comparten la misma subcategoría: menos tiempo para compartir con mi familia.

Dentro de la influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral se identificaron tres subcategorías que se encuentran distribuidas en los tres tipos de atención y una de ellas comparte una de las subcategorías.

Discusión de resultados

En la elaboración del proyecto de grado se establece dentro del proceso investigativo las siguientes demandas que corresponden a las categorías de análisis: demandas emocionales, demandas cuantitativas, consistencia del rol sin olvidar que las siguientes demandas también fueron relevantes en los resultados del trabajo las cuales son, carga mental, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales, de esfuerzo físico, demandas de jornada de trabajo, e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, todas estas hacen parte relevante para el proceso investigativo y de conclusión, junto con sus indicadores de riesgo que maneja cada uno de ellos.

Demandas cuantitativas, se hace más evidente en lo reportado por la atención presencial sin embargo no se hace tan evidente en la atención telefónica y en sitio, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría atención a demasiados usuarios, encontrada por medio de la entrevista semiestructurada afecta al personal de (AP) y la subcategoría el tiempo es insuficiente para atender a los ciudadanos afecta al personal (AP), (AT) y (AS) estos resultados se relacionan con un estudio realizado en la ciudad de Bucaramanga Colombia con personal de salud tercer nivel “poco tiempo para realizar las tareas y que están sometidos a enfrentar fuertes emociones, son factores relevantes de riesgo psicosocial intralaboral para los trabajadores” (Rodriguez, 2015).

Esta es una de las demandas que más se vio resaltada en los tres tipos de atención debido a la cantidad de trabajo que deben ejecutar con relación al tiempo disponible para hacerlo.

Demanda de carga mental, se hace más evidente en lo reportado por la atención presencial y telefónica sin embargo no se hace evidente en la atención en sitio, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría atención en personas en crisis

afecta al personal de (AP) estos resultados se relacionan con un estudio realizado una empresa de seguros de la Ciudad de Buenos Aires “Los resultados a los que se arribó mostraron que los factores de RPST más críticos fueron: las exigencias psicológicas emocionales, el ritmo de trabajo, el sentido del trabajo, la inseguridad sobre el empleo, confianza vertical y calidad de liderazgo” (Silvina, 2018).

En otro estudio realizado con esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría concentración para dar la información afecta al personal (AT) estos resultados se relacionan con un estudio realizado de riesgos en actividades hospitalarias “respecto a la carga mental, se analiza una investigación de 782 trabajadores, concluyendo la existencia de niveles de estrés psicosocial en los trabajadores de la salud.” (Carrasco, 2016).

Esta es una de las demandas que no se vio tan resaltada sin embargo se ve afectada en la atención presencial y telefónica debido a la experiencia del personal porque se convierte en un trabajo repetitivo para dar información y generar respuestas a los ciudadanos.

Demanda emocional, se hace más evidente en lo reportado por la atención telefónica y presencial sin embargo no se hace evidente en la atención en sitio, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría escuchar relatos que generan tristeza afecta al personal de (AT) y la subcategoría atender a usuarios que entran el llanto al personal (AP) y estos resultados se relacionan con un estudio realizado en la ciudad de Bucaramanga Colombia con personal de salud tercer nivel “están sometidos a enfrentar fuertes emociones, son factores relevantes de riesgo psicosocial intralaboral para los trabajadores” (Rodriguez, 2015).

Esta es una de las demandas que más se vio resaltada en los tres tipos de atención debido a las situaciones afectivas y emocionales a las que deben enfrentarse con otras personas donde deben ejercer autocontrol con el fin de no afectar su desempeño laboral.

Exigencia de responsabilidades del cargo, se hace más evidente en lo reportado por la atención telefónica sin embargo no se hace tan evidente en la atención presencial y en sitio, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría exigencia y esfuerzo de trabajo afecta al personal (AP) y (AT) y la subcategoría impacto de responsabilidad afecta al personal (AT) y (AS) estos resultados se relacionan con un estudio realizado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador con personal de teleoperadores, “los operadores telefónicos que constantemente atienden a clientes problemáticos, puede afectar de manera drástica en su rendimiento, llegando a perturbar toda la calidad de servicio de una empresa. El trabajo de operador telefónico es un trabajo que no requiere estudios universitarios y muchos jóvenes se ven tentados a ingresar sin problemas al mundo laboral como operadores, pero este trabajo al tener un alto riesgo en el ámbito psicosocial, provoca que los trabajadores no duren mucho en el puesto, llegando a renunciar” (Yanez, 2019).

En otro estudio realizado con esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría exigencia y esfuerzo de trabajo afecta al personal (AP) estos resultados se relacionan con un estudio realizado una empresa de seguros de la Ciudad de Buenos Aires “Los resultados a los que se arribó mostraron que los factores de RPST más críticos fueron: las exigencias psicológicas emocionales, el ritmo de trabajo, el sentido del trabajo, la inseguridad sobre el empleo, confianza vertical y calidad de liderazgo” (Silvina, 2018).

Esta es una de las demandas que se vio resaltada en la atención telefónica y presencial debido a las responsabilidades asignadas al personal, haciendo alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño del cargo. Sin embargo, en atención en sitio no se ven afectados porque disponen de mayor libertad de tiempo.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico, se hace más evidente en lo reportado por la

atención telefónica sin embargo no se hace evidente en la atención presencial y en sitio, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría mucho tiempo sentado genera malestar físico y la subcategoría se requiere esfuerzo físico afecta al personal (AT) y estos resultados se relacionan con un estudio realizado en la ciudad de Bucaramanga Colombia con personal de salud tercer nivel “se encuentran en un nivel de riesgo muy alto. Las actividades laborales que demandan un esfuerzo físico alto, condiciones ambientales no muy óptimas” (Rodriguez, 2015).

En otro estudio realizado con esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría mucho tiempo sentado genera molestias físicas y la subcategoría se requiere de esfuerzo físico afectan al personal (AT) estos resultados se relacionan con varios países que revisaron la literatura reciente (10 años) sobre los efectos que sobre la salud de las personas tienen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, “Llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño” (Gomez, 2014).

El siguiente estudio realizado con esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría mucho tiempo sentado genera molestias físicas y la subcategoría se requiere de esfuerzo físico afectan al personal (AT) estos resultados se relacionan con un estudio realizado al personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de una Revista de Salud Pública y Nutrición septiembre, 2016 “condiciones del lugar de trabajo inadecuadas. El 36.4% del personal presentó síntomas de estrés; los más frecuentes, dificultad para quedarse dormido o despertar durante la noche, cefalea y acidez o ardor de estómago” (RMG, 2016).

Esta es una de las demandas que se vio resaltada en la atención en sitio porque donde

desarrollan su labor se exponen al peligro, en la atención telefónica debido a la carga física y mental que involucran las actividades que desarrolla este personal porque deben estar mucho tiempo sentados y con los auriculares puestos.

Demandas de jornada de trabajo, se hace más evidente en lo reportado por la atención en sitio, sin embargo no se hace tan evidente en la atención presencial y no se evidencia la atención telefónica, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría jornadas extensas en el horario laboral afecta (AS) y la subcategoría disponer de tiempo extra afecta al personal (AP) y (AS) estos resultados se relacionan con un estudio realizado al personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de una Revista de Salud Pública y Nutrición septiembre, 2016 “percibe factores psicosociales negativos, principalmente altas exigencias laborales” (RMG, 2016).

Esta es una demanda que se vio resaltada en la atención telefónica y presencial debido a los cortos tiempos de descanso y horarios de jornada extensa que tiene el personal dentro de las exigencias del tiempo.

Consistencia del rol, se hace más evidente en lo reportado por la atención presencial sin embargo no se evidencia en la atención telefónica y en sitio, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría registro del procedimiento afecta al personal (AP) estos resultados se relacionan con un estudio realizado de riesgos en actividades hospitalarias “es importante desarrollar investigación y realizar un seguimiento anual sobre el estado de salud de la población chilena perteneciente al área hospitalaria, con el objetivo de identificar variables deficientes y mejorar las condiciones del personal” (Carrasco, 2016).

Esta es una de las demandas que no se vio tan resaltada en los tres tipos de atención debido a que el personal cumple con las exigencias y compatibilidad propuestas por la empresa.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, se hace más evidente en lo reportado por la atención en sitio sin embargo no se hace tan evidente en la atención presencial y telefónica, con respecto a esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría afectación en salud perturba al personal (AS) estos resultados se relacionan con un estudio realizado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador con personal de teleoperadores, “un trabajo puede afectar la salud mental de un trabajador. En el caso de los operadores telefónicos que constantemente atienden a clientes problemáticos, puede afectar de manera drástica en su rendimiento” (Yanez, 2019).

En otro estudio realizado con esta demanda en los entrevistados se encontró que la subcategoría menos tiempo para compartir en familia afecta a (AP) y (AT) otra subcategoría afectación a mi salud perturba (AS) estos resultados se relacionan con varios países que revisaron la literatura reciente (10 años) sobre los efectos que sobre la salud de las personas tienen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, “Llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las interrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores” (Gomez, 2014).

Esta es una de las demandas que se vio resaltada en la atención en sitio por los trayectos y tiempo que deben trabajar fuera de la ciudad, la atención telefónica se ve afectada por la disposición de tiempo para atender al último ciudadano en su jornada laboral, debido al poco tiempo para compartir en familia impactando su vida extralaboral.

Para el análisis de los resultados se tuvieron en cuenta las definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo y las subcategorías identificadas en las

entrevistas dentro de la primera demanda se pudo identificar las siguientes subcategorías: respuesta sin límite de tiempo, tiempo insuficiente para atender a los usuarios, atención a demasiados usuarios, exigencia de agilidad para realizar sus funciones, límite de entrevistas o trabajo por día, demora en las llamadas con cada ciudadano y el tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano. En la segunda demanda se pudo identificar las siguientes subcategorías: atención a personas en crisis, cumplimiento de protocolos a cada víctima, concentración para dar la información precisa, revisión excesiva de documentos y sistematización de información. En la tercera demanda se identificaron las siguientes subcategorías: agresión por parte de los usuarios, dificultad en atender la súplica de los usuarios, escuchar relatos que generan tristeza, relatos de situaciones negativas o desbastadoras, atender a usuarios en entran en llanto, trabajar en lugares de zona roja, autocontrol en emociones y reprimir emociones. En la cuarta demanda se pudo identificar las siguientes subcategorías: manejo de información confidencial, exigencia y esfuerzo de trabajo, impacto de responsabilidades. En la quinta demanda se pudo identificar las siguientes subcategorías: tener fallas técnicas, mucho tiempo sentado genera molestias físicas, se requiere de esfuerzo físico, cambio climático para desarrollar funciones, desplazamiento a mi lugar de trabajo. En la sexta demanda se pudo identificar las siguientes subcategorías: sin tiempo para break, jornadas extensas en el horario laboral, disponer de tiempo extra, atender a todos los ciudadanos. En la séptima demanda se pudo identificar las siguientes subcategorías: registro del procedimiento, calidad en el servicio, afectación por respuestas de los ciudadanos y respuestas desfavorables para cada ciudadano. En la octava demanda se pudo evidenciar las siguientes subcategorías: menos tiempo para compartir con mi familia, horario laboral y distancia, afectación en mi salud.

El análisis final que reúne las demandas de trabajo los estudios de caso investigativo y

las entrevistas realizadas en el proceso se confirma que en los resultados se puede evidenciar la parte emocional donde los trabajadores se exponen a situaciones afectivas y emocionales en una de las áreas más afectadas, la cantidad de trabajo que debe realizar con relación al tiempo disponible es uno de las fuentes de riesgo que se puede evidenciar, el tiempo que dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente, y finalmente el trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.

El propósito de esta investigación fue caracterizar las demandas de trabajo relacionadas con el estrés en personal que atienden víctimas del conflicto armado según el tipo de atención, en la atención presencial fue notorio el alto nivel de estrés que manejan por el tiempo limitado para atender a cada ciudadano y el reproceso que se debe hacer para dar cumplimiento a sus actividades laborales, identificando la demanda cuantitativa y exigencias de responsabilidad del cargo, en atención telefónica se identifica que se maneja un alto nivel de estrés por la cantidad de ciudadanos que debe entrevistar en una sola llamada teniendo en cuenta el número de personas que conforma el núcleo familiar que están reportados como víctimas del conflicto armado, además del tiempo extra que deben emplear en su última llamada, identificando la demanda cuantitativa e influencia sobre el entorno extra laboral y en la atención en sitio se identifica que hay un alto nivel de estrés ya que se ven afectados por los trayectos distantes para realizar sus labores y exponerse a ser vulnerados por el alto nivel de violencia que viven en las zonas rojas, identificando las demandas de jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral y demandas ambientales y de esfuerzo físico, para lograr una mayor comprensión de cómo cada empleado reacciona ante una situación estresante se realiza una entrevista semiestructurada a profundidad.

Conclusiones

Tras la revisión bibliográfica relacionada con el tema principal del presente trabajo cuyo objetivo general es caracterizar las demandas de trabajo relacionadas con estrés en personal que atienden víctimas del conflicto armado según el tipo de atención presencial, call center y en sitio. Se logra corroborar que los diferentes tipos de atención se relacionan entre sí a pesar de manejar diferentes espacios, los que más se asimilan son atención telefónica y presencial.

Por otro lado, para los trabajadores que laboran en forma presencial, se evidenció que en las entrevistas las respuestas más destacadas fueron las demandas emocionales y los factores más relevantes fueron los relacionados con la demanda cuantitativa debido a que el personal que trabaja con víctimas del conflicto armado se encuentra más expuesto a riesgos psicosociales en el área laboral teniendo en cuenta la elevada frecuencia con que atienden esta población.

Dentro de los trabajadores que atienden telefónicamente concluimos que uno de los factores psicosociales que más afecta es la demanda de jornada de trabajo a la que están expuestas, perturban de manera intra laboral y extra laboral a los empleados porque tienen turnos rotativos y se alargan sus jornadas afectando el tiempo que comparte con su familia y amigos los fines de semana.

Para los trabajadores que atienden en sitio se concluye que la demanda en las cual se sienten más afectados es la ambiental y de esfuerzo físico, ya que se encuentran expuestos en zonas rojas de conflicto y correr riesgo su integridad física, ambiental y mental.

Recomendaciones

Es recomendable que esta clase de investigaciones con este tipo de población y temática se investiguen a profundidad ya que se encuentra poca información referente a personal que atiende a víctimas del conflicto armado, es importante tener información pertinente y real de lo que está sucediendo laboralmente con este tipo de población; igualmente se debe tener presente los factores de riesgo psicosocial que pueden tener cada una de estas personas:

Deben utilizarse los instrumentos necesarios y adecuados para identificar la problemática actual que viven las entidades que prestan este servicio.

Se deben establecer parámetros adecuados para la crisis que se está viviendo actualmente COVID19, teniendo presente que en el desarrollo de nuestro proyecto se encontraron varias dificultades que se debieron asumir para el desarrollo de la investigación

Sin embargo, se recomienda hacer intervenciones de salud dirigidas a estas personas con enfermedades causadas por el estrés laboral, trabajando en equipo interdisciplinario con las empresas y así abordar todas las áreas que se ven afectadas, como lo son: física, mental, familiar, social, entre otras.

Después de haber realizado este estudio resulta interesante reconocer la psicología organizacional con un amplio bagaje de información en respuesta a la temática y factores psicosociales que nos brinda con respecto a los trabajadores en el área intralaboral y extralaboral.

Referencias

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial y organizacional* (Vol. 3). Mexico, D.F: Editec S.A. de C.V. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Acevedo, G. E. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Scielo*, 131-139.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud. (05 de 12 de 2007). *OSHwiki*. Obtenido de Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Aguilar García, E. C. (2013). Estudio diagnóstico del agotamiento y factores psicosociales asociados a la calidad de vida en el trabajo. *UANL Repositorio academico digital* , 1-170.
- Alzate, P. A. (2018). *Los 'call center', una relación directa con el empleo en Colombia*. Obtenido de www.eempleo.com: <https://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/los-call-center-una-relacion-directa-con-el-empleo-en-colombia-5580>
- Aparicio, J. N. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 87. Obtenido de https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_438.pdf
- Bautista. (2011). Proceso de la Investigación Cualitativa. Epistemología, Metodología y Aplicaciones. *Investigaciones en Educacion*, 53.
- Bautista. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: FreedLibros.
- Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *ELSEVIER*, 12(47), 142-143.
- Blanch, J. M. (2013). Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión. *FOCAD*, 1-33.

- Cabezas, L. O. (2017). La atención psicosocial a personas víctimas del conflicto armado. *Scielo*, 382-397.
- Camacho, A. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. *Prolegómenos - Derechos y Valores*, XX(40), 162. doi: <http://dx.doi>.
- Carrasco, V. P. (2016). Factores de Riesgo Ergonómico en Personal de Atención Hospitalaria en Chile. *Cienc Trab. vol.18 no.57 Santiago*, 150-153.
- Córdoba, E. (2010). *Factores Psicosociales y su Influencia en el Bienestar Laboral*. Obtenido de www.psi.uba.ar:
http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/3.pdf
- Díaz, M. J. (2010). *Predicción Del Rendimiento Laboral a partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepcion de factores psicosociales*. Madrid - España: Universidad Complutense de Madrid.
- Gardell, Theorell, K. y., & Johansson, J. y. (2012). Factores Psicosociales y de Organización. En L. R. Steven L. Sauter, *Factores Psicosociales Y De Organización* (Pág. 88). D - Insht (Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo).
- Garzon, L. E. (2015). *Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=72173
- Gómez, G. B. (2010). Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Cubana de Salud y Trabajo* , 36.
- Gomez, G. V. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Scielo*, 354-385.

- Gómez, S. M. (2019). *Clasificación Identificación y Consecuencias en la Salud laboral de los Factores Psicosociales*. Obtenido de <https://braintraininginstitute.org/2019/09/25/clasificacion-identificacion-y-consecuencias-en-la-salud-laboral-de-los-factores-psicosociales/>
- Grath, M. (1970). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2.
- Griffiths, C. y. (1996). Factores-Psicosociales-en-el-trabajo. *Course Hero*, 8.
- Hernandez Roberto, Fenandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: FreedLibros.
- International Labour Organization. (2016). Manage psychosocial risks to prevent work-related stress [video]. YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=whdm1vPC10s#t=96>
- Lizcano, J. A. (2018). *quironprevencion*. Obtenido de Riesgos Psicosociales en la población Colombiana: <https://www.quironprevencion.com/es/>
- Luna-García, N. R.-C. (2014). Análisis del desempeño de la batería de evaluación de factores psicosociales en Colombia. *SCIELO*, 14.
- Manzano, G. (2008). Síndrome de burnout y riesgos. *Informacion psicologica*, 91-92, 23-31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Marulanda, C. (2017). *Estres Laboral Enemigo Silencioso de la Salud Mental y la Satisfacción con la Vida*. Bogota, Colombia: Ediciones Uniandes. Obtenido de <http://ebiblioteca.org/?/ver/103028>
- Mena, C. G. (2016). Víctimas del estrés, 40 por ciento de los trabajadores del país, asegura la OIT. *LaJornada*, pág. 8.

- Ministerio de Protección Social. (2010). *Bateria de Instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1cwmRQtVEWO6m9p-PK2Xv4KtSoOiW1vF6/view>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). *Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Lineamientos%20Talento%20Humano%20Versi%C3%B3n%20Junio%202013.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2013). *Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema de Riesgo Laborales de Colombia*. Bogotá: L. ARTGRAFIC.
- Montoya, J. D. (2018). *formacion-cuidado-emocional-talento-humano-victimas*. Bogotá. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/formacion-cuidado-emocional-talento-humano-victimas.pdf>
- Morales Vela, P. M. (2012). Gestión técnica de factores de riesgo psicosocial, Valorados mediante el sistema físico, a los trabajadores del área de servicio al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones de la ciudad de Quito y Guayaquil. *Repositorio UISEK*, 1-174.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos. Madrid, España. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf
- Moreno, L. L. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Revista De Psicología Y Psicopedagogía eduPsyke*, 95-108.

Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública*, 82.

Naranjo, D. L. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES SALUD PUBLICA*, 21.

Niño de Urriago, Á. (2012). Factores humanos y servicio al cliente “estudio de caso”. *DIALNET*, 1-165.

OIT. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. *Servicio de Administración del Trabajo* (pág. 62). Ginebra .

OIT. (2016). *Estrés laboral*. Obtenido de www.ilo.org: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_475728/lang--es/index.htm

OIT-OMS. (1984). *Factores Psicosociales*. Ginebra: Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre. Recuperado el 20 de 04 de 2020, de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Peiro, J. (2004). *Integra | Psychology ManagementS*. Obtenido de EL SISTEMA DE TRABAJO Y SUS: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sistema%20de%20trabajo%20y%20sus%20implicaciones.pdf>

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Discover the world's research*, 179-186.

Quinceno, J. M. (2007). "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 118.

Reyes, O. G. (1994). Estrés Laboral El Mal del Siglo. *El Tiempo*.

RMG, A. (2016). Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8-15.

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico.

Scielo, 1-2.

Rodriguez, A. F. (2015). Las demandas del trabajo en una institución de salud en nivel III de

atención. *Revista Virtual Católica del Norte*, 37-50.

Romero, B. D. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una empresa de call center*. Obtenido de

https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1760/sanchez_brayan_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Hernández, R. M. (2008). La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial:

Estructura, diferencias individuales y análisis multinivel. *TDX Tesis doctoral en xarxa*, 1.261.

Sanders, & y McCormick. (2012). Contraste entre el modelo de demandas/control y el modelo.

En L. R. Steven L. Sauter, *Enciclopedia De Salud Y Seguridad En El Trabajo* (Pág. 10).

D - Insht (Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo).

Siegrist. (2012). Factores psicosociales y organizativos. En OIT, *Enciclopedia De Salud Y*

Seguridad En El Trabajo (pág. 34.68). D - INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

Silvina, P. (2018). Factores de riesgo psicosociales en el trabajo de asociados a operadores de

Call. *Facultad de Psicología y Psicopedagogía*, 1-16.

Stavroula Leka, P. A. (2204). *La organización del trabajo y el estrés*.

Toapanta Quiranza, A. N. (2019). Estrategias organizacionales para la promoción y prevención

del riesgo psicosocial en actividades de servicio al cliente externo nacional-internacional 2007-2017. *Riud Repositorio institucional* , 1-85.

UAM), B. M. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *researchgate.net*, 1-189.

Uribe Rodríguez, A. F., & Martínez Rozo, A. M. (2015). Las demandas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 44,36-50.

Vargas, E. I. (2015). *Prevalencia de Estrés Laboral en Trabajadores de un Contac Center de Bogotá en el 2015*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11798/ERIKABARRAGAN.pdf?isAllowed=y>

Yanez, M. S. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Scielo*, 193-199.

Lista de apéndices

Formato de consentimiento informado.

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por los estudiantes Psicología **Francy Paola Castillo Tobar y Omar Ricardo Ávila Martínez**, de último semestre de la Facultad de Psicología de la Universidad Antonio Nariño. La meta de este estudio es realizar una investigación para trabajo de grado y obtener el título de psicólogo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar de una entrevista. Esto tomará aproximadamente **50** minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado para el análisis de la información.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del objetivo de esta investigación, tampoco se incluirá su nombre en los resultados de este estudio.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Francy Paola Castillo Tobar y Omar Ricardo Ávila Martínez**. He sido informado (a) del propósito de este estudio.

Me han indicado también que tendré que responder una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 50 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____.

Entiendo que una copia de este consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Firma del paciente
Nombre del Participante
C.C
Fecha

Transcripción de la entrevista inicial

Primer Entrevista

Nombre: Diana Fabiola Peña Cetina

Edad: 37 años

Hijos: 1 niño

Profesión: Tecnóloga en administración hotelera

Barrio: Castilla

Se hace presentación de cada estudiante dándole a conocer lo que estudiamos y el motivo por el cual le estamos realizando la entrevista, de la misma manera se le informa que la entrevista que se le realiza es con fines educativos para aprobación de nuestra tesis.

Se le notifica el envío del consentimiento informado dando a conocer porque es importante que este sea firmado.

Inicie hace 3 Años en la unidad de víctimas, actualmente estoy laborando presencial, anteriormente fue en call center, con relación al trabajo es pesado ya que trabajamos con todo tipo de víctimas, cuando estuve en call center fue durísimo en el manejo que se le da a cada uno, mirar los procesos, los actos administrativos y son llamadas una tras otra, se manejan horarios de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. o de 2:00 p.m. a 9:00 p.m. y presencial atendiendo en todas las unidades de atención a víctimas que hay en Bogotá, en este momento estoy en la de patio bonito se atienden al día más o menos 60 a 70 personas de lunes a sábado.

Se requiere de más tiempo para atender a las víctimas porque ellos comentan su caso todo lo que les ha sucedido donde uno no debe apropiarse del tema pero es poco difícil porque son casos de tortura, violación son casos bastantes pesados y duros para manejar entonces se requiere de bastante tiempo, pero de igual manera estamos limitados a un horario donde una u otra forma

debemos darle el manejo ya que son 60 personas que se deben atender y que en muchas ocasiones las víctimas no entienden muy bien y debemos explicarles varias veces o escribirles, mostrarles, ellos llegan solicitando y esperando una indemnización durante 3,10 y 15 años y nada que les sale, hay derechos de petición, actos administrativos y no hay respuesta entonces por cada ciudadano uno se demora bastante y el tiempo muchas veces no da.

Para mí ha sido difícil porque uno se coloca en la posición de ellos y uno siente impotencia, tristeza, dolor, frustración por todo lo que ellos le cuenta a uno ya que adicional a eso uno debe leer cual es hecho victimizante y porque acto va generar la indemnización y al leerlo y también escuchar el relato de ellos de lo que les sucedió realmente al principio es complejo y difícil pensar que es mi trabajo y ya no tiene nada que ver conmigo, intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno muchísimo.

Para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona, ya que el tiempo uno aprende a ayudar en lo que más pueda dentro de mis capacidades teniendo presente que soy una persona que simplemente estoy dando la información y hago lo que está en mis manos entendiendo que la persona y situación es difícil pero si me estreso o sufro le voy a transmitir a la víctima no estaría haciendo nada, lo ideal es reflejarle a ellos la mejor situación dándole alivios de respuesta, tranquilizarlos hasta donde yo pueda manejando el proceso, tranquilizándolos ya que hay ciudadanos que llegan alterados, llorando y es bastante complejo manejar la situación y no puedo reflejarles a ellos el mismo dolor o llorar delante de ellos y puede ser peor.

A los ciudadanos no los podemos tratar de forma victimizante, debemos tratarlos de forma normal, hablarle bien, hay ocasiones donde ellos vienen por más ayudas sabiendo que ya el gobierno le dio las tres que establecieron y yo debo decirle sí o sí que ha cumplido con el ciclo de ayudas humanitarias y hay que saberles decir sin prometer que puede tener más ayudas y tampoco empobrecerlos más con lo que yo les diga ya que ellos lo pueden tomar como algo muy personal donde ellos pueden confundir las cosas diciendo que si les sale cosas ofrecen dinero.

En el desespero de las víctimas para que le salga la indemnización ellos solicitan que uno les ayude con el trámite para que sea más rápido ofreciendo dinero, pero nunca me he visto amenaza física o verbalmente.

En algunos CLAV tengo todas las herramientas, pero manejamos varios aplicativos en el sistema y estos generalmente fallan y hay momentos donde no he podido validar datos, indemnizaciones, el internet falla demasiado, en el CLAV Rafael Uribe el lugar es muy pequeño donde debo atender 60 personas y están reunidas esperando lo cual es complejo, nosotros manejamos más de 8 aplicativos, pero están fallan.

En mi entorno extra laboral no me veo afectado ya que no tenemos acceso ni espacio para llevar trabajo a la casa, los aplicativos solo se manejan en el computador que da la empresa y esta información es confidencial y delicada.

El horario que manejo limita el tiempo que comparto con mi familia ya que el horario presencial en los CLAV es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y atender 60 o más personas es complejo atenderlos en ese tiempo porque uno normalmente con una persona se puede demorar más de 30 minutos y no se alcanzan a atender las personas en ese lapso de tiempo y si el CLAV cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a

la casa súper cansada, debo ayudarlo a mi hijo con las tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome a compartir con mi familia, adicional a esto el break no lo puedo tomar, la hora del almuerzo debo limitarla para poder atender a todos los ciudadanos.

Puedo afectar totalmente mi salud ya que debo almorzar rápido, si caliento demoro más y debo afanarme para atender a los ciudadanos, los 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud.

Lo que más estresa es ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, la impotencia que más me da es decirle a un ciudadano vuelva y envíe o espere y espere y ellos llevan 7 años esperando y siempre le dicen lo mismo diciendo que más pueden hacer, generándome estrés porque me pongo en la posición de ellos y no sé qué más decirle el no poder darle una respuesta definitiva genera impotencia ya que hay momentos que uno debe someterse a la jerarquía y seguir el proceso y reproceso generando impotencia viendo a la señora de nuevo en la misma semana.

Soy tecnóloga en administración turística y hotelera, mi proceso fue extenso con muchas pruebas y documentación, entrevista y formalización del contrato.

La atención a cada víctima es diferente ya que uno se encuentra con variedad de víctimas, amables, agresores en ocasiones hay compañeros que han sido agredidos aun que el ciudadano no está contra mí, sé que soy la persona que está para ayudarlo y si está furioso no es contra mi trato de manejar la calma y doy el mejor trato.

Me estresa que para atender a tantos ciudadanos en cada CLAV solo hay un asesor y los procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a cada ciudadano, he llorado cuando estuve en call center llore por la situación que me dijo la ciudadana tuve que tomar tiempo.

Me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call

center, por el poco tiempo que se maneja para el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos ya que en 15 minutos debía comer algo e ir al baño, presencial es más fácil ya que no me controlan el tiempo. No me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel.

Cumplo con todas las competencias llevo 3 años, siempre me he desempeñado en atención al ciudadano me gusta más presencial que por call center me gusta ayudarles.

No afecta la calidad del servicio atender a 60 personas ya que me centro atendiendo el tiempo que sea necesario, brindándole el mejor servicio dándole la información, ya si ellos dicen irse es diferente, cuando llego ya hay personas haciendo fila para ser atendidos.

Si he tenido sugerencias y quejas por el tiempo en que atiendo a un ciudadano ya que hay un límite de 10 minutos para ser atendido, pero realmente este tiempo no es suficiente por el proceso.

Mis procesos y responsabilidades impactan en los resultados de los indicadores ya que si hago un mal proceso o doy información errada el ciudadano me tendrá presente y saben que persona atiende en cada CLAV. Me genera estrés o tengo poco autocontrol escuchar casos de niños abusados, torturados, desmembrados o ciudadano hombres que no saben si le gustan los hombres o las mujeres debido a que ha sido abusado sexualmente en muchas ocasiones por la guerrilla, hay psicólogos que dan apoyo para cuando sucede esto y el tema se vuelve algo personal afectando de manera directa, hay personas que renuncian porque no hay autocontrol.

Segunda Entrevista

Nombre: Kelly Johanna Floriam Sierra

Edad: 26 años

Hijos: 1 niña

Profesión: Tecnóloga en gestión administrativa

Barrio: Usme

Desempeño mi labores en la unidad hace más de 1 año, mi trabajo es en call center donde nos dan una lista de muchas personas víctimas del conflicto armado con los datos: nombre, tipo de documento, ciudad, religión, etnia, sexo, edad y varia información más estas personas han sido registradas anteriormente, la lista es de 100, 200 personas donde está integrado el núcleo familiar y debemos realizar mínimo 2 entrevistas por día pero cada entrevista se puede demorar hasta dos horas porque debemos entrevistar a todo el núcleo familiar, abuelos, padres, tíos, sobrinos, hijos etc, y en cada entrevista realizada se debe intentar recopilar la mayor información de cada miembro de la familia, realmente es mucho trabajo porque en ocasiones las personas no saben leer, escribir y eso hace que la llamada sea más demorada, al realizar la llamada ellos deben tener los documentos que acrediten que la persona es la que realmente aparece en el sistema por eso cuando uno les pide todo el nombre o fecha de nacimiento no saben leer y en algunas ocasiones esas llamadas no son válidas porque entre comillas es fallida para que sea efectiva debo tener toda la información.

En mi trabajo las entrevistas que se realiza van relacionadas con el estilo de vida que ellos tienen, si comen, cuantos días a la semana comen, que comen (carne, pollo, pescado), si tiene camas, habitaciones, si tienen estudios y todo lo relacionado con las condiciones ambientales, en muchos casos por no decir casi siempre cuando contestan lo hacen faltan 2 horas

para salir de la jornada laboral y el tiempo no me alcanza debo disponer de horas adicionales para poder finalizar la llamada y que esta sea válida, nosotros tenemos auditorias de llamadas y no podemos colgar, insultar, gritar a las victimas ya que es considerado re victimizar a la persona, cuando sucede esto nos hacen llamado interno y esto afecta la calidad del servicio y posibles causas de despido, en muchas ocasiones nos comunicamos con personas que han sido maltratadas de una manera muy brutal y cualquier palabra mal dicha y considerado hecho revictimizante.

Nosotros no tenemos un tiempo límite en minutos u horas para atender a los ciudadanos de acuerdo a la clase de entrevista que realizamos pero si un límite de entrevistas por día que fue lo que le dije anteriormente, pero en muchas ocasiones cuando la llamada es 2 o 3 horas antes de salir es tiempo si se limita porque uno desea salir ya para la casa, de todas maneras es cansón estar todo el día hablando por teléfono tener puesta la balaca o diadema cansa y hace doler la cabeza más cuando los ciudadanos no entienden lo que uno les pregunta o le está diciendo, porque cada víctima o ciudadano la atenciones diferente cada uno está por distinto hecho victimizante, son de diferente religión y de esa manera cada atención es distinta, nosotros manejamos unos protocolos o guiones por cada hecho victimizante y eso hace parte de la auditoria que nos hacen, no podemos decirle el mismo guion a una persona que fue violada, tortura que a otra que ha sido desplazada o que le han quitado a su familia.

Estas familias generalmente son grandes y atiende entre 8 y 10 personas por llamada lo cual me genera mucho desgaste en la voz y en las manos por la digitación de la información, aparte cada uno ha tenido su experiencia en el hecho victimizaste y no todos los relatan igual, he tenido que escuchar relato muy tristes, mamás que han visto como desmiembran a sus hijos, esposos, violan a sus hijos e hijas, señores que no se identifican sexualmente de tantas veces que

han sido violados, pero lo más triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta y todo el día me imagina esa pobre niña es frustrante porque tengo una hija, a veces llego a casa con los ojos tristes y ganas de renunciar porque esas personas nunca son ayudadas por el estado, rezo mucho pidiendo a Dios que proteja a las personas que están desprotegidas en especial a los niños, ha sido la única manera de sentir paz interna, pero es una carga emocional porque cada día son historias tristes, injustas y es ahí donde pienso que estamos es un país con desigualdad y eso me da mucha rabia y tristeza, siempre que pasa esto hablo con mis compañeros de trabajo y entre nosotros mismos intentamos mejorar el ambiente emocional que nos genera ese tipo de relatos.

Afortunadamente he sido una buena asesora y no he tenido conflictos laborales tanto con los ciudadanos como con los compañeros de trabajo al contrario he sido felicitada en muchas ocasiones por mi Jefe directo, siempre trato a los ciudadanos de la mejor manera ya que entiendo que han sido víctimas y también sé que parte de mis deberes y responsabilidades como funcionario de la unidad es prestar el mejor servicio para estas personas y están impactan los resultados de la misma, sé que si en algún momento fallo como funcionara fallaría como ser humano porque estoy tratando con ser humanos afectados de la manera más cruel, aunque no niego que en ocasiones cuando deseo salir temprano para mi casa y no coger trancones y preciso estoy en la única llamada del día que sé que debo o debo realizarla pero el ciudadano no me escucha, no me entiende o habla muy poco, algunos ciudadanos ni siquiera se saben el nombre o número de documento y eso me quita tiempo y esto me genera mucho estrés porque sé que saldré tarde, que le bus pasara lleno, llegare tarde casa y no poder compartir con mi hija.

En mi lugar de trabajo cuanto con un espacio agradable pues tengo la distancia necesaria para estirarme, pararme y poder hacer algunas pausas activas ya que el estar sentado genera mucho dolor de espalda, cuento con un escritorio amplio donde puedo colocar mis herramientas de trabajo que están en buen estado adicional a esto cada escritorio tiene su divisor donde es imposible escuchar lo que habla el compañero con la victima que está atendiendo porque eso podría ser una causal de estrés más alto ya que anteriormente el espacio era más pequeño y no se podía concentrar con la persona que hablaba, nosotros manejamos unos tiempos de break que también ayudan a que el día sea más corto pues tomamos café, agua porque la voz se desgasta demasiado en toda esa jornada laboral hablando es imposible no sentirse afectado yo manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am.. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso.

Sé que cumplo con las competencias para desarrollar mis labores pues pase por un proceso de selección donde realice demasiadas pruebas psicotécnicas, de situaciones estresantes y por ellos fui seleccionada, adicional a esto sigo las normas y procedimientos de la empresa sin importar la cantidad de ciudadanos que atienda a diario trato en lo posible que mi trabajo sea impecable, aunque en ocasiones me lleve el trabajo para mi casa no físico pero si en la cabeza, recordando todo lo que escuche y lo que aún no he podido solucionar.

La calidad de servicio influye con la cantidad de personas que atiendo, ya que no es lo mismo atender una víctima en la mañana descansado con toda la energía y disposición y es muy constante el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser 10 y solicito los

documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas, y continua con la otra entrevista donde son 8 integrantes ya uno se va desgastando y el nivel o calidad de atención se va, se pasan los procedimientos pero no se debe todo es tema de auditoria y preciso cogen la llamada y falto hacer una pregunta y todas se deben realizar en ese momento auditoria cancela la entrevista y también es problema para la víctima y la perjudico hasta que la vuelvan a llamar.

Los horarios que manejo han afectado porque limitan el tiempo para compartir con mis familia y amigos en los horarios que trabaje sábados o festivos no podía viajar o hacer otra actividad con ellos afortunadamente mi labor solo es en las oficinas y en línea no debo llevarme trabajo para mi casa porque hay un horario de ingreso al sistema para poder realizar todas las atenciones.

Tercera Entrevista

Nombre: Diego Arturo Ávila Chaves

Edad: 38 años

Profesión: Pregrado en Trabajo social

Hijos: 1 niña

Barrio: Soacha

Yo soy profesional trabajador social como funcionario de la unidad llevo aproximadamente 3 años me encanta mi trabajo porque viajo cada mes a diferentes lugares del país, mi trabajo es presencial en la unidad me paga todos los viáticos (transporte, hospedaje, alimentación, taxis) soy afortunado económicamente porque he podido hacer mis ahorros para comprar mis cosas y darle a mi hija una buena calidad de vida, pero a la vez debo sacrificar tiempo con mi familia y amigos lo cual me ha genera inestabilidad emocional, mi esposa se cansó y me dejo y a mi hija la veo por video llamada o cuando me toca en Bogotá, debo estar

disponible para la ciudad que asigne la unidad cuando no viajo debo hacerlo acá en Bogotá pero en todos las unidades de la ciudad de norte a sur y de oriente a occidente.

En las diferentes ciudades del país yo realizo atención en sitio voy a lugares donde me encuentro con todas la clase de ciudadanos afectados por la violencia, donde también me expongo porque hay a los lugares donde voy me encuentro con ciudadanos que hacen parte de grupos armados al margen de la ley, he ido a zonas rojas como san José del Guaviare, Casanare, Caquetá, Florencia entre otros, debo validar datos, realizar encuestas del servicio que presta la unidad por medio de sus funcionarios.

Mi horario laboral es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes y sábados hasta medio de día completando las 48 horas semanales pero realmente eso depende de la última persona atendida me han dado las 5:30 p.m. saliendo de la unidad, tenemos nuestra hora de almuerzo que uno la toma a lo hora que desee de acuerdo con los compañeros planificamos temprano a qué hora salir pero de pensar en no cumplir no tomamos toda la hora y también tenemos nuestro break de 15 minutos en la mañana que pocas veces lo tomamos, debo ser ágil en el momento de realizar mis funciones pues por cada centro de atención somos 4 asesores que realizamos el seguimiento del servicio de cada funcionario y por cada unidad son casi 300 ciudadanos eso quiere decir que de los cuatro cada uno debemos atender 75 ciudadanos, aunque en ocasiones es complicado realmente los ciudadanos viven inconformes con el servicio que reciben por parte de la unidad y debo escuchar todo, y realizar una evidencia de lo que ellos manifiestan están evidencias se tabulan y es desgastante el dolor en las manos y dolor de cabeza porque solo se escuchar quejas por parte de la unidad y el estado, y esas evidencias deben ser digitadas lo más pronto para poder atender al siguiente ciudadano casi que por cada ciudadano debemos demorarnos entre 15 y 20 minutos lo cual no es suficiente y fácil ya que casi siempre o siempre

ellos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a las 2:00, 3:00, 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indispone porque no siempre les dan las respuestas que ellos esperar después de realizar varios trámites.

La atención para cada víctima es la misma ya que la finalidad de esta es validar la calidad del servicio entonces se maneja el mismo guion para todos los ciudadanos sin importar el hecho victimizaste, religión, edad, sexo, para todos es el mismo protocolo lo importante es en lo posible recopilar la información de todos los ciudadanos, que en la mayoría de los casos son más de 100 víctimas.

Generalmente la emoción que manejo en mis labores es la angustia de no poder cumplir con la meta o información necesaria por día, cuando ellos no reciben la respuesta deseada casi nunca brindan información del servicio y esto me angustia pues creo que no estoy haciendo bien mi trabajo realmente me estreso porque a nosotros nos miden indicadores y si ven que no estamos cumpliendo con el propósito podemos ser despedidos ya que nuestro contrato es por obra labor, lo único que se me ocurre en ese momento es considerar que lo que no pude hacer hoy mañana lo debo recompensar logrando más atención de las presupuestadas por día, realmente esto es lo que más me angustia anteriormente me asustaba ir a lugares de zona roja pero con el tiempo esto se ha vuelto costumbre y no deja que se mescle con mi angustia de no lograr las atenciones solicitadas.

No he tenido quejas en mi trabajo por parte de los ciudadanos afortunadamente mi labor es recibir las quejas de mis compañeros entonces no me veo afectado por ellos, pero cuando se dice ser medido por indicadores si he sido retroalimentado por mi supervisora, pues mi responsabilidad es ayudar a mejorar el funcionamiento y servicio de cada unidad validando el servicio de los mismos.

Generalmente el espacio donde manejo mis funciones es cómodo ya que es amplio, pero en ocasiones el clima me afecta físicamente por la temperatura y esto hace que mi cuerpo se desgaste, en muchos lugares a los que voy no cuento con las herramientas de trabajo bien sea por la ubicación la internet me falla, el lugares que no hay energía y el clima no ayuda mucho, a veces me siento amenazado de peligro ya que me siento expuesto a cualquier eventualidad por la distancia que recorro del hotel a el lugar donde desarrollo mis funciones, pues en ocasiones me demoro más de la hora y llego tarde agotado.

Si considero que cumplo con las competencias por cumplo con los requisitos exigidos por la entidad para poder ser contrato, cuento con los estudios, la experiencia y el conocimiento, en ocasiones he tenido que pasar por alto las normas y procedimientos de la empresa ya que me he visto afectado psicológica y físicamente por los ciudadanos, son tantas las personas que llegan a la unidad y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del servicio que deseo brindar pues ellos no desean participar en la evaluación que se realizar.

Me he visto afectado un 100% en mi entorno extra laboral pues como mencionaba anteriormente por el tiempo que debo durar en cada lugar, la distancia y los horarios que manejo me he alejado muchos de mis seres queridos, mi familia, mi esposa y mi hija limitándome con todos ellos aun así evito en lo posible trabajar desde el hotel o casa aunque es una manera de ahorrar tiempo pero a veces siento que estoy dejando toda mi vida en el trabajo, por más trabajo que tenga no lo hago aunque no niego que pienso a cada momento que estoy descansando en el trabajo y me he visto afectado en mi salud, de una manera muy dura, he tenido problemas en los riñones, y en las manos mucho más por la agilidad que debo tener para tabular la información de cada ciudadano.

DEMANDAS	ENTREVISTADOS
Demandas cuantitativas	Respuestas
<p>¿Qué cantidad de trabajo desarrolla en su jornada laboral?</p> <p>¿En el desarrollo de sus funciones debe ocupar más tiempo del establecido?</p>	<p>Con relación al trabajo es pesado ya que trabajamos con todo tipo de víctimas, llegan solicitando y esperando una indemnización durante 3,10 y15 años y nada que les sale, hay derechos de petición, actos administrativos E1, se requiere de más tiempo para atender a las víctimas porque ellos comentan su caso todo lo que les ha sucedido donde uno no debe apropiarse del tema pero es poco difícil porque son casos de tortura, violación son casos bastantes pesados y duros para manejar entonces se requiere de bastante tiempo, pero de igual manera estamos limitados a un horario donde una u otra forma debemos darle el manejo ya que son 60 personas que se deben atender y que en muchas ocasiones las víctimas no entienden muy bien y debemos explicarles varias veces o escribirles E1.</p>
<p>¿Hay un límite de tiempo para realizar sus funciones? ¿Y ese tiempo es suficiente?</p>	<p>Mi trabajo es en call center donde nos dan una lista de muchas personas víctimas del conflicto armado con los datos: nombre, tipo de documento, ciudad, religión, etnia, sexo, edad y varia información más estas personas han sido registradas anteriormente, la lista es de 100, 200 personas donde está integrado el núcleo familiar y debemos realizar mínimo 2 entrevistas por día pero cada entrevista se puede demorar hasta dos horas porque debemos entrevistar a todo el núcleo familiar, abuelos, padres, tíos, sobrinos, hijos etc, y en cada entrevista realizada se debe intentar recopilar la mayor información de cada miembro de la familia, realmente es mucho trabajo porque en ocasiones las personas no saben leer,</p>

escribir y eso hace que la llamada sea más demorada, Nosotros no tenemos un tiempo límite en minutos u horas para atender a los ciudadanos de acuerdo a la clase de entrevista que realizamos pero si un límite de entrevistas por día E2.

En las diferentes ciudades del país yo realizo atención en sitio voy a lugares donde me encuentro con todas las clases de ciudadanos afectados por la violencia E3, debo ser ágil en el momento de realizar mis funciones pues por cada centro de atención somos 4 asesores que realizamos el seguimiento del servicio de cada funcionario y por cada unidad son casi 300 ciudadanos eso quiere decir que de los cuatro cada uno debemos atender 75 ciudadanos E1.

Demandas carga mental	Respuestas
	<p>La atención a cada víctima es diferente ya que uno se encuentra con variedad de víctimas, amables, agresores en ocasiones hay compañeros que han sido agredidos aun que el ciudadano no está contra mí, sé que soy la persona que esta para ayudarle y si está furioso no es contra mi trato de manejar la calma y doy el mejor trato E1, a los ciudadanos no los podemos tratar de forma victimizante, debemos tratarlos de forma normal, hablarle bien, hay ocasiones donde ellos vienen por más ayudas sabiendo que ya el gobierno le dio las tres que establecieron y yo debo decirle sí o sí que ha cumplido con el ciclo de ayudas humanitarias y hay que saberles decir sin prometer que puede tener más ayudas y tampoco empobrecerlos E2, en este momento estoy en la de patio bonito se atienden al día más o menos 60 a 70 personas</p>

<p>4. ¿La atención que usted le brinda a cada víctima es igual o diferente?</p>	<p>de lunes a sábado, normalmente con una persona se puede demorar más de 30 minutos y no se alcanzan a atender las personas en ese lapso de tiempo y si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos E1.</p>
<p>5. ¿Usted maneja algún protocolo obligatorio para cada atención?</p>	
<p>6. ¿Cuántas Víctimas usted atiende a diario, con cuanto tiempo dispone con cada víctima y es suficiente para desarrollar su función?</p>	<p>Los horarios que manejo han afectado porque limitan el tiempo para compartir con mis familia y amigos en los horarios que trabaje sábados o festivos no podía viajar o hacer otra actividad con ellos E2, estas familias generalmente son grandes y atiendo entre 8 y 10 personas por llamada lo cual me genera mucho desgaste en la voz y en las manos por la digitación de la información, aparte cada uno ha tenido su experiencia en el hecho victimizaste y no todos los relatan igual E2.</p>
	<p>La atención para cada víctima es la misma ya que la finalidad de esta es validar la calidad del servicio entonces se maneja el mismo guion para todos los ciudadanos sin importar el hecho victimizaste, religión, edad, sexo, para todos es el mismo protocolo lo importante es en lo posible recopilar la información de todos los ciudadanos E2, para poder atender al siguiente ciudadano casi que por cada ciudadano debemos demorarnos entre 15 y 20 minutos lo cual no es suficiente y fácil ya que casi siempre o siempre ellos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a las 2:00, 3:00, 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indispone E3.</p>

Demandas emocionales	Respuestas
<p>7. ¿En algún momento ha tenido alguna emoción o sentimiento frente a la atención?</p>	<p>Intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno muchísimo E1, para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona E2, lo que más estresa es</p>
<p>8. ¿Cuándo se siente afectado por alguna situación en particular que estrategia utiliza para regular su emoción?</p>	<p>ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, que para atender a tantos ciudadanos en cada centro de atención solo hay un asesor y los procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a</p>
<p>9. ¿Cuándo se siente afectado por alguna situación en particular realiza autocontrol frente a esta?</p>	<p>cada ciudadano E1.</p> <hr/> <p>He tenido que escuchar relato muy tristes, mamás que han visto como desmiembran a sus hijos, esposos, violan a sus hijos e hijas, señores que no se identifican sexualmente de</p>
<p>10. ¿Qué es lo que más le estresa o angustia en su trabajo?</p>	<p>tantas veces que han sido violados, pero lo más triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta y todo el día me imagina esa pobre niña es frustrante porque tengo una hija, a veces llevo a casa con los ojos tristes y ganas de renunciar porque esas personas nunca son ayudadas por el estado, rezo mucho pidiendo a Dios</p>

que proteja a las personas que están desprotegidas en especial a los niños, ha sido la única manera de sentir paz interna, pero es una carga emocional porque cada día son historias tristes, injustas y es ahí donde pienso que estamos es un país con desigualdad y eso me da mucha rabia y tristeza, siempre que pasa esto hablo con mis compañeros de trabajo y entre nosotros mismos intentamos mejorar el ambiente emocional que nos genera ese tipo de relatos E2.

Generalmente la emoción que manejo en mis labores es la angustia de no poder cumplir con la meta o información necesaria por día, cuando ellos no reciben la respuesta deseada casi nunca brindan información del servicio y esto me angustia pues creo que no estoy haciendo bien mi trabajo realmente me estreso porque a nosotros nos miden indicadores y si ven que no estamos cumpliendo con el propósito podemos ser despedidos ya que nuestro contrato es por obra labor E3, lo único que se me ocurre en ese momento es considerar que lo que no pude hacer hoy mañana lo debo recompensar logrando más atención de las presupuestadas por día, realmente esto es lo que más me angustia anteriormente me asustaba ir a lugares de zona roja pero con el tiempo esto se ha vuelto costumbre y no deja que se mezcle con mi angustia de no lograr las atenciones solicitadas E3.

Exigencias de responsabilidad del cargo	Respuestas
<p>11. ¿Ha tenido quejas o sugerencias por su atención prestada?</p> <p>12. ¿Sus responsabilidades impactan directamente el resultado de los indicadores?</p> <p>13. ¿Esas responsabilidades le generan estrés?</p>	<p>Si he tenido sugerencias y quejas por el tiempo en que atiendo a un ciudadano ya que hay un límite de 10 minutos para ser atendido, pero realmente este tiempo no es suficiente por el proceso E1, mis procesos y responsabilidades impactan en los resultados de los indicadores ya que si hago un mal proceso o doy información errada el ciudadano me tendrá presente y saben que persona atiende en cada centro de atención E1, me genera estrés o tengo poco autocontrol escuchar casos de niños abusados, torturados, desmembrados o ciudadano hombres que no saben si le gustan los hombres o las mujeres debido a que ha sido abusado sexualmente en muchas ocasiones por la guerrilla, hay psicólogos que dan apoyo para cuando sucede esto y el tema se vuelve algo personal afectando de manera directa, hay personas que renuncian porque no hay autocontrol E1.</p>
	<p>Afortunadamente he sido una buena asesora y no he tenido conflictos laborales tanto con los ciudadanos como con los compañeros de trabajo al contrario he sido felicitada en muchas ocasiones por mi Jefe directo E2, siempre trato a los ciudadanos de la mejor manera ya que entiendo que han sido víctimas y también sé que parte de mis deberes y responsabilidades como funcionario de la unidad es prestar el mejor servicio para estas personas y están impactando los resultados de la misma E2, no niego que en ocasiones cuando deseo salir temprano para mi casa y no coger trancones y preciso estoy en la única llamada del día que sé que debo o debo realizarla, pero el</p>

ciudadano no me escucha, no me entiende o habla muy poco, algunos ciudadanos ni siquiera se saben el nombre o número de documento y eso me quita tiempo y esto me genera mucho estrés porque sé que saldré tarde, que le bus pasara lleno, llegare tarde casa y no poder compartir con mi hija E2.

No he tenido quejas en mi trabajo por parte de los ciudadanos afortunadamente mi labor es recibir las quejas de mis compañeros entonces no me veo afectado por ellos, pero cuando se dice ser medido por indicadores si he sido retroalimentado por mi supervisora, pues mi responsabilidad es ayudar a mejorar el funcionamiento y servicio de cada unidad validando el servicio de los mismos E3.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Respuestas
14. ¿Cómo es el espacio donde usted trabaja?	En algunos centros de atención tengo todas las herramientas, pero manejamos varios aplicativos en el sistema y estos generalmente fallan y hay momentos
15. ¿Cuenta con las herramientas en buen estado para desarrollar su trabajo?	donde no he podido validar datos, indemnizaciones, el internet falla demasiado, en la unidad Rafael Uribe el lugar es muy pequeño donde debo atender 60 personas y están reunidas esperando lo cual es complejo, nosotros
16. ¿En su lugar de trabajo está expuesto a accidentes o afectación de salud? ¿Por qué?	maneja más de 8 aplicativos, pero están fallan E1, me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call center, por el poco tiempo que se maneja para el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos E1,

en mi lugar de trabajo cuanto con un espacio agradable pues tengo la distancia necesaria para estirarme, pararme y poder hacer algunas pausas activas ya que el estar sentado genera mucho dolor de espalda, cuento con un escritorio amplio donde puedo colocar mis herramientas de trabajo que están en buen estado adicional a esto cada escritorio tiene su divisor donde es imposible escuchar lo que habla el compañero con la victima que está atendiendo porque eso podría ser una causal de estrés más alto ya que anteriormente el espacio era más pequeño y no se podía concentrar con la persona que hablaba, nosotros manejamos unos tiempos de break que también ayudan a que el día sea más corto pues tomamos café, agua porque la voz se desgasta demasiado en toda esa jornada laboral hablando E2.

Generalmente el espacio donde manejo mis funciones es cómodo ya que es amplio, pero en ocasiones el clima me afecta físicamente por la temperatura y esto hace que mi cuerpo se desgaste, en muchos lugares a los que voy no cuento con las herramientas de trabajo bien sea por la ubicación la internet me falla, el lugares que no hay energía y el clima no ayuda mucho, a veces me siento amenazado de peligro ya que me siento expuesto a cualquier eventualidad por la distancia que recorro del hotel a el lugar donde desarrollo mis funciones, pues en ocasiones me demoro más de la hora y llego tarde agotado E3.

Demandas de la jornada de trabajo	Respuestas
17. ¿Cuál es su jornada laboral semanal?	El horario presencial en la unidad es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. E1, me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud E1.
18. ¿En su trabajo le exigen laborar en días de descanso, fines de semana o festivo? 19. ¿En su trabajo realizan pausas activas o tiene algún descanso durante la jornada laboral?	Manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso E2. Mi horario laboral es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes y sábados hasta medio de día completando las 48 horas semanales, pero realmente eso depende de la última persona atendida me han dado las 5:30 p.m. saliendo de la unidad E3, no por más trabajo que tenga no lo hago, aunque no niego que pienso a cada momento que estoy descansando en el trabajo E3, tenemos nuestra hora de almuerzo que uno la toma a lo hora que desee de acuerdo con los compañeros planificamos temprano a qué hora salir pero de pensar en no cumplir no tomamos toda la hora y también tenemos nuestro break de 15 minutos en la mañana que pocas veces lo tomamos E2.

Consistencias del rol	Respuestas
<p>20. ¿Cumple con las competencias para desarrollar su labor? ¿Por qué?</p>	<p>Cumplo con todas las competencias llevo 3 años, siempre me he desempeñado en atención al ciudadano me gusta más presencial que por call center me gusta ayudarles E1, no me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel E1, No afecta la calidad del servicio atender a 60 personas ya que me centro atendiendo el tiempo que sea necesario, brindándole el mejor servicio dándole la información, ya si ellos dicen irse es diferente, cuando llego ya hay personas haciendo fila para ser atendidos E1.</p>
<p>21. ¿Se presentan situaciones en las que debe pasar por alto normas o procedimientos de la empresa?</p>	<p>Sé que cumplo con las competencias para desarrollar mis labores pues pase por un proceso de selección donde realice demasiadas pruebas psicotécnicas, de situaciones estresantes y por ellos fui seleccionada, adicional a esto sigo las normas y procedimientos de la empresa sin importar la cantidad de ciudadanos que atienda a diario trato en lo posible que mi trabajo sea impecable, aunque en ocasiones me lleve el trabajo para mi casa no físico pero si en la cabeza, recordando todo lo que escuche y lo que aún no he podido solucionar E2, la calidad de servicio influye con la cantidad de personas que atiendo, ya que no es lo mismo atender una víctima en la mañana descansado con toda la energía y disposición y es muy constante el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser 10 y solicito los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas, y continua con la otra entrevista donde son 8</p>
<p>22. ¿Por la afluencia de victimas que maneja a diario cree que afecta la calidad del servicio?</p>	<p>Sé que cumplo con las competencias para desarrollar mis labores pues pase por un proceso de selección donde realice demasiadas pruebas psicotécnicas, de situaciones estresantes y por ellos fui seleccionada, adicional a esto sigo las normas y procedimientos de la empresa sin importar la cantidad de ciudadanos que atienda a diario trato en lo posible que mi trabajo sea impecable, aunque en ocasiones me lleve el trabajo para mi casa no físico pero si en la cabeza, recordando todo lo que escuche y lo que aún no he podido solucionar E2, la calidad de servicio influye con la cantidad de personas que atiendo, ya que no es lo mismo atender una víctima en la mañana descansado con toda la energía y disposición y es muy constante el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser 10 y solicito los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas, y continua con la otra entrevista donde son 8</p>

integrantes ya uno se va desgastando y el nivel o calidad de atención se va, se pasan los procedimientos pero no se debe todo es tema de auditoria y preciso cogen la llamada y falto hacer una pregunta y todas se deben realizar en ese momento auditoria cancela la entrevista y también es problema para la víctima y la perjudico hasta que la vuelvan a llamar E2.

Si considero que cumplo con las competencias por cumplo con los requisitos exigidos por la entidad para poder ser contrato, cuento con los estudios, la experiencia y el conocimiento, en ocasiones he tenido que pasar por alto las normas y procedimientos de la empresa ya que me he visto afectado psicológica y físicamente por los ciudadanos, son tantas las personas que llegan a los centro de atención y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del servicio que deseo brindar pues ellos no desean participar en la evaluación que se realizar a cada unidad E3.

Influencia del trabajo sobre el entorno Extra laboral	Respuestas
23. ¿La atención de victimas afecta su entorno extra laboral? ¿Por qué?	En mi entorno extra laboral no me veo afectado ya que no tenemos acceso ni espacio para llevar trabajo a la casa, los aplicativos solo se manejan en el computador que da la empresa y esta información es confidencial y delicada E1, si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace
24. ¿Los horarios que maneja limita el tiempo	que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas

<p>con la familia y amigos? 25. ¿Se ha visto afectado atendiendo asuntos</p>	<p>y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome compartir con mi familia E1.</p>
<p>relacionados del trabajo desde su casa?</p>	<p>Los horarios que manejo han afectado porque limitan el tiempo para compartir con mis familia y amigos en los horarios que trabaje sábados o festivos no podía viajar o hacer otra actividad con ellos afortunadamente mi labor solo es en las oficinas y en línea no debo llevarme trabajo para mi casa porque hay un horario de ingreso al sistema para poder realizar todas las atenciones E2.</p>
	<p>Me he visto afectado un 100% en mi entorno extra laboral pues como mencionaba anteriormente por el tiempo que debo durar en cada lugar, la distancia y los horarios que manejo me he alejado muchos de mis seres queridos, mi familia, mi esposa y mi hija limitándome con todos ellos aun así evito en lo posible trabajar desde el hotel o casa aunque es una manera de ahorrar tiempo pero a veces siento que estoy dejando toda mi vida en el trabajo, por más trabajo que tenga no lo hago aunque no niego que pienso a cada momento que estoy descansando en el trabajo y me he visto afectado en mi salud, de una manera muy dura, he tenido problemas en los riñones, y en las manos mucho más por la agilidad que debo tener para tabular la información de cada ciudadano E3.</p>

Transcripción entrevista final.

Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

INDICADORES DE

RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
<p>El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</p>	<p>Respuesta sin límite de tiempo</p>	<p>Con relación al trabajo, es pesado ya que trabajamos con todo tipo de víctimas, llegan solicitando y esperando una indemnización durante 3,10 y 15 años y nada que les sale, hay demasiados derechos de petición E1.</p>
	<p>Tiempo insuficiente para dar respuesta a los usuarios</p>	<p>Se requiere de más tiempo para atender a las víctimas porque ellos comentan su caso, todo lo que les ha sucedido donde uno no debe apropiarse del tema pero es poco difícil porque son casos de tortura, violación son casos bastantes pesados y duros para manejar entonces se requiere de bastante tiempo, pero de igual manera estamos limitados a un horario donde una u otra forma debemos darle el manejo ya que son 60 personas que se deben atender y que en muchas ocasiones las víctimas no entienden muy bien y debemos explicarles varias veces o escribirles E1.</p>
	<p>Exigencia de agilidad para realizar sus funciones</p>	

<p>Atención a demasiados usuarios</p>	<p>En este momento estoy en el centro de atención de patio bonito se atienden al día más o menos 60 a 70 personas de lunes a sábado, normalmente con una persona se puede demorar más de 30 minutos y no se alcanzan a atender las personas en ese lapso de tiempo y si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atiendan a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos E1.</p>
<p>Exigencia de agilidad para realizar sus funciones</p>	<p>Debo ser ágil en el momento de realizar mis funciones pues por cada centro de atención somos 4 asesores que realizamos el seguimiento del servicio de cada funcionario y por cada centro de atención son casi 300 ciudadanos eso quiere decir que de los cuatro cada uno debemos atender 75 ciudadanos E3.</p>
<p>Límite de entrevistas o trabajo por día</p>	<p>Debemos realizar mínimo 2 entrevistas por día, pero cada entrevista se puede demorar hasta dos horas porque debemos entrevistar a todo el núcleo familiar, abuelos, padres, tíos, sobrinos, hijos etc., y en cada entrevista realizada se debe intentar recopilar la mayor información de cada miembro de la familia E2, estas familias generalmente son grandes y atienden entre 8 y 10 personas por llamada E2</p>
<p>Demora en las llamadas con cada ciudadano</p>	<p>Realmente es mucho trabajo porque en ocasiones las personas no saben leer, escribir y eso hace que la llamada sea más demorada, el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser entre 8 y 10</p>

personas a las que debo solicitar los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas E2.

El tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano

Para poder atender al siguiente ciudadano casi que por cada ciudadano debemos demorarnos entre 15 y 20 minutos lo cual no es suficiente y fácil ya que casi siempre o siempre ellos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a las 2:00, 3:00 , 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indisponen E3, en la única llamada del día que sé que debo o debo realizarla, pero el ciudadano no me escucha, no me entiende o habla muy poco, algunos ciudadanos ni siquiera se saben el nombre o número de documento y eso me quita tiempo y esto me genera mucho estrés porque sé que saldré tarde, que le bus pasara lleno, llegare tarde casa y no poder compartir con mi hija E2.

Demandas de carga mental : Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada	Atención a personas en crisis	A los ciudadanos no los podemos tratar de forma victimizante, debemos tratarlos de forma normal, hablarle bien, hay ocasiones donde ellos vienen por más ayudas sabiendo que ya el gobierno le dio las tres que establecieron y yo debo decirle sí o sí que ha cumplido con el ciclo de ayudas humanitarias y hay que

<p>o que puede provenir de diversas fuentes.</p>	<p>saberles decir sin prometer que puede tener más ayudas y tampoco empobrecerlos E1.</p>
<p>Cumplimiento de protocolos a cada víctima</p>	<p>Cada uno ha tenido su experiencia en el hecho victimizaste y no todos los relatan igual por ende el guion o protocolo es diferente varía según el victimizante y eso hace parte de la auditoria que nos hacen, no podemos decirle el mismo guion a una persona que fue violada, tortura que a otra que ha sido desplazada o que le han quitado a su familia E2.</p>
<p>Concentración para dar la información precisa</p>	<p>Nosotros tenemos auditorias de llamadas y no podemos colgar, insultar, gritar a las victimas ya que es considerado re victimizar a la persona, cuando sucede esto nos hacen llamado interno y esto afecta la calidad del servicio y posibles causas de despido E2.</p>
<p>La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</p>	<p>Lo que más estresa es ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, que para atender a tantos ciudadanos en cada unidad solo hay un asesor y los procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a cada ciudadano E1.</p>
<p>Sistematización de información</p>	<p>Para todos es el mismo protocolo lo importante es en lo posible recopilar la información de todos los ciudadanos, que en la mayoría de los casos son más de 100 víctimas E3.</p>

Demandas emocionales : Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.	Agresión por parte de los usuarios	La atención a cada víctima es diferente ya que uno se encuentra con variedad de víctimas, amables, agresores en ocasiones hay compañeros que han sido agredidos aun que el ciudadano no está contra mí, sé que soy la persona que esta para ayudarlo y si está furioso no es contra mi trato de manejar la calma y doy el mejor trato E1.
	Dificultad en atender la súplica de los usuarios	Intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno muchísimo E1.
	Escuchar relatos que generan tristeza	He tenido que escuchar relato muy tristes, mamás que han visto como desmiembran a sus hijos, esposos, violan a sus hijos e hijas, señores que no se identifican sexualmente de tantas veces que han sido violados, pero lo más triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta y todo el día me imagina esa pobre niña es frustrante porque

tengo una hija E2, es una carga emocional porque cada día son historias tristes, injustas y es ahí donde pienso que estamos es un país con desigualdad y eso me da mucha rabia y tristeza E2.

Relatos de situaciones negativas o desbastadoras

Los ciudadanos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a las 2:00, 3:00, 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indispone salen de mal genio, con hambre y estresados no desean colaborar con mi labor porque no siempre les dan las respuestas que ellos esperar después de realizar varios trámites E3, me genera estrés o tengo poco autocontrol escuchar casos de niños abusados, torturados, desmembrados o ciudadano hombres que no saben si le gustan los hombres o las mujeres debido a que ha sido abusado sexualmente en muchas ocasiones por la guerrilla, hay psicólogos que dan apoyo para cuando sucede esto y el tema se vuelve algo personal afectando de manera directa, hay personas que renuncian porque no hay autocontrol E1.

El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza

Atender a usuarios que entrar en llanto

Para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona E1.

<p>extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</p>	<p>Trabajar en lugares de zona roja</p>	<p>Me angustia ir a los lugares donde me encuentro con ciudadanos que hacen parte de grupos armados al margen de la ley, he ido a zonas rojas como san José del Guaviare, Casanare, Caquetá, Florencia entre otros E3, el individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>
<p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>	<p>Autocontrol en emociones</p>	<p>Para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona E1, intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno muchísimo E1.</p>
	<p>Reprimir emociones</p>	<p>Triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta E2, Generalmente la emoción que manejo en mis labores es la angustia de no poder cumplir con la meta o información necesaria por día, cuando ellos no reciben la respuesta deseada casi nunca brindan</p>

información del servicio y esto me angustia pues creo que no estoy haciendo bien mi trabajo realmente me estreso porque a nosotros nos miden indicadores y si ven que no estamos cumpliendo con el propósito podemos ser despedidos ya que nuestro contrato es por obra labor E3.

Exigencias de responsabilidad del cargo: Las exigencias de directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
	Manejo de información confidencial	No me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel E1.
El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de	Exigencia y esfuerzo de trabajo	Sé que cumplo con las competencias para desarrollar mis labores pues pase por un proceso de selección donde realice demasiadas pruebas psicotécnicas, de situaciones estresantes y por ellos fui seleccionada, adicional a esto sigo las normas y procedimientos de la empresa sin importar la cantidad de ciudadanos que atienda a diario trato en lo posible que mi trabajo sea impecable, aunque en ocasiones me lleve el trabajo para mi casa no físico pero si en la cabeza, recordando todo lo que escuche y lo

alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

que aún no he podido solucionar E2, lo que más estresa es ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, que para atender a tantos ciudadanos en cada unidad solo hay un asesor y hay demasiados procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a cada ciudadano E1.

Impacto de responsabilidades

Siempre trato a los ciudadanos de la mejor manera ya que entiendo que han sido víctimas y también sé que parte de mis deberes y responsabilidades como funcionario de la unidad es prestar el mejor servicio para estas personas y están impactando los resultados de la misma E2, cuando se dice ser medido por indicadores si he sido retroalimentado por mi supervisora, pues mi responsabilidad es ayudar a mejorar el funcionamiento y servicio de cada unidad validando el servicio de los mismos E3, cada atención es distinta, nosotros manejamos unos protocolos o guiones por cada hecho victimizante y eso hace parte de la auditoria que nos hacen, no podemos decirle el mismo guion a una persona que fue violada, tortura que a otra que ha sido desplazada o que le han quitado a su familia E2.

Demandas Ambientales y de esfuerzo físico: Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
	Tener fallas técnicas	<p>En algunos centro de atención tengo todas las herramientas, pero manejamos varios aplicativos en el sistema y estos generalmente fallan y hay momentos donde no he podido validar datos, indemnizaciones, el internet falla demasiado, en la unidad Rafael Uribe el lugar es muy pequeño donde debo atender 60 personas y están reunidas esperando lo cual es complejo, nosotros manejamos más de 8 aplicativos, pero estás fallan E1.</p>
<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera portante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador</p>	<p>Mucho tiempo sentado genera molestias físicas</p>	<p>En mi lugar de trabajo cuento con un espacio agradable pues tengo la distancia necesaria para estirarme, pararme y poder hacer algunas pausas activas ya que el estar sentado genera mucho dolor de espalda, cuento con un escritorio amplio donde puedo colocar mis herramientas de trabajo que están en buen estado adicional a esto cada escritorio tiene su divisor donde es imposible escuchar lo que habla el compañero con la victima que está atendiendo porque eso podría ser una causal de estrés más alto ya que anteriormente el espacio era más pequeño y no se podía concentrar con la persona que hablaba, nosotros manejamos unos tiempos de break que también ayudan a que el día sea más corto pues tomamos café, agua porque la voz se desgasta demasiado en toda esa jornada laboral hablando E2.</p>

Se requiere de
esfuerzo físico

Me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call center, por el poco tiempo que se maneja para el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos E2, me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud E2, manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso E2.

Cambios climáticos
para desarrollar
funciones

En ocasiones el clima me afecta físicamente por la temperatura y esto hace que mi cuerpo se desgaste en muchos lugares a los que voy no cuento con las herramientas de trabajo bien sea por la ubicación la internet me falla, en lugares que no hay energía y el clima no ayuda mucho E3.

Desplazamiento a
mi lugar de trabajo

A veces me siento amenazado de peligro ya que me siento expuesto a cualquier eventualidad por la distancia que recorro del hotel a el lugar donde desarrollo mis funciones,

pues en ocasiones me demoro más de la hora y llego tarde agotado E3.

Demandas de la jornada de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso	Sin tiempo para break	El horario presencial en los centros de atención es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud E1.
	Jornadas extensas agotamiento	Manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso E2.
	Disponer de tiempo Extra	Si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atiendan a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las

tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome compartir con mi familia E1, tenemos nuestra hora de almuerzo que uno la toma a lo hora que desee de acuerdo con los compañeros planificamos temprano a qué hora salir, pero de pensar en no cumplir no tomamos toda la hora y también tenemos nuestro break de 15 minutos en la mañana que pocas veces lo tomamos E3.

Atender a todos los ciudadanos

Mi horario laboral es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes y sábados hasta medio de día completando las 48 horas semanales, pero realmente eso depende de la última persona atendida me han dado las 5:30 p.m. saliendo de la unidad E3.

Consistencia de rol : Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos,	Registro del procedimiento	Cumpló con todas las competencias llevo 3 años, siempre me he desempeñado en atención al ciudadano me gusta más presencial que por call center me gusta ayudarles E1, no me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel E1, mis procesos y responsabilidades impactan en los

técnicos o de calidad
del servicio o
producto

resultados de los indicadores ya que si hago un mal proceso o doy información errada el ciudadano me tendrá presente y saben que persona atiende en cada unidad E1.

Calidad en el
servicio

No afecta la calidad del servicio atender a 60 personas ya que me centro atendiendo el tiempo que sea necesario, brindándole el mejor servicio dándole la información, ya si ellos dicen irse es diferente, cuando llego ya hay personas haciendo fila para ser atendidos E1, si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome compartir con mi familia E1, la calidad de servicio influye con la cantidad de personas que atiende, ya que no es lo mismo atender una víctima en la mañana descansado con toda la energía y disposición y es muy constante el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser 10 y solicito los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas, y continua con la otra entrevista donde son 8 integrantes ya uno se va desgastando y el nivel o calidad de atención se va, se pasan los procedimientos pero no se debe todo es tema de auditoria y

preciso cogen la llamada y falto hacer una pregunta y todas se deben realizar en ese momento auditoria cancela la entrevista y también es problema para la víctima y la perjudico hasta que la vuelvan a llamar E2.

<p>Afectación por respuestas de los ciudadanos</p>	<p>En ocasiones he tenido que pasar por alto las normas y procedimientos de la empresa ya que me he visto afectado psicológica y físicamente por los ciudadanos cuando salen disgustados son agresivos verbal y físicamente con los funcionarios, son tantas las personas que llegan a los centros de atención y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del servicio que deseo brindar pues ellos no desean participar en la evaluación que se realizar a cada unidad E3, me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call center, por el poco tiempo que se maneja para el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos E1.</p>
<p>Respuestas desfavorables para cada ciudadano</p>	<p>Son tantas las personas que llegan a los centros de atención y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del servicio que deseo brindar, pues ellos no</p>

desean participar en la evaluación que se realizar a cada unidad y solo desean colocar mala calificación a todos los funcionarios lo cual no me deja desarrollar mi función con calidad E3.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral : Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	RESPUESTA ENTREVISTADO
Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.	Menos tiempo para compartir con mi familia	Si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome compartir con mi familia E1, los horarios que manejo han afectado porque limitan el tiempo para compartir con mis familia y amigos en los horarios que trabaje sábados o festivos no podía viajar o hacer otra actividad con ellos afortunadamente mi labor solo es en las oficinas y en línea no debo llevarme trabajo para mi casa porque hay un horario de ingreso al sistema para poder realizar todas las atenciones E2.

Horarios laborales y distancia Me he visto afectado un 100% en mi entorno extra laboral pues como mencionaba anteriormente por el tiempo que debo durar en cada lugar, la distancia y los horarios que manejo me he alejado muchos de mis seres queridos, mi familia, mi esposa y mi hija limitándome con todos ellos E3.

Afectación en mi salud A veces siento que estoy dejando toda mi vida en el trabajo, por más trabajo que tenga no lo hago, aunque no niego que pienso a cada momento que estoy descansando en el trabajo y me he visto afectado en mi salud, de una manera muy dura, he tenido problemas en los riñones, y en las manos mucho más por la agilidad que debo tener para tabular la información de cada ciudadano E3.

Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	TEXTO
	<p>Respuesta sin límite de tiempo</p>	<p>Con relación al trabajo, es pesado ya que trabajamos con todo tipo de víctimas, llegan solicitando y esperando una indemnización durante 3,10 y 15 años y nada que les sale, hay derechos de petición E1.</p>
<p>El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.</p>	<p>Tiempo insuficiente para atender a los usuarios</p>	<p>Se requiere de más tiempo para atender a las víctimas porque ellos comentan su caso, todo lo que les ha sucedido donde uno no debe apropiarse del tema pero es poco difícil porque son casos de tortura, violación son casos bastantes pesados y duros para manejar entonces se requiere de bastante tiempo, pero de igual manera estamos limitados a un horario donde una u otra forma debemos darle el manejo ya que son 60 personas que se deben atender y que en muchas ocasiones las víctimas no entienden muy bien y debemos explicarles varias veces o escribirles E1, si he tenido sugerencias y quejas por el tiempo en que atiendo a un ciudadano ya que hay un límite de 10 minutos para ser atendido,</p>

	<p>pero realmente este tiempo no es suficiente por el proceso E1.</p>
<p>Atención a demasiados usuarios</p>	<p>Se requiere de bastante tiempo, pero de igual manera estamos limitados a un horario donde una u otra forma debemos darle el manejo ya que son 60 personas que se deben atender y que en muchas ocasiones las víctimas no entienden muy bien y debemos explicarles varias veces o escribirles E1, en este momento estoy en la de patio bonito se atienden al día más o menos 60 a 70 personas de lunes a sábado, normalmente con una persona se puede demorar más de 30 minutos y no se alcanzan a atender las personas en ese lapso de tiempo y si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos E1.</p>
<p>Tener agilidad para realizar sus funciones</p>	<p>Debo ser ágil en el momento de realizar mis funciones pues por cada centro de atención somos 4 asesores que realizamos el seguimiento del servicio de cada funcionario y por cada unidad son casi 300 ciudadanos eso quiere decir que de los cuatro cada uno debemos atender 75 ciudadanos E3.</p>
<p>Límite de entrevistas o trabajo por día</p>	<p>Debemos realizar mínimo 2 entrevistas por día, pero cada entrevista se puede demorar hasta dos horas porque debemos entrevistar a todo el núcleo familiar, abuelos, padres,</p>

Demora en las llamadas con cada ciudadano

tíos, sobrinos, hijos etc., y en cada entrevista realizada se debe intentar recopilar la mayor información de cada miembro de la familia E2, estas familias generalmente son grandes y atiende entre 8 y 10 personas por llamada E2. Realmente es mucho trabajo porque en ocasiones las personas no saben leer, escribir y eso hace que la llamada sea más demorada, el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser 8, 10 personas y debo solicitar los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas E2.

El tiempo no es suficiente para atender a cada ciudadano

Para poder atender al siguiente ciudadano casi que por cada ciudadano debemos demorarnos entre 15 y 20 minutos lo cual no es suficiente y fácil ya que casi siempre o siempre ellos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a las 2:00, 3:00, 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indisponen E3, en la única llamada del día que sé que debo o debo realizarla, pero el ciudadano no me escucha, no me entiende o habla muy poco, algunos ciudadanos ni siquiera se saben el nombre o número de documento y eso me quita tiempo y esto me genera mucho estrés porque sé que saldré tarde, que el bus pasara lleno, llegare tarde casa y no poder compartir con mi hija E2.

Demandas de carga mental :

Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	TEXTO
La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.	Brindar atención personas en crisis	A los ciudadanos no los podemos tratar de forma victimizante, debemos tratarlos de forma normal, hablarle bien, hay ocasiones donde ellos vienen por más ayudas sabiendo que ya el gobierno le dio las tres que establecieron y yo debo decirle sí o sí que ha cumplido con el ciclo de ayudas humanitarias y hay que saberles decir sin prometer que puede tener más ayudas y tampoco empobrecerlos E1.
	Manejar guiones o protocolos a cada victima	Cada uno ha tenido su experiencia en el hecho victimizaste y no todos los relatan igual por ende el guion o protocolo es diferente varía según el victimizante y eso hace parte de la auditoria que nos hacen, no podemos decirle el mismo guion a una persona que fue violada, tortura que a otra que ha sido desplazada o que le han quitado a su familia E2.
	Concentración para saber dar la información	Nosotros tenemos auditorias de llamadas y no podemos colgar, insultar, gritar a las victimas ya que es considerado re victimizar a la persona, cuando sucede esto nos hacen llamado interno y esto afecta la

		calidad del servicio y posibles causas de despido E2.
La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.	Desgaste por revisión excesiva de documentos	Lo que más estresa es ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, que para atender a tantos ciudadanos en cada centro de atención solo hay un asesor y los procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a cada ciudadano E1.
	Recopilar la mayoría de información	Para todos es el mismo protocolo lo importante es en lo posible recopilar la información de todos los ciudadanos, que en la mayoría de los casos son más de 100 víctimas E3.

Demandas emocionales :

Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	TEXTO
	Recibir agresión de usuarios	La atención a cada víctima es diferente ya que uno se encuentra con variedad de víctimas, amables, agresores en ocasiones hay compañeros que han sido agredidos aun que el ciudadano no está contra mí, sé que soy la persona que esta para ayudarle y si está furioso no es contra mi trato de manejar la calma y doy el mejor trato E1.
	Imponencia frente a la suplica	Intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y

<p>El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</p>	<p>Escuchar relatos que generan tristeza</p>	<p>suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno muchísimo E1.</p> <p>He tenido que escuchar relato muy tristes, mamás que han visto como desmiembran a sus hijos, esposos, violan a sus hijos e hijas, señores que no se identifican sexualmente de tantas veces que han sido violados, pero lo más triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta y todo el día me imagina esa pobre niña es frustrante porque tengo una hija E2.</p>
<p>Carga de emociones negativas</p>	<p>Carga de emociones negativas</p>	<p>Los ciudadanos madrugan a las 3:00 de la mañana para ser atendidos y salen a las 2:00, 3:00, 4:00 y 5:00 de tarde lo cual los indispone salen de mal genio, con hambre y estresados no desean colaborar con mi labor porque no siempre les dan las respuestas que ellos esperar después de realizar varios trámites E3.</p>

<p>El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia,</p>	<p>Escuchar usuarios que entrar en llanto</p>	<p>Para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona E1.</p>
<p>contacto directo con heridos o muertos, etc.).</p>	<p>Expuestos a situaciones devastadoras</p>	<p>Lo que más estresa es ver tanto reproceso de los ciudadanos que llevan más de 10 derechos de petición y siempre responden lo mismo sin poder ir más allá, que para atender a tantos ciudadanos en cada centro de atención solo hay un asesor y los procesos, filtros que se manejan para saber que decirle a cada ciudadano E1, me genera estrés o tengo poco autocontrol escuchar casos de niños abusados, torturados, desmembrados o ciudadano hombres que no saben si le gustan los hombres o las mujeres debido a que ha sido abusado sexualmente en muchas ocasiones por la guerrilla, hay psicólogos que dan apoyo para cuando sucede esto y el tema se vuelve algo personal afectando de manera directa, hay personas que renuncian porque no hay autocontrol E1.</p>
	<p>Visitar lugares de zona roja</p>	<p>Me angustia ir a los lugares donde me encuentro con ciudadanos que hacen parte de grupos armados al margen de la ley, he ido a zonas rojas como san José del</p>

	<p>Guaviare, Casanare, Caquetá, Florencia entre otros E3.</p>
<p>Se debe tener autocontrol en emociones</p>	<p>Para regular emociones al principio hubo momentos en la que uno solicita tiempo y no puede más hasta llorar, soy mamá y cuando llegan personas diciendo mataron a mi hijo esto es bastante frustrante el tema y uno se coloca en los zapatos de la otra persona E, intentar no relacionarse es complicado genera carga la manera en que ellos van y suplican ayuda sin tener nada que hacer donde han pasados varios derechos de petición, son cosas que realmente lo tocan a uno muchísimo E1.</p>
<p>El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</p>	<p>Triste es escuchar a las mamás llorando y recordando como veían que sus niños menores de edad habían sido violados y castrados, es triste entender como una niña de 14 años habla de su hijo fruto de una violación masiva eso es desgastante y triste he llorado y tenido que pedir ayuda con la llamada porque se me hace un nudo en la garganta E2, es una carga emocional porque cada día son historias tristes, injustas y es ahí donde pienso que estamos es un país con desigualdad y eso me da mucha rabia y tristeza E2, generalmente la emoción que manejo en mis labores es la angustia de no poder cumplir con la meta o información necesaria por día, cuando ellos no reciben la respuesta deseada casi nunca</p>

brindan información del servicio y esto me angustia pues creo que no estoy haciendo bien mi trabajo realmente me estreso porque a nosotros nos miden indicadores y si ven que no estamos cumpliendo con el propósito podemos ser despedidos ya que nuestro contrato es por obra labor E3.

Exigencias de responsabilidad del cargos:

Las exigencias de directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	TEXTO
El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o	Manejo de información confidencial	No me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel E1.
sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o	Exigencia y esfuerzo de trabajo	Sé que cumplo con las competencias para desarrollar mis labores pues pase por un proceso de selección donde realice demasiadas pruebas psicotécnicas, de situaciones estresantes y por ellos fui seleccionada, adicional a esto sigo las

salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

normas y procedimientos de la empresa sin importar la cantidad de ciudadanos que atienda a diario trato en lo posible que mi trabajo sea impecable, aunque en ocasiones me lleve el trabajo para mi casa no físico pero si en la cabeza, recordando todo lo que escuche y lo que aún no he podido solucionar E2.

Impacto de responsabilidades

Siempre trato a los ciudadanos de la mejor manera ya que entiendo que han sido víctimas y también sé que parte de mis deberes y responsabilidades como funcionario de la unidad es prestar el mejor servicio para estas personas y están impactan los resultados de la misma E2, cuando se dice ser medido por indicadores si he sido retroalimentado por mi supervisora, pues mi responsabilidad es ayudar a mejorar el funcionamiento y servicio de cada unidad validando el servicio de los mismos E3, cada atención es distinta, nosotros manejamos unos protocolos o guiones por cada hecho victimizante y eso hace parte de la auditoria que nos hacen, no podemos decirle el mismo guion a una persona que fue violada, tortura que a otra que ha sido desplazada o que le han quitado a su familia E2.

Demandas Ambientales y de esfuerzo físico:

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	TEXTO
Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera portante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador	Tener fallas técnicas	En algunos centros de atención tengo todas las herramientas, pero manejamos varios aplicativos en el sistema y estos generalmente fallan y hay momentos donde no he podido validar datos, indemnizaciones, el internet falla demasiado, en la unidad Rafael Uribe el lugar es muy pequeño donde debo atender 60 personas y están reunidas esperando lo cual es complejo, nosotros manejamos más de 8 aplicativos, pero estás fallan E1.
	Mucho tiempo sentado molestias físicas	En mi lugar de trabajo cuanto con un espacio agradable pues tengo la distancia necesaria para estirarme, pararme y poder hacer algunas pausas activas ya que el estar sentado genera mucho dolor de espalda, cuento con un escritorio amplio donde puedo colocar mis herramientas de trabajo que están en buen estado adicional a esto cada escritorio tiene su divisor donde es imposible escuchar lo que habla el compañero con la victima que está atendiendo porque eso podría ser una causal de estrés más alto ya que anteriormente el espacio era más pequeño y

no se podía concentrar con la persona que hablaba, nosotros manejamos unos tiempos de break que también ayudan a que el día sea más corto pues tomamos café, agua porque la voz se desgasta demasiado en toda esa jornada laboral hablando E2.

Esfuerzo físico
causa enfermedad

Me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call center, por el poco tiempo que se maneja para el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos E2. Me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud, manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso E2.

El cambio de
clima donde
desarrollo
funciones

En ocasiones el clima me afecta físicamente por la temperatura y esto hace que mi cuerpo se desgaste en muchos lugares a los que voy no cuento con las

herramientas de trabajo bien sea por la ubicación la internet me falla, en lugares que no hay energía y el clima no ayuda mucho E3.

Distancia del lugar de trabajo a mi casa
 A veces me siento amenazado de peligro ya que me siento expuesto a cualquier eventualidad por la distancia que recorro del hotel a el lugar donde desarrollo mis funciones, pues en ocasiones me demoro más de la hora y llego tarde agotado E3.

Demandas de la jornada de trabajo:

Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	TEXTO
Poco tiempo de pausas que afecta la salud		El horario presencial en los centros de atención es de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud E1.
Jornadas extensas agotamiento		Manejo turnos de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y otro de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. de lunes a viernes y en ocasiones debemos ir los días sábados de 8:00 am. a 12:00 p.m. con un break de 15 minutos, hubo un tiempo que por la cantidad de llamadas que se debían realizar teníamos que ir los días domingos, festivos y esto realmente era agotante en

		algún momento me incapacite porque me dio migraña y veía borroso quería renunciar porque sentía que no tenía descanso E2.
Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso	Disponer de tiempo Extra	Si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas y muchas veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome compartir con mi familia E1.
	Atención a todos los ciudadanos	Mi horario laboral es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes y sábados hasta medio de día completando las 48 horas semanales, pero realmente eso depende de la última persona atendida me han dado las 5:30 p.m. saliendo de la unidad E3.
	No cumplir con los indicadores hace que se disponga del tiempo de break	Tenemos nuestra hora de almuerzo que uno la toma a lo hora que desee de acuerdo con los compañeros planificamos temprano a qué hora salir, pero de pensar en no cumplir no tomamos toda la hora y también tenemos nuestro break de 15 minutos en la mañana que pocas veces lo tomamos E3.

Consistencia de rol :

Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

INDICADORES DE RIESGO	DEMANDA	TEXTO
	Cumplir con el procedimiento	<p>Cumplo con todas las competencias llevo 3 años, siempre me he desempeñado en atención al ciudadano me gusta más presencial que por call center me gusta ayudarles. 21-No me ha pasado por alto normas o procedimientos ya que no es ético porque en todos los aplicativos se registra todo y cualquier mal procedimiento queda registrado, trabajo con víctimas y fácilmente puedo ir a la cárcel E1, mis procesos y responsabilidades impactan en los resultados de los indicadores ya que si hago un mal proceso o doy información errada el ciudadano me tendrá presente y saben que persona atiende en cada unidad E1.</p>
<p>Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>	Se debe cumplir con la calidad en el servicio	<p>No afecta la calidad del servicio atender a 60 personas ya que me centro atendiendo el tiempo que sea necesario, brindándole el mejor servicio dándole la información, ya si ellos dicen irse es diferente, cuando llego ya hay personas haciendo fila para ser atendidos, si la unidad cierra no me puedo ir hasta que atienda a todos los ciudadanos porque son turnos que han sido asignados y que tengo sí o sí que atenderlos, esto hace que mi tiempo laboral se alargue y yo llegue tarde a la casa súper cansada, debo ayudarle a mi hijo con las tareas y muchas</p>

veces no puedo porque llego muy tarde y agotada limitándome a compartir con mi familia E1.

La calidad de servicio influye con la cantidad de personas que atiende, ya que no es lo mismo atender una víctima en la mañana descansado con toda la energía y disposición y es muy constante el número de familiares o integrantes que conviven donde pueden ser 10 y solicito los documentos ahí puedo durar 2, 3 horas haciendo las mismas preguntas, y continúa con la otra entrevista donde son 8 integrantes ya uno se va desgastando y el nivel o calidad de atención se va, se pasan los procedimientos pero no se debe todo es tema de auditoría y preciso cogen la llamada y falta hacer una pregunta y todas se deben realizar en ese momento auditoría cancela la entrevista y también es problema para la víctima y el perjuicio hasta que la vuelvan a llamar E2.

Afectación
psicológica y
física

En ocasiones he tenido que pasar por alto las normas y procedimientos de la empresa ya que me he visto afectado psicológicamente y físicamente por los ciudadanos cuando salen disgustados son agresivos verbal y físicamente con los funcionarios, son tantas las personas que llegan a los centros de atención y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del

servicio que deseo brindar pues ellos no desean participar en la evaluación que se realizar a cada centro de atención E3. Me he incapacitado una semana de gastroenteritis por el estrés que manejaba en el call center, por el poco tiempo que se maneja para el break, ir al baño tiempo que debo pedir por turno según las personas que ya lo han solicitado y esto me genero retención de líquidos, me dan 15 minutos de break no me los tomo por el poco tiempo y esto me genera gastritis, estrés y está afectando mi salud E1.

Respuestas
desfavorables para
cada ciudadano

Son tantas las personas que llegan a los centros de atención y pocas respuestas favorables para ellos que esto ha afectado la calidad del servicio que deseo brindar, pues ellos no desean participar en la evaluación que se realizar a cada unidad y solo desean colocar mala calificación a todos los funcionarios lo cual no me deja desarrollar mi función con calidad E3.
