

DISONANCIA EMOCIONAL EN LA VIDA LABORAL DE UN GRUPO DE EMPLEADOS
DEL CONTACT CENTER KONECTA DURANTE EL AÑO 2019

XIMENA VELÁSQUEZ VÁSQUEZ

LORENA MARÍA CUARTAS CASTRO

ASESORA: FABIOLA INÉS RESTREPO RUIZ



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2019

DISONANCIA EMOCIONAL EN LA VIDA LABORAL DE UN GRUPO DE
EMPLEADOS DEL CONTACT CENTER KONECTA DURANTE EL AÑO 2019

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2019

Agradecimientos

Agradecemos inicialmente a Dios, por permitirnos estar en este momento de vida con salud y fortaleza para lograr nuestras metas; a nuestros esposos, familiares y en especial a nuestras hermanas, por apoyarnos incondicionalmente para cumplir nuestro sueño de ser profesionales; a la Institución Universitaria de Envigado, por la formación brindada y finalmente a nuestros docentes, principalmente a, quien nos entregó todo su conocimiento y nos guió en la realización del presente trabajo de grado.

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Abstract | 8 |
| Introducción | 9 |
| 1. Planteamiento del Problema..... | 11 |
| 2. Justificación..... | 19 |
| 3. Objetivos | 21 |
| 3.1. Objetivo General | 21 |
| 3.2. Objetivos Específicos..... | 21 |
| 4. Marco Referencial | 22 |
| 4.1. Marco de antecedentes | 22 |
| 4.2. Marco teórico | 33 |
| 4.3. Marco ético legal..... | 43 |
| 5. Metodología | 47 |
| 5.1. Tipo de estudio | 47 |
| 5.2. Nivel de estudio..... | 48 |
| 5.3. Diseño de estudio | 48 |
| 5.4. Población y muestra | 49 |
| 5.5. Técnicas de recolección de información | 50 |
| 5.6. Procedimiento..... | 51 |
| 6. Resultados | 53 |
| 6.1 Categoría Disonancia emocional..... | 54 |
| 6.1.1 Motivaciones para aceptar empleo..... | 66 |
| 6.1.2 Expectativas y motivaciones iniciales | 67 |
| 6.1.3 Motivaciones para continuar en el empleo | 68 |
| 6.1.4 Restos del empleo | 68 |
| 6.1.5 Propuesta laboral..... | 69 |
| 6.1.6 Aspectos familiares y sociales que afectan la vida laboral | 70 |
| 6.1.7 Relación con compañeros de trabajo | 71 |
| 6.1.8 Afectación de la vida personal por la dinámica de la empresa | 72 |
| 6.1.9 Afectación de vida personal por inconvenientes laborales | 73 |
| 6.1.10 Preocupación de la empresa por estado emocional de los empleados | 74 |
| 6.1.11 Emoción que predomina durante jornada laboral | 75 |

| | |
|---|-----|
| 6.2 Estrés Laboral..... | 76 |
| 6.2.1 Sentimientos experimentados ante un llamado de atención | 85 |
| 6.2.2 Alternativas para un ambiente laboral agradable..... | 85 |
| 6.2.3 Satisfacción por el rol desempeñado..... | 86 |
| 6.2.4 Satisfacción generada por la vida laboral | 87 |
| 6.2.5 Tiempo dedicado a la vida laboral | 87 |
| 6.2.6 Actividades realizadas diferentes a lo laboral..... | 88 |
| 6.2.7 Tiempo dedicado a sí mismo | 89 |
| 6.2.8 Espacios disfrutados y frecuentados | 90 |
| 6.2.9 Enfermedades que se padecen | 90 |
| 6.2.10 Asociación de las enfermedades | 91 |
| 6.3 Respuestas emocionales | 92 |
| 6.3.1 Motivaciones para asistir al lugar de trabajo | 105 |
| 6.3.2 Sentimientos al comenzar la jornada laboral | 105 |
| 6.3.3 Sentimientos al finalizar la jornada laboral | 106 |
| 6.3.4 Emociones disonantes..... | 107 |
| 6.3.5 Expresando emociones diferentes a las que se sienten | 108 |
| 6.3.6 Desempeño de funciones asignadas..... | 109 |
| 6.3.7 Armonía entre vida laboral y personal..... | 109 |
| 6.3.8 Emoción predominante en jornada laboral | 110 |
| 6.3.9 Emociones afectadas en la vida laboral | 110 |
| 6.3.10 Preocupación de la empresa por estado emocional de los empleados | 111 |
| 7. Discusión..... | 113 |
| 8. Conclusiones | 116 |
| Referencias | 118 |
| Apéndices | 124 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Categoría Disonancia emocional..... | 54 |
| Tabla 2. Categoría Estrés laboral | 77 |
| Tabla 3. Categoría Respuestas emocionales | 92 |

Resumen

La investigación titulada disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta durante el año 2019, fue abordada desde la metodología cualitativa, bajo el nivel de estudio descriptivo con diseño etnográfico. Para la recolección de información se realizaron 6 entrevistas semiestructuradas, en busca de información sobre actitudes sociales y psicológicas de los empleados de la empresa.

Se logró evidenciar en los empleados de Konecta, la disonancia emocional independiente del rol que ejerzan, tanto empleados operativos como administrativos viven situaciones que los obligan a mostrar emociones diferentes a las que están sintiendo y de esta forma demostrar que son las personas idóneas para el rol que desempeñan, ya sea en el servicio que brindan al cliente a través de la línea telefónica o con los empleados que tienen a cargo y compañeros de trabajo.

Palabras clave: Trabajo, motivación laboral, disonancia emocional, salario, organización.

Abstract

The research entitled “Emotional dissonance in the working life of a group of employees of Konecta contact center during the year 2019” was approached from the qualitative methodology under the level of descriptive study with ethnographic design. For the collection of information, 6 semi-structured interviews were conducted to search for information on social and psychological attitudes of the company's employees.

It was possible to demonstrate that the emotional dissonance in Konecta employees was not related to the role they play inside the company. Both operational and administrative employees, live situations that force them to show different emotions to those they are feeling and thus demonstrating that they are the right people for the role they perform, either in the service they provide to the client through the telephone line or with the employees they have in charge and co-workers.

Keywords: Work, work motivation, emotional dissonance, salary, organization.

Introducción

En las empresas, principalmente del sector de contact center, los empleados se ven en la necesidad de mostrar emociones diferentes a las que están sintiendo, con la finalidad de brindar al cliente un servicio genuino y con emociones positivas, situación por la cual el empleado se vuelve superficial mitigando la emoción real, siendo esto motivo de insatisfacción laboral, enfermedades físicas, mentales y desmotivación, factores claves para el desarrollo de una disonancia emocional, término nombrado por Leo Hochschild (1983) para referirse a un empleado que debe fingir sus emociones.

La disonancia emocional tiene consecuencias que impactan de forma negativa tanto la empresa como el empleado; el caso de este último, se generan enfermedades tales como Síndrome de burnout, depresiones, dolencias psicosomáticas e inconvenientes familiares. Respecto a la empresa aumenta el riesgo de incapacidades, ausentismo y rotación de los empleados, impactando directamente los temas financieros e indicadores de cumplimiento.

El propósito de esta investigación fue identificar la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta. A lo largo de la investigación se abordaron diferentes aspectos influyentes en el desarrollo de la disonancia emocional de los empleados de la organización, pertenecientes al área operativa y administrativa.

La investigación se enmarca en un estudio cualitativo con enfoque etnográfico, utilizando como técnicas de recolección de información la entrevista y el grupo focal; la población que participó corresponde a 3 empleados pertenecientes al área operativa y 3 empleados del área administrativa, para un total de 6 personas de la empresa Konecta.

Con respecto a los resultados, se evidencia que los entrevistados atraviesan por diferentes situaciones laborales que conllevan al desarrollo de la disonancia emocional, la cual se vive no solo

con relación a las labores asignadas, sino también en las relaciones interpersonales con los otros integrantes de la institución donde laboran, independiente si pertenecen al área operativa o administrativa.

1. Planteamiento del Problema

El trabajo, ha sido y es una de las labores de mayor importancia que ha realizado el hombre a lo largo de su historia, a la cual ha dedicado un tiempo significativo de su existencia. Con su actividad ha generado grandes transformaciones que traen consigo desarrollos tecnológicos y cambios en las interacciones entre el sujeto con su entorno y con el conocimiento, ya que en la contemporaneidad la fuerza física no es la que prima, sino el saber que permite usar la inteligencia en el trabajo.

En esa medida, Marx (2009) afirma que desde siempre el ser humano ha realizado actividades a cambio de recibir un sustento que le permita subsistir con el fin de generar un progreso en su cotidianidad, tanto para sí como para los que lo rodean. Como seres sociales, los hombres fueron más allá, pasando de ser propietarios de su propio trabajo a desarrollar una cooperación o intercambio de productos y recursos naturales. Este intercambio, es una constante necesidad de pertenecer, de brindar un aporte social y entrega enfocado a su conocimiento, habilidad o que hacer al cual está formado, siendo llamado trabajo, el cual es definido por la Real Academia de la Lengua como: “esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital” (RAE, 2018). Este concepto es complejo y multifacético, ya que en el transcurrir de las épocas, ha variado desde las connotaciones materiales, políticas, culturales y religiosas y se resalta el hecho de que por realizar esta tarea se recibe un reconocimiento, llamado salario.

El salario es la retribución económica que recibe el ser humano a cambio de su trabajo según el código laboral Artículo 227, dicho concepto lo entrega Marx en 1867 en su teoría del valor del trabajo y proceso de valorización. Según el autor, la fuerza de trabajo es definida como “el conjunto de condiciones físicas o espirituales que existen en la corporeidad, en la personalidad viviente de un hombre y que éste pone en movimiento cada vez que produce valores de uso de cualquier tipo” en el libro *El Capital* de Marx citado en Caamaño (2010).

Un gran porcentaje de empresas principalmente del sector de Contact Center incluyendo la empresa Konecta realizan el pago a sus empleados con un salario variable, dicho salario depende del número de horas laboradas y las comisiones que reciba por el cumplimiento de los objetivos pactados de acuerdo a las responsabilidades asignadas y al tipo de servicio que presten, es decir, servicio al cliente, ventas o cobranzas. Este tipo de salario es informado a los empleados desde el momento de firmar el convenio con el cual ingresan a capacitación, etapa en la que solo reciben el auxilio de transporte.

El salario y la estabilidad económica se convierten en factores fundamentales para la vida y la motivación al tener un empleo, de acuerdo al diario el Sol de Argentina, en los últimos años este país ha pasado por una fuerte crisis económica, al igual que muchos países desarrollados, por lo tanto, los desempleos aumentaron y la necesidad y expectativa laboral han cambiado, llevando a las personas a buscar una economía informal, afectando gravemente la calidad del empleo y a su vez las condiciones en las que se vive (Quinteros, 2018).

Desde el rastreo de investigaciones sobre empleo y desempleo en diferentes países del mundo, se encuentra una gran variedad de temas que influyen al momento de buscar o renunciar a un empleo, temas asociados a factores económicos, motivación laboral, relación con el jefe, estrés laboral, entre otros, y aunque la parte económica ha sido un factor clave a lo largo de la historia para que el hombre trabaje, en la actualidad los temas de satisfacción laboral, emocionalidad y búsqueda de la felicidad en el empleo. están predominando (Espectador, 2018).

Las organizaciones ya no solo pueden considerar al empleado como un elemento más de la empresa, por el contrario, lo deben considerar como el elemento más importante de la organización con el fin de conseguir los estándares de rendimiento y desempeños más altos, descubriendo talentos y conservándolos, evitando la rotación de empleados que pueda darse al interior de una organización, Sánchez de la Vega (2015) citado por Terán (2017) dice que las empresas deben buscar la satisfacción laboral, una estabilidad en la salud mental y una remuneración adecuada tanto económica como emocional.

A pesar del conocimiento que tienen las empresas sobre el cambio de percepción de las personas, las necesidades laborales y lo que esperan recibir en su sitio de trabajo, pocas se preocupan actualmente por el tema; por el contrario, estas empresas se están enfocando cada vez más en el cliente, en su satisfacción y que el empleado le entregue una atención cordial y siempre una sonrisa, sobre todo cuando se trata de prestar un servicio, por ejemplo, en las empresas de Contact Center, lo cual hace que se descuide totalmente el bienestar del empleado y esto se torne causante de rotación, ausentismos, insatisfacción laboral, estrés y disonancia emocional.

Para desempeñarse adecuadamente en un trabajo, es necesario que en las organizaciones exista un clima laboral adecuado, unos horarios satisfactorios, es decir, horarios flexibles que permitan al empleado concertar con la empresa las horas de entrada y de salida de su jornada laboral, de acuerdo a sus actividades extra laborales o sus gustos y necesidades, el pago o remuneración por la actividad realizada, un reconocimiento a la labor por medio de incentivos, salud mental en el trabajo, un líder que guíe las diferentes actividades y objetivos a cumplir; pero algunas veces esto no se cumple, generando rotación laboral, definida por Ponce (2015) como:

El número de empleados que salen y vuelven a entrar en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto; no se debe de considerar como formando parte de la rotación el número de empleados que salen y que no son substituidos por otros, pues en este caso puede tratarse de reajuste o contracción de la empresa (p. 163).

La rotación laboral es un problema con gran afectación en el desempeño adecuado del personal, tanto a nivel administrativo como operativo; esto quiere decir que tiene altas repercusiones o impacto en los costos de la empresa, los cuales aumentan, ya que el proceso de selección, contratación y entrenamiento del personal son altos, además, genera un desgaste por parte del capacitador realizando inducciones a los nuevos empleados, demoras en el proceso de adaptación como equipo de trabajo, así mismo, en el aprendizaje y el desarrollo de las actividades, lo cual hace que disminuya la productividad laboral.

Cabe resaltar que la industria de contact center, en la actualidad genera empleos nuevos para aquellas personas que en general no cuentan con la experiencia o los estudios requeridos por gran mayoría de las empresas, haciendo esto que incremente el porcentaje de desempleo. Desde estos contact se abre un campo para las poblaciones más vulnerables y predispuestas a no vincularse laboralmente, como lo son los jóvenes y las mujeres, siendo esto una oportunidad para contar con una seguridad social, que ofrece estabilidad a largo plazo (Castro, 2016).

Sin embargo, este sector poblacional se caracteriza por una elevada rotación laboral. Esto, como consecuencia del perfil laboral de quienes son contratados (personal sin experiencia laboral y jóvenes recién graduados) los cuales logran insertarse al mundo laboral, terminar sus estudios universitarios y luego conseguir un empleo con un salario más estable y unas funciones acordes a sus gustos y formación. Según (Farné, 2012) las jornadas laborales también son motivo de rotación, ya que los contact center requieren una disponibilidad de 7 días a la semana las 24 horas del día, con el fin de dar cubrimiento tiempo completo a sus servicios, esto de acuerdo al tipo de contrato firmado y servicio que estén brindando. Finalmente, el hecho de ser evaluado en cada una de las llamadas, con el fin de la empresa medir y verificar los niveles de calidad y buen servicio proporcionado, lleva a los empleados a demostrar una emoción que posiblemente no se está sintiendo, lo que también produce rotación.

Cabe destacar, que las emociones juegan un papel fundamental en las organizaciones, por tanto, no se dejan de lado en las empresas, esta dimensión del ser humano se debe tener en cuenta a la hora de realizar un plan de mejoramiento para disminuir la rotación de personal en una organización, ya que cuando una persona llega a su puesto de trabajo llega cargada de emociones, ya sean por circunstancias positivas o por situaciones difíciles que esté viviendo en su entorno. Las emociones en el trabajo, son un tema que se debe abordar, conocer cómo influyen en el empleado y las consecuencias de no prestarles atención a estas manifestaciones afectivas las cuales son vitales en el ser humano. Al darles un buen manejo psicológico se podrán generar resultados positivos en

cuanto al bienestar laboral, la eficacia en el rendimiento de las operaciones y se disminuiría la rotación del personal dentro de la organización.

En el caso de la empresa Konecra se ha detectado en las diferentes encuestas realizadas entre el año 2016 y 2017, que las renunciadas corresponden a una acción motivada por las emociones sentidas durante el turno laboral, tales como: ira, tristeza, anticipación, asco, según emociones estudiadas por (Chóliz, 2005), deben fingir o cambiar para brindar una buena atención al cliente y además, para cumplir con los indicadores de calidad exigidos, con la finalidad de recibir una remuneración variable que obtienen al momento de generar buenos resultados.

Para nombrar este proceso en el cual un empleado debe fingir una emoción que no siente, Leon Festinger (1957) desarrolló el término disonancia, que afirma que los seres humanos buscan un estado de armonía entre sus pensamientos, opiniones o creencias. Posteriormente Hochschild (1983) desde planteamientos, y tomando como base la disonancia cognitiva, plantea un nuevo término al que llama “disonancia emocional”. Este concepto es definido en la investigación El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora de Ramos citado en Hochschild (1983) como la diferencia entre emociones que el ser humano siente y las emociones que el ser humano debe expresar para concordar con reglas impuestas por una empresa (p. 17).

En este sentido Hochschild (1983) plantea que la disonancia emocional se describe como conflicto en los roles, generado por una falta de identificación entre lo que un otro le está requiriendo o exigiendo, por lo tanto, se debe modificar la propia respuesta con el fin de adaptarse a dicho rol. Debido a lo anterior, se puede resumir dicho concepto como la acción de manifestar una emoción que se finge y que está laboralmente impuesta, es decir, el empleado debe alinear sus sentimientos y emociones con los requerimientos de la empresa, así no los esté sintiendo realmente.

Empleos, principalmente los de servicio al cliente (Contact Center Konecra) requieren de una u otra forma expresar emociones positivas y de agrado para el usuario, siendo en este punto

donde en algunos momentos, el empleado comienza a realizar una actuación superficial, regulando su emoción real y esforzando una emoción sin sentirla, por ejemplo a la expresión de alegría aparente que muestra una ayudante de vuelo a un pasajero o las expresiones enérgicas y de felicidad que expresa una asesora de servicio al cliente de un contact center, en ambas situaciones saben la importancia de proyectar felicidad y bienestar aun cuando tengan días en los cuales no se sienten bien de ánimo.

Este tipo de empleados que prestan un servicio, se diferencian de otros, debido a que su labor no solo requiere de un esfuerzo mental y físico, sino porque aparte de ello, necesitan de la expresión emocional durante la prestación del servicio, donde se intenta generar unas emociones apropiadas a la situación, es decir, deben adaptar lo que sienten a los diferentes contextos. De acuerdo a la Confederación de empleados de Navarra, el hecho de prestar atención a los estados emocionales, que en este caso no son naturales y espontáneos en la prestación del servicio, supone un esfuerzo más para la persona, ya que estos son considerados como una exigencia o demanda por parte del empleador, donde se debe cumplir con ella de manera satisfactoria (Origen, 2012).

La disonancia emocional tiene consecuencias laborales que impactan de forma negativa tanto la empresa como el empleado, entre ellas tenemos el Síndrome de burnout, la alienación y extrañamiento del yo y las dolencias psicosomáticas. El síndrome de Burnout (SB), que es a su vez conocido como síndrome de desgaste profesional, se declaró en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como uno de los principales elementos considerados como riesgosos en el ámbito laboral, debido a sus impactos negativos en la salud tanto física como mental de la persona que lo sufre. A parte de esto, según los autores Morales & Hidalgo, (2015), “un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas”.

Las tres características principales con las cuales se puede identificar el SB son el cansancio mental, la despersonalización y el abandono en la superación personal; teniendo en cuenta lo

anterior, este síndrome afecta no solo la vida laboral de los empleados, sino también su vida personal incluyendo la parte familiar; una persona que cumpla con estos tres criterios, aparte de estar desmotivado en su vida laboral, no va a llegar con la emocionalidad que se requiere a su casa y no va a llevar una vida social adecuada para disfrutar los diferentes espacios que se le presentan: además, al sentir frustración o impotencia el ser humano, comienza a desencadenar ansiedad, evasión y en muchas ocasiones agresión (Morales & Hidalgo, 2015).

La alienación, siendo otra consecuencia de la disonancia emocional, lleva a desvíos negativos en el trabajo como resultado de una contradicción entre las funciones del empleado y su propia naturaleza, en otras palabras, una persona se aliena cuando se convierte en algo distinto a lo que es, por lo tanto, el empleado puede vivir en un descontento con una labor realizada diariamente y en un lugar donde pasa la mayor parte de su tiempo, como lo es la empresa. Este descontento limita el compromiso laboral, ya que el empleado comienza a sentir en su jornada laboral como si estuviera secuestrado siguiendo órdenes y directrices, pero con una particularidad y es que siente un apego especial por su trabajo (Manrique & Caamaño, 2010) trayendo consecuencias negativas en su desempeño, en su emocionalidad, en sus motivaciones e incluso en sus relaciones sociales y familiares.

Continuando con las consecuencias de la disonancia emocional, las dolencias psicosomáticas son una clara muestra sobre la relación mente – cuerpo, según la clínica de la ansiedad, estas enfermedades se caracterizan por su frecuencia; considerándose que la cuarta parte de la población que acude al servicio médico, lo hace por manifestaciones psicosomáticas de lo laboral. Generalmente la causa primaria es la ansiedad, el estrés y la depresión, que provocan estos cambios en el organismo, haciendo a las personas más sensibles a las dolencias. Debido a esto, las empresas de contact center presentan altos índices de ausentismos ligados totalmente a las incapacidades de los empleados (Invisibles, 2017).

La OMS afirma que:

En 2020 la depresión será la primera causa de retiro laboral prematuro en países desarrollados y la segunda enfermedad más frecuente del mundo, debido a cambios acelerados en la forma de vida, desintegración familiar y ruptura de tradiciones y estructuras sociales (Cantero & Ramírez, 2009)

Siendo la depresión una de las manifestaciones de la disonancia emocional, en empresas de servicio se presenta en altas cantidades resultando muy costoso por el alto número de incapacidades y de personal que presenta su renuncia, además, por la disminución de productividad de sus empleados y la afectación que esto genera en el ambiente laboral.

Según una noticia publicada por (Rcnradio, 2017) el 40% de la población colombiana que se encuentra activa en el ámbito laboral, ha sufrido algún trastorno mental de tipo psiquiátrico, afectando la integridad del sujeto y el rendimiento productivo de las empresas. Entre las personas afectadas se encuentran mayormente son entre edades comprendidas de los 18 y 65 años, por otro lado, en el diario (El español, 2018) informó que entre el año 2008 y 2009 hubo una terrible tragedia en la empresa “France Telecom” de Francia, actualmente llamada Orange S.A, en la que se registró el suicidio de 60 empleados, cuya razón se asocia con la exigencia a los trabajadores de demasiada responsabilidad, tratarlos como máquinas y no tener ni la más mínima empatía para con ellos.

Estos sucesos igualmente ocurrieron en otras partes del mundo como lo registra (El comercio, 2014) mencionando al director financiero de Zurich Seguros, una de las empresas aseguradoras más importantes de Europa, quien se quitó la vida en agosto del 2013 por causa del estrés. Igualmente, otro alto ejecutivo de una empresa de telecomunicaciones en Suiza, también un empleado de la empresa JP Morgan en Hong Kong y uno más en Londres, también decidieron quitarse la vida por el mismo motivo.

Lo anteriormente expuesto, da cuenta de los argumentos relacionados con el riesgo que tienen los empleados de los contact center de padecer de disonancia emocional, debido a los

patrones de comportamiento que deben adoptar de acuerdo a las normas que rigen la entidad y permite que surja el siguiente interrogante ¿Cómo influye la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta en el 2019?

2. Justificación

Por medio de este trabajo se busca comprender un fenómeno que se presenta hoy en la sociedad capitalista, donde muchos de los roles que se asumen en la actualidad están exigiendo mostrar emociones diferentes a las sentidas, ya que las empresas se enfocan más en la satisfacción del cliente, temas financieros y globalización que en la calidad de vida de sus empleados, sacrificando lo que tiene que ver con el ser, dejando en segundo plano las emociones, asignando altas cargas de trabajo y exigiendo al empleado una sonrisa y una amabilidad constante, pretendiendo una separación entre lo personal y lo laboral aislando y despersonalizando la autenticidad del ser humano.

La realización de este trabajo es importante en primer lugar para las ciencias sociales, ya que permite rescatar la dimensión humana al interior del trabajo, de ese ser que no solo actúa, sino que piensa y siente y está integrado por aspectos como lo social, personal y laboral, que es capaz de expresar y sentir emociones en todos los ámbitos y contextos de su vida. En segundo lugar, para la psicología, ya que el estrés laboral incide en el suicidio, siendo esta una problemática actual y esencial que se vive hoy, puesto que se ha aumentado la tasa de suicidios y la disonancia emocional puede ser un aspecto que lo desencadena, lo cual se observa en las empresas que brindan servicios de atención al usuario.

En tercer lugar, este trabajo es importante para los estudiantes, porque les permite poner en práctica las herramientas adquiridas durante cinco años de formación profesional y permite expandir sus conocimientos. En cuarto lugar, para la Institución Universitaria de Envigado, la cual muestra en sus estudiantes, los altos niveles de calidad en quehacer profesional y ayuda a dar a

conocer la facultad, lo que en ella se hace y las acreditaciones del programa, además desde lo académico, aporta información de valor para crear y fomentar acciones de promoción en la salud integral del sujeto y la prevención de la enfermedad mental.

Finalmente, es importante para la empresa Konecta realizar este estudio sobre disonancia emocional ya que sus empleados desde los roles asignados deben mostrar emociones diferentes a las sentidas, dado que las normas y tipo de negocio así lo requieren, por ejemplo, los asesores de servicio al cliente en todas sus llamadas deben sonreír, ser amables y transmitir alegría y felicidad, pues de esta forma son evaluados para ganar su salario variable durante el mes, donde ellos deben trabajar por sus necesidades y día a día estar fingiendo unas emociones para lograr los objetivos.

Además, porque Konecta en los últimos tres años ha tenido una rotación de su personal de aproximadamente el 8%, teniendo en cuenta que son 14.000 empleados, la cifra es muy alta y los costos de selección, contratación y entrenamiento también lo son, situación que se debe a la insatisfacción laboral de los empleados con sus funciones y sus líderes.

Finalmente mostrar a la empresa Konecta la importancia de considerar intervenir y gestionar el talento humano desde las emociones y el impacto de éstas sobre el estrés laboral, la carga de trabajo, la renuncia de los trabajadores y hasta el suicidio.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Describir la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta durante el año 2019.

3.2. Objetivos Específicos

Determinar los factores laborales que influyen en el origen de la disonancia emocional.

Identificar los diferentes aspectos a los cuales lleva la disonancia emocional.

Definir las implicaciones que un empleado tiene al presentar disonancia emocional.

4. Marco Referencial

4.1. Marco de antecedentes

En la realización de este trabajo investigativo, se tuvieron en cuenta los siguientes antecedentes vinculados con la disonancia emocional en la vida laboral: El orden para nombrarlos será de acuerdo a la procedencia y año: antecedentes internacionales, nacionales y locales, además, desde el más antiguo, hasta el más actual.

Antecedentes internacionales

Para comenzar, el estudio titulado El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional, fue desarrollado por (Gracia & Martínez, 2007) en España, con el objetivo de:

Conocer la trayectoria que ha seguido el concepto desde su aparición en 1983. Para ello se ha realizado una revisión exhaustiva de los estudios más importantes relacionados con este concepto, permitiéndonos conocer tanto su definición, características, antecedentes, estrategias de afrontamiento y consecuencias que producen tanto positivas como negativas en la salud de las personas (p. 2).

El resultado que arrojó esta investigación lleva a pensar que el trabajo emocional es una necesidad para llevar a cabo muchos roles que intervienen con relaciones sociales, es por esto que las organizaciones están viendo la importancia de tenerlo en cuenta y evaluarlo en sus empleados.

Esta investigación ayuda con la comprensión de la importancia del control de las emociones en el entorno laboral, ya que estas influyen directamente en el resultado final que se desee por parte de los empleados de cualquier organización; cuando no hay un manejo adecuado de las emociones

por parte de los empleados, esto se puede convertir en un problema que afecte su rendimiento y salud mental.

Así mismo, la investigación las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones (Feldman & Blanco, 2006) realizada en Venezuela, tiene como objetivo:

Destacar el creciente interés, importancia y nuevos retos que representa el estudio de las emociones en el ambiente de trabajo a través de la revisión de los conceptos fundamentales, los enfoques teóricos y modelos más actuales, su evaluación e intervención. (p. 1).

Esta investigación fue realizada con enfoque cualitativo y se utilizaron cuestionarios específicos para evaluar estados emocionales relacionados con el trabajo, además se emplearon técnicas de autorreporte eficientes y fáciles de aplicar; la observación también fue una técnica importante en la investigación.

Esta investigación lleva a pensar que algunas empresas hoy no tienen en cuenta el factor de las emociones en los grupos de empleados y se le resta importancia a lo que ellos sienten y piensan, sin tener en cuenta que esto puede llevar a resultados negativos y verse reflejados en el rendimiento de los mismos.

En una investigación realizada por Moreno, Gálvez, Rodríguez y Garrosa (2010) llevada a cabo en Madrid, España, el objetivo planteado fue estudiar y analizar las construcciones del trabajo emocional, además de plantear una herramienta que permitiera su evaluación, recolectando tanto los aspectos clásicos de su construcción como los que están directamente vinculados a reglas organizacionales.

En dicha investigación desarrollaron los conceptos de emoción negativa, trabajo emocional y disonancia emocional de la siguiente manera: se disminuye en empleo tradicional, considerado como industrial y crece el sector que demanda algún tipo de servicios, volcando la atención hacia el recurso humano, debido al alto componente emocional que conlleva esta actividad, convirtiéndose en un foco para la evaluación de la calidad y la satisfacción del usuario.

Como resultado se obtiene que el trabajo emocional se asume como parte fundamental del rol profesional, volviéndose una obligación expresar emociones consideradas como positivas y controlar aquellas que son negativas, con el fin de lograr una adaptación a las exigencias laborales (Zapf & Holz, 2006, p. 66).

Esta investigación arrojó resultados determinantes para los empleadores, siendo un reto que se presenta hoy en las empresas y ayuda a visualizar que cuando una persona debe decir y expresar lo que no está sintiendo, finalmente termina confundida y desgastada emocionalmente, lo que hace pensar que muchas de las renuncias en la empresa objeto de estudio, se deben a la obligación que tienen los empleados de demostrar algo que en realidad no están sintiendo.

La investigación Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital realizada por Peralta, Besio, Rubio, Atalanes y Salinas (2010) llevada a cabo en Chile, tuvo como objetivo la evaluación de las consecuencias de una intervención basada en psicología positiva, en un ambiente laboral.

Este estudio fue de tipo cuasi experimental y la muestra tomada fue de diecisiete personas, con una edad promedio de 34 años. (DE= 7.07). De éstos, el 24% eran hombres y el 76% mujeres. El resultado de esta investigación entrega que interesarse en temas emocionales, fomentar una visión positiva hacia la vida y tomar como hábito de ver las virtudes de cada uno, lleva a los individuos a aumentar su placer de vida, lo cual es coherente con la posición Sheldon y

Lyubomirsky 2006, que plantean que se puede cambiar la línea basal de satisfacción vital, mediante un cambio intencionado de actitud hacia la vida.

Los hallazgos de la investigación permiten ser optimistas sobre el uso de este tipo de intervención que mejora la calidad de vida personal y laboral de las personas. Esta investigación lleva a pensar que un cambio de actitud mental de los empleados genera resultados satisfactorios en la función de su cargo; cuando se tienen en cuenta sus emociones, el empleado tiende a ver su función en el trabajo con otra mirada, una mirada más positiva que influye en su ser y su quehacer.

Por otro lado, en la investigación “El constructo de trabajo emocional y su relación con el síndrome del desgaste profesional” realizado en Madrid, España, tuvo como objetivo examinar las dimensiones del trabajo emocional a través de la validez de un cuestionario denominado TREMO, que por sus siglas significa Cuestionario de Trabajo Emocional, buscando el hallazgo de las propiedades psicométricas y la veracidad del constructo mediante un análisis de factores exploratorios.

Para este estudio se ha utilizado principalmente el análisis factorial como técnica para explorar las dimensiones del trabajo emocional además las correlaciones y el análisis de regresión, para determinar la relación entre el trabajo emocional y el síndrome de burnout.

Las conclusiones a las que se llegaron demuestran que, para definir el deterioro emocional, no hay diferencias significativas frente al sexo y edad. Además, no tiene efectos negativos cuando un empleado expresa emocionalmente lo que cree que debe expresar o cuando la interacción está tan mecanizada, que las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria.

Esta investigación ayuda a encontrar la analogía entre el trabajo emocional y el deterioro profesional, las emociones de un empleado no se logran visualizar por fuera, pero esto no quiere

decir que no sean importantes en una persona, cuando éstas no son expresadas de manera adecuada, se pueden convertir en un factor negativo para el empleador desarrollando un desgaste profesional.

La investigación “Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales” realizada por Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) adelantada en Venezuela, tuvo como objetivo el análisis de la analogía entre inteligencia emocional y elementos demográficos con el estrés laboral de los empleados de una empresa pública en el Perú. Dicha investigación, se realizó bajo un enfoque cuantitativo, aplicando dos cuestionarios a 223 empleados, posteriormente se analizaron las correlaciones entre las variables en tres niveles de detalle: los constructos, sus dimensiones y sus subdimensiones. El resultado obtenido mostró que los empleados con un alto nivel de inteligencia emocional, desarrollan un menor estrés laboral.

Esta investigación sirve para entender la relación que puede haber entre el estrés laboral y la inteligencia emocional, nos permite pensar que las organizaciones que fomentan la inteligencia emocional en sus empleados, pueden ganar mucho, ya que un empleado que aplique la inteligencia emocional puede avanzar con mayor facilidad en momentos de tensión o en la resolución de problemas rápidamente, evitando el ausentismo y la pérdida de tiempo en su horario laboral.

En la investigación “La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico” realizado por Casademunt, Morales y Montes (2015) concluyó que un perfil asalariado europeo con implicaciones emocionales debe cumplir con requisitos como una edad específica, varios años desempeñando el mismo rol, buenas relaciones entre compañeros y jefes y un apoyo social, además las labores que ejerce son variadas, flexibles y complicadas, todo lo anterior llevando a los empleados a un nivel de satisfacción con las condiciones laborales.

Como resultado se identifica que, las personas implicadas emocionalmente con su trabajo generan un sentimiento de satisfacción con sus condiciones laborales, ya que cuando se tienen

buenas relaciones con los compañeros y jefes esto se ve reflejado en la labor del empleado, quien se implica con su empresa y esto genera un sentido de pertenencia hacia la misma.

En la tesis doctoral el estrés y la velocidad de anticipación en los call centers realizada por Benavente (2016) en la ciudad de Madrid, tuvo como objetivo identificar las habilidades de los empleados que laboran en tales empresas para la percepción de velocidad y su habilidad para el control propio, por medio de actividades de anticipación dinámica.

La metodología de investigación utilizada se enmarca como experimentos naturales no manipulativos y utilizando las técnicas correlacionales. Se utiliza el test-retest aplicando la misma prueba, aunque en diferentes momentos, considerando la variable estrés como la causa de las diferencias en la VA.

Como resultado en esta investigación, se evidencia la relación que hay entre el estrés y la capacidad de anticipación que tienen los empleados en los momentos en los cuales tienen posibilidades de realizar una predicción de una situación, puede disminuir el riesgo de estrés, es decir, que en los call center es de vital importancia que los empleados cuenten con capacidades y habilidades para resolver los problemas de forma inmediata y anticipada y no aumentar el riesgo de un estrés laboral.

En el trabajo investigativo “Efectos de la mentira en el contexto laboral: pérdida de confianza y experiencia emocional negativa” realizado por De la Ossa & Sanchez (2016) en Madrid, tuvo como objetivo identificar las razones por las cuales se presenta la mentira en un entorno laboral; dicho estudio incluyó una muestra de 306 empleados con diferentes roles asumidos en la empresa.

Esta investigación se realizó con un diseño de carácter descriptivo, transversal y explicativo-correlacional. Se destaca la validez ecológica del estudio, ya que los datos se recogieron en un contexto de trabajo real y con la participación de profesionales activos.

Como resultado se identifica que los participantes recuerdan e informan mentiras que tenían como objetivo el beneficio personal de quién miente, con un claro predominio de las mentiras que tienen como objetivo el beneficio personal con daño a otros (84%), frente a aquellas que también buscan el beneficio personal, pero sin dañar a otras personas (16%).

Antecedentes nacionales

La investigación para optar por el título de maestría, realizada por Gómez (2014) en la ciudad de Bogotá, tuvo como objetivo principal el construir una relación entre variables que incluyen la satisfacción en el trabajo, el contrato psicológico, la contratación o vinculación directa a la empresa y la antigüedad entre docentes pertenecientes a una universidad de carácter privado de la misma ciudad, midiéndose el bienestar laboral con el cuestionario de Satisfacción laboral de Meliá y Peiró, (1989) S20/23.

A partir de los resultados se puede concluir que la satisfacción de los docentes esta mediada tanto por su antigüedad como por el tipo de contrato que poseen. También, se evidencia que, aunque estas variables en su mayoría tienen una relación directa, no aplica para todas en ellas, como, por ejemplo, no hay relación entre el contrato psicológico y el tipo de vinculación.

En el trabajo investigativo, denominado “Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales HUMANOS INTERNACIONAL E.U”, realizado por Díaz (2015) en la ciudad de Ibagué, se demuestra que los colaboradores que poseen una inteligencia emocional considerada como normal, controlan y regulan las emociones propias en

unos estándares que no afectan su calidad de vida ni la productividad de la empresa. Por otra parte, los que puntúan bajo en las escalas de inteligencia emocional, presentan dificultades al momento de manifestar sus estados emocionales y los que, en contraste, poseen altos niveles de este ítem, demuestran con naturalidad, control y regulación sus estados.

La investigación anterior basó sus resultados y metodología en el tipo cuantitativo y descriptivo, significando esto que hay una visión objetiva en la interpretación de lo concluido. Es por esto que se piensa que es más rentable para las empresas, tener entre sus empleados un personal que cuente con manejo adecuado de sus emociones, para una pronta resolución de conflictos propios de su cargo, dentro de su jornada laboral.

Antecedentes locales

En la investigación denominada “El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas” realizada por Gutiérrez Moreno, M. C., & Piedrahita Ruiz, C. A. (2005) en la ciudad de Medellín, se evidencia como objetivo estudiar las vivencias emocionales de las personas en relación con los procesos de cambio organizacional.

Se trata de una monografía fundamentada en la revisión bibliográfica, para establecer diferentes tópicos que existen respecto al cambio y su incidencia en las emociones y el desempeño de las personas al interior de la organización, permitiendo aclarar los conceptos y encontrar relaciones entre los mismos.

Como resultado Se destaca la importancia del ambiente laboral en el lugar en que el ambiente laboral es el lugar donde muchas personas pasan entre 6 a 8 horas en el día, siendo este contexto donde el sujeto teje relaciones interpersonales que llegan a ser significativas y donde se crece en aspectos que para él tienen relevancia. Es allí donde las personas conviven, respiran,

crecen o, por el contrario, se estancan, siendo este un factor influenciado por la poca importancia que se le da en ocasiones al ser humano, y en especial, en el aspecto emocional, por lo que en los últimos años, la atención se centra en una visión integral del sujeto, con el fin de que éste se adhiera de manera óptima a la empresa.

Esta investigación permite ver el impacto de los cambios en la emocionalidad de los empleados, ya que toda organización siempre va a tener pequeños y grandes cambios y estos son aceptados por sus empleados de forma diferente de acuerdo a lo esperado por ellos o de acuerdo a la carga emocional que estos lleven.

Por otro lado, en el trabajo de grado realizado por Álvarez, Buitrago & Salazar (2015) se estableció como objetivo identificar las maneras de estrés laboral percibidos por asesores de empresas dedicadas a la prestación de servicio al cliente por medio telefónico de la ciudad de Medellín y como resultados se obtuvo que, según sus percepciones, el ambiente laboral es un detonante del estrés, aludiendo de esta forma a características propias de su entorno y a estímulos presentes en su medio.

Resulta muy importante conocer la percepción que tenga el trabajador sobre su entorno laboral, ya que este factor puede influir positiva o negativamente en el desempeño del empleado y generar estrés o insatisfacción laboral, lo que finalmente se verá reflejado en su función dentro de la empresa.

En la tesis de especialización felicidad en el trabajo: “Acercamiento a través de una propuesta de entrevista estructurada” realizado por Gómez Galeano, J., & Muñoz Valencia, M. (2016) en la ciudad de Medellín, se tuvo como objetivo proponer un modelo de entrevista estructurada que permitiera identificar si las organizaciones promueven la felicidad en sus trabajadores. En la última década se han realizado diferentes estudios sobre la felicidad en la vida de las personas y con el pasar del tiempo este concepto se ha incluido en el ámbito laboral

generando curiosidad y llevando a realizar diferentes estudios de medición de la felicidad por la importancia que tiene en relación con el desempeño laboral.

Este trabajo de investigación arrojó dos productos principales, el primero es la construcción de un modelo de entrevista estructurada de 48 preguntas para responder en 90 minutos, el cual es el resultado de un proceso de análisis e identificación de variables. El segundo producto, es el manual de instrucciones para la aplicación de la entrevista estructurada, en el cual se describe detalladamente la manera adecuada de administración e interpretación de los resultados de la entrevista.

Con esta investigación se ve otra forma de medir los planes de acción creados para los empleados y el enfoque que tiene la organización en mantener o aumentar la felicidad de los mismos, esta medición es muy puntual y nos entrega resultado de un indicador emocional que pocas veces es medido, totalmente diferente a la satisfacción laboral.

Además, en la investigación “Factores de la felicidad que intervienen en la productividad de los asesores comerciales del sector inmobiliario del municipio de Medellín” realizada por Álvarez Arango, D. A., (2018) Medellín, tuvo como objetivo identificar la manera como intervienen algunos factores de la felicidad en el trabajo, en la productividad de los asesores comerciales del sector inmobiliario del Municipio de Medellín y determinar cuáles son los factores de liderazgo dentro de la organización que afectan la felicidad y la productividad de los asesores comerciales de dicho sector.

Con base en los resultados alcanzados a través de esta investigación exploratoria, y teniendo presente el tipo de personas que respondieron la encuesta, se considera importante hacer un estudio que incorpore una muestra más representativa en el sector citado y enfocarlo en las empresas más representativas del mismo, para determinar si estos equipos de trabajo están igual de satisfechos y logran los mismos resultados que los equipos de las empresas pequeñas analizadas en ese trabajo.

Esta investigación permitió analizar la importancia de la felicidad asociada a la emoción y alegría en la productividad de los empleados igualmente el cumplimiento de metas e indicadores que apalancan los resultados de la compañía.

En la investigación “Satisfacción personal, satisfacción laboral, balance vida-trabajo y emprendimiento”, evidencias para economías emergentes llevada a cabo por Saldarriaga López, S.; Vargas Giraldo, S. (2018) en la ciudad de Medellín, se buscó explorar los niveles de satisfacción personal, laboral y económica y el equilibrio apropiado entre la vida laboral, personal y familiar.

La metodología de investigación corresponde a un modelo de regresiones logísticas seleccionado, debido a que se cuenta con una variable dependiente de tipo binario. Se hace uso de una muestra de datos de la encuesta de población adulta GEM. La conclusión a la que se llegó con esta investigación es que la vida ideal, las condiciones de vida, los logros y la independencia son temas que hacen parte primordial para impulsar al ser humano a tomar decisiones de emprender.

La investigación muestra que mientras menos frustrado o más importante se sienta un individuo dentro de una organización, mayores serán las probabilidades de decidirse emprender. El equilibrio entre la vida laboral y personal de acuerdo a esta investigación es muy indispensable, ya que la conciliación entre ambos escenarios logra empleados felices y aporta a mejorar su calidad de vida, entregando a ellos un salario emocional.

4.2. Marco teórico

A continuación, se desarrollarán algunos términos considerados como claves para la investigación, comenzando por el concepto de disonancia emocional seguido por los conceptos de organización, trabajo y juventud y finalmente motivación.

4.2.1 Trabajo

El concepto de trabajo es descrito por Guerra (2001) citado por Lanari (2013, p. 11) como “Es aquella actividad propiamente humana, que hace uso de nuestras facultades tanto físicas como morales e intelectuales; conducentes a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y a veces ajena de algún tipo de necesidad”.

El concepto de trabajo evoca los grandes periodos del desarrollo humano, desde la edad de piedra donde se fabricaban los instrumentos tallados, se utilizaba el bronce y el hierro hasta el día de hoy, poca en la que el mundo está atravesado por la tecnología y la globalización. En la revista Gestipolis de Argentina, González (2011) se dice que anteriormente las sociedades se caracterizaban por la satisfacción de necesidades propias, asegurando con esto, la subsistencia individual.

El empleo en la época del pastoreo en la antigüedad, según González (2011):

Los instrumentos de producción que se utilizaban dependían de la fuerza muscular del hombre, que era ayudado por los animales a los que había logrado domesticar. El jefe de la familia era secundado por todos los miembros y trabajaban mientras hubiese luz solar, por cuanto vida y trabajo se confundían en un mismo concepto (p.10).

Siguiendo el concepto de trabajo, Albanesi (2015) afirma que en las últimas cuatro décadas la tecnología ha favorecido un cambio laboral en la organización de la empresa, y como consecuencia no ha sido tan necesaria la mano de obra especialmente de los empleados que no cumplen a cabalidad los requisitos, esto ha permitido que las empresas pequeñas entren a operar como una nueva modalidad, lo cual ha favorecido que haya un aumento en el desempleo, aun así estos cambios no han influido en otras modalidades de trabajo como lo son el empleo independiente y la creación de empresas familiares.

Teniendo en cuenta lo anterior, este mismo autor afirma que lo que ha cambiado en el trabajo y lo que aún permanece como inclinación en el ámbito laboral, depende del periodo del que se esté hablando. Analizando el desarrollo del capitalismo se evidencia que el trabajo informal y la inestabilidad son condiciones que vienen desde la época clásica.

Muchos son los conceptos que se pueden encontrar sobre el trabajo, tales como el de la Organización Internacional del trabajo que lo entiende como:

El conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo). (OIT, 2004)

Para la contextualización de esta investigación, es importante también destacar los siguientes conceptos a la hora de hablar de trabajo, según el ministerio de trabajo Mintrabajo (s.f):

Teletrabajo: Consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación, para el contacto entre el empleador y el trabajador sin requerirse la presencia física de éste en un sitio específico de trabajo. (Mintrabajo, parr.1)

Trabajo decente: es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. (Mintrabajo, parr.2) (Mintrabajo, n.d.)

Para finalizar, se retoma la percepción del trabajo moderno del autor Rieznik (2001) quien dice que el trabajo moderno es un exceso y hace parte de la vida cotidiana de un gran porcentaje de personas, destinando al individuo a estar enlazado en relaciones productivas y a buscar facilidad para el desarrollo de sus funciones con la finalidad de crear riquezas y mejores condiciones.

4.2.2 Organización

Según Chiavenato (1999) las organizaciones son unidades sociales intencionalmente construidas y reconstruidas con objetivos claramente específicos, compuesta por dos o más integrantes, las cuales tienen como finalidad conseguir unas metas en común. Las organizaciones existen cuando las personas logran comunicarse y están dispuestas a aportar para alcanzar objetivos. A continuación, se retoma otra definición:

Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012) una organización formal es:

La estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada; sin embargo, catalogar a una organización como formal no significa que haya algo, o bien inherentemente

inflexible, o bien que la confine en exceso. Para que un gerente pueda organizar adecuadamente la estructura debe aportar un ambiente en el que el desempeño individual (presente y futuro) contribuya de la manera más efectiva a las metas del grupo (p. 201).

Los mismos autores citados en el párrafo anterior hablan de la organización virtual, concepto que distingue a un conjunto de empresas o personas independientes vinculadas, casi siempre, mediante tecnologías de la información. Su objetivo es tener acceso al enfoque central de negocio de otra empresa, lograr flexibilidad, reducir riesgos o responder con rapidez a las necesidades del mercado. (p. 228)

Es importante mencionar que una organización no es solo una entidad enfocada en metas y objetivos, sino también en contextos sociales y tiene una gran influencia en el desarrollo de las personas, además relaciona diferentes personas y entrega apoyo e interacción entre compañeros de trabajo. Se hace la claridad teniendo en cuenta el contexto de la investigación y la empresa en la cual se está llevando a cabo. A continuación, se describen algunos tipos de organización:

Según Chiavenato (2006) las organizaciones son clasificadas según su tamaño, características, estructuras o actividad que realizan; lo anterior muestra un amplio panorama para estructurar cada organización. Después de leer diferentes teorías y clasificaciones de Introducción a la teoría general de la administración de Chiavenato (2006) y Administración de Michael, Stewart y Lyman (2006) se llegó a la conclusión que las organizaciones han tenido cambios como consecuencia de los avances tanto tecnológicos como el desarrollo de los seres humanos.

A continuación, se realiza la descripción de los tipos de organización descritos en el libro de Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración (2006):

Organización de acuerdo a sus fines: Son el primordial motivo para llevar a cabo sus actividades, compuesto por organizaciones con y sin ánimo de lucro; las organizaciones con ánimo de lucro están en la obligación de obtener ganancias y crecimiento financiero para su propietario. Las que son sin finalidad de lucro cumplen un rol específico para la sociedad como iglesias y entidades públicas. (Chiavenato, 2006)

Organización según su formalidad: Esta clasificación se asocia a la estructura, es decir, si es oficial o no, si hay control o no y dependiendo de quien toma las decisiones. Se divide en formales e informales. (Chiavenato, 2006)

Organización lineal: De acuerdo a la definición de Chiavenato (2006) es:

La organización del tipo lineal constituye la forma estructural más simple y antigua, pues tiene su origen en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de los tiempos medievales. El nombre organización lineal significa que existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad entre superior y subordinados. Es una forma de organización típica de pequeñas empresas o de etapas iniciales de las organizaciones. (p. 160)

Organización funcional: “La organización funcional es el tipo de estructura organizacional que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones. Muchas organizaciones de la antigüedad utilizaban el principio funcional para la diferenciación de actividades o funciones” (Chiavenato, 2006, 162)

De acuerdo a los autores citados, se puede concluir que las organizaciones varían no solo de acuerdo a la época o el contexto histórico, si no a su tamaño y forma que utilizan para la dirección y administración de la misma y toda clasificación depende totalmente de las metas, objetivos y propósitos trazados al momento de la conformación.

Otros autores categorizan y definen la organización de la siguiente manera:

Organización contemporánea: Según la red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal en un artículo de Bermúdez (2005):

Es común que las organizaciones contemporáneas sean entendidas como conjuntos de personas en torno de los mismos objetivos. Como consecuencia de esta manera de comprenderlas se proponen las directrices gerenciales. Igualmente, hoy día se acepta en el argot administrativo la existencia de la cultura organizacional, e inclusive se promueve que ésta es una variable de gestión que manejada adecuadamente puede permitir resultados exitosos. (p. 50)

Organización en red: Surge a partir de los avances tecnológicos, en este tipo de organizaciones la jerarquía es muy escasa y sus propuestas son muy contrarias a las de una organización tradicional, según Tovar (2016) “significa un rompimiento de paradigmas con los grandes supuestos básicos de los modelos clásicos de la organización, donde el poder y el conflicto están relacionados con la posición de recursos y el manejo de la jerarquía”

Organización celular: El autor anteriormente mencionado, también nos entrega la siguiente definición de organización celular como:

Cada célula en la organización tiene una responsabilidad empresarial con toda la organización. Los clientes de una célula también lo pueden ser de otras células de la organización. El otorgar responsabilidad a cada célula es un rasgo de este tipo de organización. Por supuesto es de esperar que los miembros de la célula reúnan las características empresariales requeridas para hacer uso de sus competencias (Tovar, 2016, p. 34).

4.2.3 Disonancia emocional

La disonancia emocional es definida por Hochschild (1983) como la diferencia que se presenta entre las emociones que el ser humana siente y las emociones que el ser humano debe expresar con el fin de adaptarse a las reglas o directrices de una organización. Es descrita también como el estado emocional interno del ser humano que se presenta al tener una diferencia entre lo emitido y lo percibido (Rafaeli & Sutton, 1987).

Lo anterior conlleva a que un empleado identifique diferencias entre lo que la empresa requiere de él y sus características personales. Es así como la disonancia se podría definir como un conflicto del rol asumido y las mismas necesidades del rol para el cual fue contratado (Hochschild, 1983).

De acuerdo a Morris & Feldman, (1996) y Hochschild (1983) citado por Martínez (2001) se pueden enunciar cinco factores que dan a entender que un individuo ha desarrollado una disonancia emocional. El primero de ellos se refiere a los tipos de empleo con actividades o funciones que requieren más emocionalidad, es decir, empleados donde lo emocional sea más recurrente y de mayor duración (p. 132)

En segundo lugar, se hace referencia a las características del trabajo que, según el Modelo de las Características del Trabajo (Hackman & Oldham, 1980), producen poca capacidad para motivar intrínsecamente al trabajador. En tercer lugar, se ubican las características individuales que como el grado de interiorización del rol (Morris & Feldman, 1997), los niveles de inteligencia emocional (Jordan, Ashkanasy, & Härtel, 2002) o el tipo de afecto predominante, negativo o positivo (Abraham, 1999), parecen relacionarse directamente con el trabajo emocional.

El cuarto factor incluye aquellos aspectos del contexto psicosocial colectivo que se relacionan con la disonancia emocional. La Teoría del Contagio Emocional (Hatfield, Cacioppo, & Rapson, 1994) señala que el contagio emocional se produce al intercambiar emociones durante las interacciones e interrelaciones sociales compartidas en las organizaciones.

Finalmente, el quinto factor se refiere a aquellos aspectos afines con los clientes que, dentro del contexto social, ejercen un dominio en la disonancia emocional que experimentan los empleados. De hecho, cuando los clientes poseen unas altas expectativas sobre el servicio que van a recibir, incluyendo un determinado trato por parte de los empleados, se espera que haya mayores niveles de disonancia emocional en los empleados que prestan dicho servicio (Rubin, 2005).

4.2.4 Motivación laboral

Es importante para esta investigación tener en cuenta la definición de motivación realizada por González (2002), quien dice que la motivación está directamente relacionada con las labores que desempeña el empleado, por lo tanto, no se debe permitir que dicha motivación baje sus niveles para evitar que el empleado decaiga y continúe siendo parte del desarrollo de la empresa, buscando el cumplimiento de los objetivos tanto laborales como personales.

La motivación laboral es un tema que actualmente es muy mencionado en las diferentes organizaciones para realizar sus estrategias de bienestar. Es significativo resaltar a Robbins (2004) citado por Peña (2015) quien dice que de la motivación laboral depende la energía que tienen los empleados para realizar esfuerzos que lleven a cumplir los objetivos de la empresa, siendo esta motivación una necesidad de las personas para ver el desempeño de su rol más atractivo.

De acuerdo a (Peiró, 1990) citado por Peña (2015) “La motivación laboral ha constituido un proceso de gran relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación como de la gestión organizacional” Además (Naranjo, 2009) citado por esta misma autora dice que:

Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas (p. 13)

Robins y Judge (2013) citados por Sum (2015) afirmaron que:

Se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los empleados de una organización las cuales son:

Teoría de la jerarquía de las necesidades: Determinó una hipótesis sobre las 5 necesidades básicas del ser humano, las cuales son fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización.

Teorías X y Y: La teoría X supone que los empleados son pesimistas de forma innata y la teoría Y supone que en empleados es positivo, dinámico y flexible.

Teorías de los dos factores: Esta teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción.

Teoría de las necesidades: Esta teoría habla del impulso del ser humano para salir adelante, tener éxito y reconocimiento, resaltando la necesidad de poder y de ser parte de los estándares sociales.

Teoría del aprendizaje: Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio

relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

4.2.5 Juventud

Según Gallo (2001) de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires describe que:

En las sociedades del Antiguo Régimen la juventud, entendida como una categoría de edad, como una etapa diferenciada de la vida, distinta a la infancia y la adultez, no existía. Si existía la expresión ‘verde juventud’. Pero con esta expresión no se buscaba designar la ‘adolescencia’, sino la plenitud de la vida, la madurez del adulto, la cima en la escala de las edades. (Gallo, 2011, párr. 1)

El término juventud alude a un trayecto particular del ciclo vital humano, el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la juventud como “Edad que se sitúa entre la infancia y la edad adulta”. RAE. (2018) Los límites de duración no están definidos de forma clara ya que no corresponden exclusivamente a criterios biológicos o cronológicos, si no que van ligados a condiciones sociales y culturales, según el libro “Relaciones sociales entre jóvenes universitarios: una mirada desde las lógicas subjetivas” de Arias, Jaramillo, Arias, Restrepo & Ruiz (2009), la adolescencia es un segundo nacimiento para el ser humano ya que permite que surjan caracteres con mayor desarrollo los cuales llevan al joven a una tormenta o descontento gradual frente a muchos temas.

De acuerdo con Arias, Jaramillo, Arias, Restrepo & Ruiz (2009), la juventud se puede definir:

Como el periodo de la vida de una persona en el que la sociedad deja de verle como un niño, pero no le da un estatus y funciones completos de adulto. Como etapa de transición de la dependencia infantil a la autonomía adulta, se define por las consideraciones que la sociedad mantiene sobre ella: qué se le permite hacer, qué se le prohíbe, o a qué se le obliga (Souto, 2007, p.171).

Para Pierre Bourdieu juventud “no es más que una palabra”, dice (1990). Parafraseando lo que dice el autor citado, la juventud es una construcción de las personas que se realiza a través de la historia con el fin de establecer una etapa de la vida entre la infancia y la adultez en virtud de determinadas necesidades de reproducción social. Sigmund Freud (1914) abrevia la definición cuando señala que la juventud de un sujeto está enmarcada por una característica: el apartamiento del padre.

En el campo laboral los jóvenes se encuentran con la descentralización del lugar de trabajo, que genera nuevas formas de subocupaciones flexibles y múltiples; según Velásquez (2011) cada vez se vuelve más común que la juventud tenga empleos con condiciones poco normales o que sean contratados por empresas de tercerización es más frecuente que los jóvenes trabajen bajo condiciones que no son normales o con contratos con terceros (p.42).

4.3. Marco ético legal

4.3.1 Código sustantivo del trabajo

Este código, en el artículo 132 presenta diferentes modalidades de salarios unas con mayores ventajas que otro si de bienestar y tranquilidad del empleado estamos hablando, entre ellos están:

Jornal: Salario estipulado por días. (Artículo 133, CST).

Salario mínimo: Con este salario el empleado tiene derecho a percibir una retribución para sus necesidades normales y a las de su familia, en el orden material, moral y cultural.” (Capítulo II, artículo 145, CST). Su valor es modificado anualmente y se compone legalmente de un valor necesario para cubrir los requerimientos del empleado.

Salario en especie: Es una parte de la retribución entregada a un empleado, de manera ordinaria y permanente, este salario presenta condiciones como: No puede conformar más del 50% del pago recibido por el empleado, cuando se trate del salario mínimo no puede sobrepasar el 30% del valor del mismo y, finalmente, no se debe confundir “salario en especie” con elementos como propinas y uniformes.

Salario por obra: Es la remuneración de un empleado por llevar a cabo una labor puntual y definida.

Salario integral: Es la modalidad en la cual el pago comprende 10 salarios mínimos legales vigentes (SMMLV) más la carga prestacional que corresponde a un 30% adicional, es decir que dicho pago llega a los 13 SMMLV. Como lo indica el CST, en el segundo numeral del artículo 132 “valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones”.

Salario fijo: Es el pago que tienen un valor establecido, es decir que no tiene una variación mensual. La variación solo sería posible por un cambio de rol, el aumento anual, la duración del contrato y el pago de horas extra.

Salario variable Es aquel que tiene un valor diferente en cada periodo de pago, este se encuentra establecido en el artículo 176 del CST. Es importante recalcar que este salario presenta variaciones en la remuneración por vacaciones o número de horas laboradas, en ese sentido la liquidación por cesantías se debe hacer teniendo en cuenta el valor promedio del salario en el último año.

Salario básico: Denota simplemente el monto que recibe tu empleado de manera mensual y constante, sin tener en cuenta pago de horas extra, recargos nocturnos, dominicales, festivos, primas, liquidaciones o algún tipo de descuento por faltas no justificadas.(Corte Constitucional de Colombia, 1951)

4.3.2 Ley 375 de 1997

Esta ley en sus diferentes artículos expone temas de la juventud, en el artículo 3° define a la juventud como la población entre 14 y 26 años de edad (Bonilla, 2005 y en el artículo 4° lo subdivide en dos conceptos:

Juventud: Entiéndase por juventud el cuerpo social dotado de una considerable influencia en el presente y en el futuro de la sociedad, que puedan asumir responsabilidades y funciones en el progreso de la comunidad colombiana.

Mundo juvenil: Entiéndase por mundo juvenil los modos de sentir, pensar y actuar de la juventud, que se expresa por medio de ideas, valores, actitudes y de su propio dinamismo interno. (Congreso de Colombia, 1997)

4.3.3 Ley 1780 de 2016

La ley tiene por objeto impulsar la generación de empleo para los jóvenes entre 18 y 28 años de edad, sentando las bases institucionales para el diseño y ejecución de políticas de empleo, emprendimiento y la creación de nuevas empresas jóvenes, junto con la promoción de mecanismos que impacten positivamente en la vinculación laboral con enfoque diferencial. Para este grupo poblacional en Colombia. (Presidencia de la República de Colombia, 2016)

4.3.4 Marco institucional

Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing, a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados manteniendo un amplio compromiso con el medio ambiente y la sociedad. A continuación, una breve descripción en la línea del tiempo:

1997 – Nace Multienlace.

1999 - Amplía el servicio a otras grandes empresas del país.

2007 - Action Lite de Argentina es comprado por Eton Park.

2008 – Se crea la empresa Allus, la compañía regional de Contact Center y BPO líder en el cono sur, con un amplio portafolio de servicios ampliado.

2009 – Allus Global BPO Center inicia las operaciones en Lima, Perú, sumando 14.000 colaboradores en América Latina.

2011 - Contax, compra las operaciones de Allus de Colombia, Perú y Argentina.

2016- Allus se integra al Grupo Konecra, convirtiéndose en un jugador global de la Industria de Relacionamento con Clientes.

5. Metodología

En el siguiente apartado se describen los aspectos que se tienen en cuenta en el desarrollo de la presente investigación, los cuales son: el enfoque de la investigación, tipo de las técnicas e instrumentos de la recolección de información, la población y muestra, los criterios de selección para la población, procesamiento y análisis de la información y las consideraciones éticas.

5.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación en que se enmarca este estudio es cualitativo, según Jiménez & Domínguez (2000) citados por Salgado (2007, p. 71) “los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos” por lo anterior, se puede afirmar que la intersubjetividad se vuelve el actor principal para este tipo de investigación, citando también a Blasco & Pérez (2007) podemos concluir que una investigación cualitativa estudia la realidad de forma cotidiana e interpreta fenómenos que se presentan de forma individual o masiva.

La investigación de tipo cualitativo es caracterizada por su interés y necesidad de aplicar su metodología cualitativa demandada especialmente por parte de sociólogos, educadores, psicólogos, científicos sociales y planificadores urbanos, entre otros. (Mesias, 2010). Para reforzar, el autor citado dice que:

La investigación de tipo cualitativo en su enfoque rechaza la pretensión racional de solo cuantificar la realidad humana, en cambio da importancia al contexto, a la función y al significado de los actos humanos, valora la realidad como es vivida y percibida, con las ideas, sentimientos y motivaciones de sus actores” (p. 25)

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y que su tema central es las emociones y los sentimientos de las personas, este tipo de investigación cualitativo se adecúa totalmente, ya que se caracteriza por ser descriptivo, inductivo, holístico, fenomenológico, estructural-sistémico y ante todo flexible, destaca más la validez que la replicabilidad, trata ante todo de identificar la naturaleza profunda de las realidades y su estructura dinámica. (Mesias, 2010)

5.2. Nivel de estudio

La investigación además de tener un método cualitativo, tiene un nivel de estudio descriptivo, pues sus objetivos son lograr la descripción de los factores laborales que influyen en el origen de la disonancia emocional y las implicaciones que ésta tiene en un empleado.

5.3. Diseño de estudio

Este diseño busca realizar una descripción y un análisis de ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades; además puede incluir otras variables como la historia, la geografía y los subsistemas socioeconómico, educativo, político y cultural de un sistema social rituales, símbolos, funciones sociales, parentesco, migraciones, redes, entre otros). Gayou (2003) citado por Salgado (2007) considera que:

Los diseños etnográficos buscan describir y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades. Incluso pueden ser muy

amplios y abarcar la historia, la geografía y los subsistemas socioeconómico, educativo, político y cultural de un sistema social (rituales, símbolos, funciones sociales, parentesco, migraciones, redes, entre otros). (p. 72)

“El método del enfoque etnográfico se denomina diseños de tipo Etnográfico y sus técnicas más utilizadas son la entrevista y las técnicas documentales” (Mesías, 2010, p, 5), por esta razón la propuesta metodológica de esta investigación es el enfoque etnográfico realizado a partir del análisis de información suministrada por empleados desde sus propias vivencias, su experiencia laboral y además por la información que se recopiló a través de la observación participante que se tuvo a lo largo del desarrollo de la investigación.

5.4. Población y muestra

La población de esta investigación serán los empleados de la empresa Konecta de la sede de Puerto Seco en la ciudad de Medellín, empresa dedicada a la tercerización de servicios de atención al cliente a través de diferentes medios de comunicación. La muestra por su parte corresponde a 6 personas, 3 de la parte operativa y 3 de la parte administrativa, en edades comprendidas entre los 18 y 30 años de edad, de un grupo total de 100 personas, tomando como muestra el 6% de la población, dado que el estudio es de tipo cualitativo y no es de su interés la parte estadística.

Teniendo en cuenta que uno de los investigadores comparte su vida laboral en una de las áreas de la empresa, esta investigación se lleva a cabo en un área completamente diferente, con la finalidad de no sesgar el estudio en razón a su conocimiento previo.

Criterios de inclusión y exclusión

Tener entre 18 y 30 años

Estar en la sede puerto seco de Medellín

Ser asesores de servicio al cliente

Firmar el consentimiento informado.

5.5. Técnicas de recolección de información

En el presente trabajo se utilizará la entrevista semiestructurada, dado que una entrevista tiene más alcance que el cuestionario, en ella se busca información sobre actitudes sociales y psicológicas que se pueden escapar mediante el uso de otras técnicas. Parafraseando lo que dice (Peralta, 2009) a través de una entrevista el investigador recoge datos sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas, es decir, creencias, actitudes, valores, opiniones o conocimiento de algo, que sólo así se pueden obtener.

Los autores Díaz, Torruco, Martínez & Varela (2013) argumentan que:

La entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles. (p .3)

La entrevista semiestructurada, la cual se aplicará en esta investigación, es aquella donde se lleva a cabo una estrategia mixta alternando preguntas estructuradas y preguntas espontáneas dando cabida a la libre expresión, por ello, el investigador antes de la entrevista se prepara sobre los temas que desea saber, realiza preguntas abiertas y permite al entrevistado expresar ideas, opiniones y sentimientos. (Corral, 2014) Se elige esta entrevista debido a que en las conversaciones con los entrevistados pueden surgir otros temas de interés que se deseen conocer, teniendo en cuenta que se va a preguntar por temas abiertos y sensibles como las emociones y los sentimientos, además sobre factores laborales que dan pie a otros temas importantes.

5.6. Procedimiento

La presente investigación contó con tres momentos metodológicos:

Primer momento:

Delimitación teórica y metodológica del proyecto investigativo.

Selección de la población objeto de estudio.

Construcción de instrumento para la recolección de información (formato de entrevista).

Evaluación del instrumento por expertos

Elaboración del consentimiento informado.

Segundo momento:

Realización de entrevistas para la recolección de información

Realización de grupo focal para la toma de información.

Análisis a partir de las categorías preestablecidas, a partir de la información obtenida en las entrevistas.

Tercer momento:

Análisis y escritura de los capítulos según las categorías establecidas

Construcción de resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Para la recolección de datos fue imprescindible usar registros de entrevistas, grabaciones y llevar diario de campo, esta recolección se adelantó con el objetivo de obtener información que contribuyera al logro de los objetivos propuestos en esta investigación y a su vez evaluar la confiabilidad y validez de la información recolectada a través de los diferentes instrumentos. El objetivo de la recolección de datos fue llevar a percepciones, imágenes mentales, pensamientos, emociones y vivencias que los participantes nos entregan a través del lenguaje o sus actuaciones.

Después de crear los instrumentos de recolección de datos estos fueron entregados para la validación por parte de pares, con el fin de certificarlos y realizar una prueba piloto para proceder a llevar a cabo la investigación.

Consideraciones éticas

Toda la información suministrada por las personas que hagan parte de esta investigación se manejará bajo todas las consideraciones éticas, se respetarán las opiniones y emociones transmitidas, siendo prudentes con la información y dando a ella el uso adecuado. Además, se solicitará autorización por escrito a la empresa Konecta para llevar a cabo allí dicha investigación, en la cual se aplicarán los instrumentos de recolección de datos antes mencionados. De igual manera, se utilizará un formato de consentimientos informado a través del cual los 6 empleados que harán parte de esta investigación indicarán que entienden el propósito de la misma y aceptarán participar voluntariamente en todo el proceso.

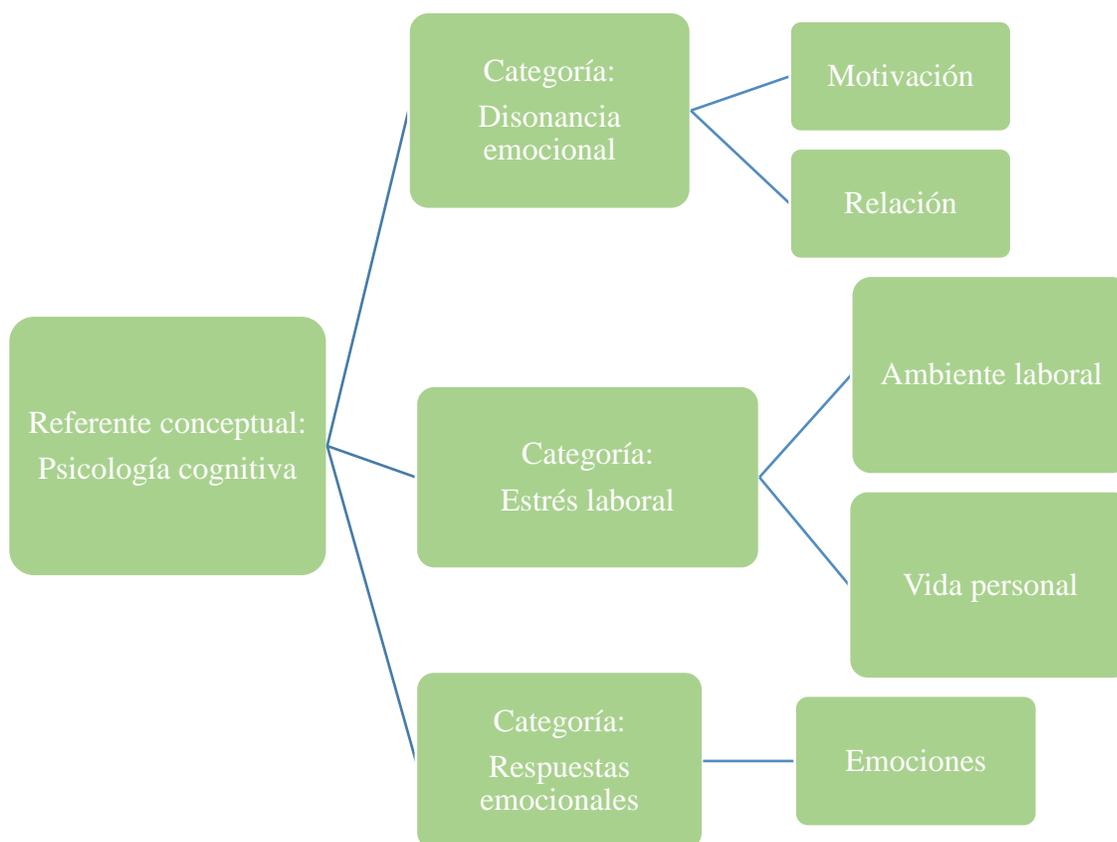
Igualmente se tendrán en cuenta los diferentes principios que rige la labor del psicólogo, los cuales se encuentran establecidos en el “Código Deontológico y Bioético del Psicólogo” consignado en la Ley 1090 de 2006.

Consentimiento informado

Tanto la empresa Konecta como la población participante firmaron el consentimiento informado en el cual se brindan detalles de la entrevista, los objetivos de la investigación, sus derechos y la garantía de la confidencialidad de la información suministrada; mediante este procedimiento se garantizó la voluntariedad de participar en la investigación.

6. Resultados

Mapa categorial



6.1 Categoría Disonancia emocional

Una de las categorías preestablecidas dentro del referente conceptual de psicología cognitiva es la disonancia emocional y de ella se extrajeron algunas subcategorías, las cuales son:

- Motivación
- Relación

Tabla 1.
Categoría Disonancia emocional

| Referente conceptual | Categoría | Subcategoría | Pregunta |
|----------------------|----------------------|--------------|--|
| Psicología cognitiva | Disonancia emocional | Motivación | <p>¿Cuáles eran sus motivaciones al momento de aceptar este empleo?</p> <p>P1: “La Estabilidad laboral y poderle brindar todo económicamente a mi hija”.</p> <p>P2: “Estudiar, ehh poder ayudar en mi casa económicamente apoyar a mi familia y salir adelante, pues tener como un perfil profesional y adquirir experiencia.”</p> <p>P3: “Mi mamá, el dinero, tener experiencia laboral”</p> <p>P4: “La verdad la necesidad fue necesidad, anteriormente estaba trabajando en una empresa en la cual renuncié voluntariamente por problemas personales con mi jefe entonces más bien preferí renunciar, ya empecé a buscar trabajo y buscar trabajo es muy complicado y aquí estoy”</p> <p>P5: “Conseguir dinero”</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>P6: “La verdad no pensé que fuera a durar tanto, porque yo terminé mi empleo y empecé a enviar hojas de vida a ver de dónde me llamaban, yo no me veía trabajando aquí yo le decía a las hijas no creo que dure mucho y aquí voy, me motivo el ambiente laboral y el dinero”.</p> <p>¿Este empleo ha cumplido con sus expectativas y motivaciones iniciales?</p> <p>P1: “Las expectativas me las ha cumplido mucho y las emociones a medida del tiempo se van cambiando para bien o para mal”.</p> <p>P2: “Si, mucho.”</p> <p>P3: “Si y mucho más, pensé que no me iba a ir también laboralmente ya que este es mi primer empleo.”</p> <p>P4: “Si te soy sincero, antes de estar acá y trabajar en lo que estaba trabajando, yo administraba una pyme de servicios farmacéuticos, Me gustaba mucho porque es lo que yo hago y lo que estudio, pero yo la verdad veía en la universidad cuando llegaban mis compañeros en “allus” en ese tiempo y me decían que “allus” era muy feo que muy maluco que no tenían plata y yo decía trabajar en “allus” debe ser horrible no trabajaré en un Call center jamás en mi vida ,ahí es donde uno dice que es mejor no decir de esta agua no bebo porqué más rápido bebemos y la verdad, Me ha parecido genial todo lo que hago, en este momento me parece genial cuando me llamaron yo colgué y dije no, muchísimas gracias no me interesa y las cosas de la vida que me volvieron a llamar de nuevo, me convencieron en venir no me gusta la Tele venta ni nada de eso, de una vez decía que no y me dijeron que no era para eso que era</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>un servicio al cliente y era acercarse a las personas, lo que yo estoy haciendo en este momento me gusta demasiado porque he podido ayudar a las personas y que me conozcan y la verdad eso me motiva llevo tres años y la verdad quisiera seguir avanzando acá me gusta mucho”</p> <p>P5: “Si, por que lo que yo necesitaba era dinero, entonces sí”</p> <p>P6: “Sí me gusta, a veces es un poquito estresante dependiendo de las llamadas, el momento de la congestión de la línea, encima, encima que hay que agilizar, pero de por sí el trabajo como tal lo estresa a uno por ser una línea emergente”.</p> <p>¿Cuáles son sus motivaciones para continuar en este empleo?</p> <p>P1: “Bueno ante todo lo económico, porque todos trabajamos por una remuneración económica, me parece un trabajo muy estable, a pesar de lo que dije anteriormente de las cohibiciones y todo es un trabajo donde tienen buenas compañeras, se hacen amistades, se hace familia y se aprende a querer mucho a las compañeras.”</p> <p>P2: “Ya tengo la motivación más grande que es mi bebé, seguir estudiando, terminar mi carrera y poder seguir saliendo económicamente adelante.”</p> <p>P3: “Seguir pagando mi estudio, el apartamento, mejor dicho, mis motivaciones son solo el dinero.”</p> <p>P4: “Mis motivaciones como te digo lo que he conocido hasta el momento en suramericana y en Konecta en esta línea con suramericana me ha gustado demasiado,</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>motivaciones para continuar en este empleo tengo en este momento planes de hogar de mi casa de mi hijo pues espero quedarme aquí por mucho tiempo pero no haciendo lo mismo Espero seguir escalando igual tengo que terminar mis estudios y si es posible quedarme acá pues maravilloso, genial pero por el momento estoy aquí y estoy contento y esa es mi mas gran motivación”</p> <p>P5: “Poder avanzar en un cargo mejor para poder ganar más plata”.</p> <p>P6: “La verdad, no me veo como en otro empleo, yo digo de salirme de acá no sería para trabajar en un call center, inicialmente, no me veía trabajando aquí y aquí estoy, pero me motiva el dinero o el empleo como tal”.</p> <p>¿Qué retos ha implicado para usted este empleo?</p> <p>P1: “Muchos, jajajaja, aprender a estar con mucha gente al mismo tiempo, aprender a conocer y a estar y aceptar muchas personalidades, aprender a trabajar en equipo, aprender a aportar parte de mi al equipo mmm más que todo es como el trabajo en equipo que he ido aprendiendo.”</p> <p>P2: “El reto de cambiar de carrera, por que inicialmente esta no era la carrera que yo quería hacer, pero la hice porque me ha servido para desempeñarme laboralmente”</p> <p>P3: “Jummm aprendizaje, tolerar cosas con las que no estoy de acuerdo, ser paciente, controlar mis emociones frente a las demás personas”.</p> <p>P4: “Retos, huy no, todos los procedimientos que hay en este momento, yo soy asesor experto, un reto grande es retener absolutamente todo lo que es Producto de acá,</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>es realmente muy complicado estar de pie todo el día yo amo lo que hago y mis compañeros me quieren mucho eso es lo que me motiva estar acá caminando todo el día”.</p> <p>P5: “No, manejar más que todo con los compañeros yo chocó con los clientes, reprimirse un poco más y ser más falso por así decirlo, una sonrisa, que sientan que uno está bien pero no, con los compañeros de mi propio rol me toca ser muy falso para no generar mal ambiente”.</p> <p>P6: “Muchos, yo he sido más bien como peliona, grosera, contestona, me ha ayudado mucho este empleo”.</p> <p>¿Si tuviera una propuesta laboral de otra empresa por el mismo salario, la aceptaría?</p> <p>P1: “1.No, yo creo que en este momento no.”</p> <p>P2: “No, esto es muy duro para empezar otra vez”.</p> <p>P3: “1.Si es con las mismas funciones no, si es con menos estrés laboral sí, por que esto es muy complejo”.</p> <p>P4: “No de definitivamente no por el mismo salario no”.</p> <p>P5: “No porque aquí te facilitan muchas cosas para estudiar para estar con la familia es de hablar puede que en la otra empresa no te permitan eso y te dañen más lo familiar lo social entonces no justificaría”.</p> <p>P6: “Dependiendo del horario, como te digo si salgo de acá no sería para ir a otro call center, si fuera una empresa con mejores condiciones sí, el tiempo, que uno se pueda quedar un fin de semana en la casa si”.</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|------------------------|---|
| | | <p>Relación</p> | <p>¿Qué de lo familiar y social ha afectado su vida laboral</p> <p>P1: “Yo creo que en lo familiar y en lo social más que todo el tiempo, porque a veces los turnos son muy recargados y siempre se recargan más como a ciertas personas por que hay que apoyar el estudio de otras que se están formando, de pronto lo que más influye es los turnos largos que a veces los colocan 11 horas sabiendo que no nos pagan la hora del almuerzo, pero los turnos largos es lo que más influye</p> <p>P2: “A veces problemas personales que impactan mi buen desarrollo acá, en ocasiones los horarios impactan también el tema de poderme desenvolver bien acá o de poder cumplir con todas mis obligaciones.”</p> <p>P3: “Yo creo que mi estudio, porque le quisiera dar prioridad, pero a veces los horarios del trabajo no me lo permiten entonces llegar acá corriendo o tener que hacer un trabajo y no poder.”</p> <p>P4: “No Pues, de pronto inconvenientes familiares que no faltan a veces son muchas cosas externas qué hacen que llegues triste o aburrido yo tengo un hijo, o mi mamá se enferma, pero de resto no más como eso”.</p> <p>P5: “No muy escasamente, no me ha afectado aquí son muy flexibles a veces muy escasamente te dicen no, te permiten muchas veces vaya haga sus cosas”.</p> <p>P6: “El tiempo, que uno no puede compartir mucho porque uno no tiene horario o sea aquí es cualquier horario no hay un horario específico”.</p> |
|--|--|------------------------|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>¿Cómo es su relación con los compañeros de trabajo?</p> <p>P1: “Muy buena, desde que me permitan cierto, reírme porque es un trabajo donde se puede compartir mucho como experiencias personales y que más que es un trabajo donde se vive más acá que en la propia casa.”</p> <p>P2: “Pues uno no se la lleva bien con todos, pero con la mayoría hasta el momento la relación ha sido buena.”</p> <p>P3: “Muy buena, yo trato de manejar bien las relaciones porque finalmente estamos es trabajando y me parece muy complicado estar en un mal ambiente laboral, entonces a uno le toca aguantar muchas cosas por estar bien.”</p> <p>P4: “Perfecta por el momento perfecto”.</p> <p>P5: “Dependiendo con cuál es, porque hay unos con los que sí choco mucho porque yo digo las cosas como son, sin maquillar y no les gusta que se las diga así y no les gusta la voz mía, parece que estuviera regañándolos”.</p> <p>P6: “Bien, por ahora bien”</p> |
| | | <p>¿Qué de la dinámica de la empresa ha afectado su vida laboral?</p> <p>P1: “De pronto a veces laboralmente lo que no permite que uno esté bien es la cohibición para uno expresarse, como uno reírse, uno hablar, uno opinar, porque de pronto uno a veces quiere como aportar un poquito más y listo en lo laboral te aceptan, pero de pronto lo cohíben a uno a veces expresar las emociones. No poderme expresar, no poderme reír, ehh de pronto a veces la reducción de pausas activas que se nos están brindando,</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>de pronto que han reducido mucho en la empresa los espacios donde podíamos dispersarnos más, últimamente lo han hecho, pero venía un tiempo que estaban como muy reducidas.”</p> <p>P2: “El tema de los horarios, eso es lo que más impacta. Emocionalmente que me afecte que yo no pueda cumplir con mis responsabilidades familiares o personales o que no pueda cumplir con las laborales porque alguna de ellas se me cruza o porque el tiempo no me dé o porque me toca dar más de lo que normalmente debería ser, por ejemplo, que hay que extender o que hay que venir más temprano, por ejemplo, eso a mí me afecta emocionalmente porque es un desgaste para mí, pero finalmente es algo que debo hacer para cumplir”</p> <p>P3: “Mmmmm de pronto la forma de pago, el hecho de tener un pago con una variable que va y viene tan fácil es muy complejo y desanima. También la mala comunicación organizacional y las formas de algunos jefes.”</p> <p>P4: “A mí me gusta mucho lo que hago lo más maluco es a veces la carga laboral, van a haber unos cambios a partir de mañana, de los cuales no nos han informado nada todavía ni qué debemos de hacer y son muchas cosas más que debemos hacer por el mismo salario, entonces son muchas responsabilidades y el mismo salario en más tiempo y como es más tiempo y tantas responsabilidades, nosotros trabajamos por horas y por una variable digamos hay más posibilidades de cometer errores y que de pronto esa variable se vea afectada, entonces al final de cuentas una persona que quede sin</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>variable pues realmente no está ganando ni el mínimo cierto, entonces lo que nos motiva muchas veces es la variable la variable muchachos si ganamos variable ganamos bien si no ganamos variable no estamos haciendo nada, entonces más que todo como esos cambios que hay tanta cosita hay que estar muy muy atento Y también lo externo tenemos que venir concentrados con todos los sentidos para no meter la pata y quedarse sin variable en el mes”.</p> <p>P5: “No nada hasta ahora”</p> <p>P6: “No la empresa como tal no”</p> |
| | | <p>¿Cómo lo ha afectado a nivel personal los inconvenientes laborales?</p> <p>P1: “Todo, yo creo que uno puede separar lo personal de lo laboral a veces, uno trata, porque de todas formas independientemente si esta triste, está enojado, esta con problemas, hay que atender a los clientes y ellos no tienen por qué enterarse de que uno está mal, hay ocasiones que de pronto lo que afecta la tensión en el trabajo es lo que se viva acá mas no lo que se trae desde afuera, uno trata como de separarlo aunque a veces es difícil entonces si bien no atiende mal los clientes lo que hace es un mal ambiente digamos entre las compañeras, uno es callado, ya le hablan y todo va a reaccionar digamos que a la defensiva, eh uno trata de que no lo afecte pero si lo afecta mucho y viceversa porque uno trata de dejar aquí lo del trabajo y llegar a la casa y olvidarse, pero no puede olvidarse uno que tuvo, ósea es que más que el trabajo y lo laboral es como el ambiente lo que le afecta a uno lo familiar.”</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>P2: “Que a veces no se separar y a veces nos los llevamos para la casa y eso afecta la relación personal y familiar porque ellos no tienen la culpa de lo que yo viva aquí, como aquí no tienen la culpa de lo que yo viva allá.”</p> <p>P3: “Mucho, el mismo estrés laboral hace que yo llegue de mal genio con mi esposo, a veces salir de acá con mucho estrés e ir a presentar un parcial hace que yo no me concentre de verdad y en salud también me afecta lo laboral por que el estrés me hace dolores la cabeza.”</p> <p>P4:“Digamos, como la parte personal, eso me afecta debido a los mismos cambios, hay muchas cosas, muy cositeros, cometer un error te deja sin variable Y eso realmente es muy complicado como te digo yo tengo un hijo, es muy complicado como te digo en la relación con mis compañeros es una relación muy buena, entonces no hay esa fricción laboral de pronto si tengo como si alguien no me gusta, trato de evitarlo y ya, simplemente me alejo y nada, igual si tenemos que cruzar palabra o hablar nos hablamos lo estrictamente laboral y no hay ningún problema entonces es como algo psicológico pero de resto yo trato de no llevarme absolutamente nada para mi casa”.</p> <p>P5: “Los chismes como en todo, tergiversan la información, por ejemplo, yo aquí conocí a mi esposa y una compañera hizo que casi termináramos antes de que fuéramos esposos entonces aquí se maneja mucho chisme y eso hace que se dañe el ambiente aquí”.</p> <p>P6:“No inconvenientes laborales como peleas con jefes o compañeros no”</p> |
|--|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>¿Qué los lleva a pensar que la empresa no se preocupa por su estado emocional?</p> <p>P1: “Nooo, es que para ellos es muy difícil, vea esta empresa es muy grande primero que todo y segundo solo le interesa que estemos produciendo, miden indicadores por todo, nos quieren quitar la variable, pero ninguno pregunta usted como está, como le está yendo, usted está aliviado, entonces definitivamente no se preocupan”</p> <p>P2: “La empresa si tiene muchos beneficios, pero más que por mi emocionalidad es por la satisfacción laboral, porque finalmente los beneficios existen, pero uno no tiene tiempo de ir a eso, además se deberían preocupar más por lo humano, y no por estar jugando y haciendo actividades infantiles”</p> <p>P3: “Jajajajaj la empresa si intenta, pero la empresa está dedicada a otra cosa”</p> <p>P4: “Acá somos tantos que nadie se preocupa por nadie, solamente el jefe en algunas ocasiones le pregunta a uno como se siente y hasta lo escucha, pero solo si tiene tiempo o si la línea no tiene mucha gente, de lo contrario no valemos nada emocionalmente. Ellos tratan y sacan cosas para que uno participe, pero creo que no tienen el enfoque, no nos conocen y no conocen nuestras necesidades”</p> <p>P5: “A la empresa le interesa facturar y el cliente”</p> <p>P6: “A mí me encantaría que la empresa tuviera psicólogos, humanos, que me escucharan cuando yo lo necesite, pero no, eso acá no pasa”</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>¿Cuál es la emoción que predomina durante su jornada laboral?</p> <p>P1: “Yo aquí la paso muy bueno la verdad, no trato de no dejarme afectar con tanta cosa, atender clientes no es fácil y acomodarse a los genios de todos tampoco, entonces yo pongo mi mejor cara y trabajo, finalmente para eso nos pagan, para ser amables”</p> <p>P2: “Depende de los días, hay días donde estoy muy tranquilo y hay días que me provoca salir corriendo, eso depende de las llamadas, del genio del jefe, de mi estado de ánimo, de mi salud, de que mi familia esté bien, aunque pensándolo bien casi todos los días uno llega bien y acá le dañan el genio a cualquiera”</p> <p>P3: “El estrés aquí es muy grande entonces eso lo lleva a uno a estar acelerado y decaído, por más que quiera estar bien no se dan las cosas, los clientes son muy mamones, los compañeros muy envidiosos y los jefes muy autoritarios”</p> <p>P4: “Yo me mantengo feliz, aprendí a vivir como un payaso y entendí que esto es un trabajo, que si me da mal genio solo me afecta yo, porque a los demás no les importa”</p> <p>P5: “Como entre tranquilo y tensionado jajajajajaj, es que es por ratos, dependiendo lo que esté haciendo y con quien esté”</p> <p>P6: “Desde que yo esté aliviada estoy contenta, no pido más de lo que me dan a pesar de que a veces me sueño con otras cosas, otros horarios, otros beneficios, que alguien me escuche, pero bueno, aquí estamos y hay que trabajar para ganar plata y mantener la familia”</p> |
|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

6.1.1 Motivaciones para aceptar empleo

En los entrevistados se evidencia como su principal razón para aceptar el empleo que tienen, lo económico, aspecto que en la sociedad actual juega un papel protagónico, ya que a partir del capital económico con el cual cuenta una familia, puede satisfacer sus necesidades básicas como salud, alimentación, y vivienda entre otras, además de influir directamente con la movilidad social, permitiendo a los sujetos entrevistados la modificación de su nivel socioeconómico y adquisición de una mejor calidad de vida.

La segunda razón para aceptar dicho trabajo fue la familia, aspecto relacionado con asuntos afectivos, lugar donde se crean valores, vínculos y bienestar. La familia constituye un motor para la lucha personal, es allí donde se cumplen los ideales que un ser humano ha tenido a lo largo de la vida, la familia es un conjunto de relaciones interpersonales las cuales se someten a diferentes tipos de influencia y que experimentan diversas situaciones de cambio; la familia cumple funciones esenciales, una de ellas es la inserción del sujeto en la cultura, los valores y además se forman los vínculos más importantes para toda la vida.

Lo anterior se ve reflejado en uno de los testimonios de los participantes quien afirma:

“Estudiar, ehh poder ayudar en mi casa económicamente apoyar a mi familia y salir adelante, pues tener como un perfil profesional y adquirir experiencia.” P2

6.1.2 Expectativas y motivaciones iniciales

Respecto al cumplimiento de las expectativas iniciales se encuentra una postura generalizado en la cual los entrevistados coinciden en que éstas se han cumplido satisfactoriamente, incluso dos de los que inicialmente veían este empleo como negativo, hoy tienen una visión más positiva del mismo, consideran que a través de la empresa no sólo reciben la remuneración económica, razón inicial por la cual aceptaron el empleo, sino que también pueden ayudar a otros desde su conocimiento y experticia.

Esta postura fue incluso sorpresiva para uno de los entrevistados, pues, antes de participar en las entrevistas de selección no consideraba el empleo en contact center como algo grato, así lo manifestó:

“Yo decía trabajar en “allus” debe ser horrible no trabajaré en un Call center jamás en mi vida”
P4

Sin embargo, actualmente cuatro de los entrevistados desarrollan sus labores con gusto, disfrutan lo que hacen y manifiestan un interés por crecer profesionalmente en la compañía, otro entrevistado, aunque manifestó que sus expectativas si se cumplen, dice que solo necesitaba dinero y por eso se siente satisfecho, por último, uno de ellos refiere que le gusta su empleo, pero que por ser una línea emergente es estresante, como lo menciona en el siguiente testimonio:

“Sí me gusta, a veces es un poquito estresante dependiendo de las llamadas, el momento de la congestión de la línea, encima, encima que hay que agilizar, pero de por sí el trabajo como tal lo estresa a uno por ser una línea emergente”. P6

6.1.3 Motivaciones para continuar en el empleo

Las motivaciones de los entrevistados para continuar en el empleo actualmente, continúan siendo las mismas por las que aceptaron inicialmente el contrato, siendo estas: la remuneración económica, la familia y el crecimiento profesional, aspectos que están relacionados con la calidad de vida y dignidad de la misma.

Tres de los entrevistados manifiestan motivaciones como la culminación de sus estudios, lo cual forma parte de su superación personal; cuando un sujeto es integro en su actividad, esto permite que se sienta bien en su lugar de trabajo y a la empresa mejorar sus procesos; los sujetos pueden postularse para otro rol que les permita crecer, lo cual en el ser humano muestra evolución positiva y refleja aspiraciones vinculadas a la economía para el empleado y sus familiares.

6.1.4 Restos del empleo

Los entrevistados manifiestan que este empleo es de muchos retos, cada uno de ellos asocia la respuesta a su personalidad, a formas y aspiraciones que tienen en la empresa; todos coinciden en que tolerar temas con los que no están de acuerdo, ser pacientes y controlar sus emociones ha sido su reto mayor, afirman que trabajar en equipo no es fácil, pues implica estar compartiendo diariamente el ambiente laboral con más de 100 personas diferentes y ser empáticos no sólo con los compañeros de trabajo, sino también con cada uno de los usuarios que llaman día a día solicitando un servicio o una ayuda especial.

El rol desempeñado por cada sujeto en el grupo, se asocia a su posición y a los derechos y deberes hacia sus compañeros, cada sujeto desempeña un rol diferente dentro del grupo, la diferencia de roles se utiliza para alcanzar los objetivos y predecir el funcionamiento del grupo, lo anterior, lleva a pensar que los participantes no solo deben ser disonantes emocionalmente ejerciendo el rol otorgado sino que, además deben ser disonantes en el relacionamiento con sus compañeros o grupo de trabajo, lo cual puede generar incomodidad, frustración y llevarlos a desencadenar un estrés laboral.

Otro reto para uno de los entrevistados está representado en memorizar la información de cada uno de los productos y servicios para entregar información correcta y atender bien al usuario, aspecto que beneficia su evaluación, de esta forma lo expresa uno de los entrevistados:

“Retos, huy no, todos los procedimientos que hay en este momento, yo soy asesor experto, un reto grande es retener absolutamente todo lo que es producto de acá, es realmente muy complicado estar de pie todo el día yo amo lo que hago y mis compañeros me quieren mucho eso es lo que me motiva estar acá caminando todo el día” P4

6.1.5 Propuesta laboral

Los entrevistados coinciden en no aceptar otra propuesta laboral por el mismo salario, no solo por el tiempo y la experiencia que tienen en la compañía, sino porque no se encuentran dispuestos a comenzar de nuevo su vida laboral con el mismo salario, lo cual muestra una posible valoración de la experiencia y el aprendizaje adquirido, pues ya conociendo el estrés que el rol genera y reconociendo en varias ocasiones el apoyo brindado por la empresa en su vida familiar y educativa, no estarían dispuestos a aceptar otra propuesta laboral por el mismo salario .

Complementario a lo anterior, se presenta un caso donde el entrevistado manifiesta que, si tiene otra oferta laboral con el mismo salario, pero con un horario más flexible, inmediatamente lo aceptaría, con la finalidad de tener más tiempo para su familia y la vida social, lo cual implica para un sujeto una parte importante de su vida y su cotidianidad; el hecho de tener una vida social activa, tiene que ver con el contacto con otros sujetos, no solo en el ambiente laboral, sino también en otras etapas de la vida, incluyendo infancia, juventud y adultez, donde se pueden formar lazos que van más allá del vínculo familiar cercano, teniendo la posibilidad de encontrar amigos o una pareja con la cual se pueda establecer una relación a futuro, además de ser un aspecto a tener en cuenta por parte de la empresa, para mejorar la calidad de tiempo que sus empleados puedan compartir con sus familiares o amigos, lo anterior se refleja en el siguiente testimonio:

“Dependiendo del horario, como te digo si salgo de acá no sería para ir a otro call center, si fuera una empresa con mejores condiciones sí, el tiempo, que uno se pueda quedar un fin de semana en la casa si”. P6

6.1.6 Aspectos familiares y sociales que afectan la vida laboral

Cuatro de los entrevistados manifestaron que el tiempo que se deja de compartir en familia es algo que los ha afectado en la vida laboral, pues, desearían poder tener más momentos con su familia, pero el tiempo que deben permanecer en la empresa se los impide, lo que a su vez hace que esta situación los afecte a nivel laboral en el buen desarrollo de sus objetivos, una vez más se evidencia la importancia que los sujetos le dan a su vínculo primario, o sea, la familia.

Otro de los entrevistados se refiere a sus estudios, manifestando que se le dificulta en algunas ocasiones entregar un trabajo a tiempo a nivel académico, lo que hace que deba llegar de manera apresurada al trabajo, por lo que se ve afectado en el mismo, así lo refleja en el siguiente testimonio:

“Yo creo que mi estudio, porque le quisiera dar prioridad, pero a veces los horarios del trabajo no me lo permiten entonces llegar acá corriendo o tener que hacer un trabajo y no poder.”P3

Sin embargo, uno de los entrevistados manifestó no estar afectado en lo social o familiar por lo que dichos aspectos no influyen en su vida laboral, dando cuenta de las diferentes percepciones que pueden tener los sujetos desde su subjetividad, pues refiere que la empresa es flexible, ya que muy escasamente le dicen que no.

6.1.7 Relación con compañeros de trabajo

En los entrevistados se identificaron dos posiciones respecto a la relación con sus compañeros de trabajo, la primera hace alusión a una relación adecuada o cordial, de la cual disfrutan para compartir experiencias personales y familiares entre otras, además pasan la mayor parte de su tiempo trabajando, en sus comentarios manifiestan que aunque los compañeros no forman parte de su familia, permanecen la mayor parte del tiempo con ellos, lo que influye en el deseo de tener un ambiente más agradable y cálido para su desempeño laboral. Esto lo podemos evidenciar a través de lo que manifiesta uno de los entrevistados:

“Muy buena, desde que me permitan cierto, reírme porque es un trabajo donde se puede compartir mucho como experiencias personales y que más que es un trabajo donde se vive más acá que en la propia casa.”P3

La segunda posición muestra una dicotomía entre lo que se es y lo que se debe ser, para conservar el ambiente requerido por la empresa, entre palabras los entrevistados manifiestan hacer un esfuerzo por tener buenas relaciones y en algunas ocasiones deben tolerar situaciones desagradables para mantener el bienestar, pues no es fácil convivir con tantas personas y menos mantener una relación armoniosa con personalidades contrarias.

El esfuerzo realizado por los entrevistados, se encuentra relacionado con la disonancia emocional a la que están sometidos en este ambiente de trabajo, en el cual se requiere expresar emociones de forma positiva para así ser aceptado por sus compañeros y mantener una adecuada relación laboral.

6.1.8 Afectación de la vida personal por la dinámica de la empresa

Algunos de los entrevistados afirman que han visto afectada su vida laboral por no poder manifestar alguna emoción sentida tal como la risa, así mismo, la reducción de las pausas activas ha influido en la posibilidad de encontrar espacios en lo laboral que les permitan una expresión genuina de sus emociones. Las expresiones vinculadas con lo laboral no tienen ninguna restricción, sin embargo, cuando no son expresiones referidas a este espacio, sino del orden de lo personal, se sienten cohibidos, lo cual llama la atención, dado que es un espacio donde se moviliza en alto grado la tensión y es necesario que los empleados en otros momentos puedan expresarse de manera natural.

Uno de los elementos que más justifica estar laborando actualmente en la empresa, según los entrevistados, se refiere a la remuneración económica, pues, manifiestan su inconformidad con la forma de pago de la empresa, la cual consiste en un salario básico y una variable que se gana o se pierde con mucha facilidad; con dicha variable se gana más del salario habitual, siempre y cuando se cumpla con los objetivos o metas determinadas por la empresa, en caso de no ser así, la variable se pierde y el salario pasa a ser netamente el básico habitual, lo cual puede influir en la motivación en el logro de los objetivos, concepto que implica estados internos que interfieren en el organismo de un sujeto para la consecución de metas o fines determinados, además manifiestan que es una carga laboral muy alta y con unas exigencias muy puntuales, así lo dicen algunos de los entrevistados:

“Mmmmm de pronto la forma de pago, el hecho de tener un pago con una variable que va y viene tan fácil es muy complejo y desanima” P3

“Nosotros trabajamos por horas y por una variable digamos hay más posibilidades de cometer errores y que de pronto esa variable se vea afectada, entonces al final de cuentas una persona que quede sin variable pues realmente no está ganando ni el mínimo cierto, entonces lo que nos motiva

muchas veces es la variable la variable muchachos si ganamos variable ganamos bien si no ganamos variable no estamos haciendo nada” P4

Finalmente, otro aspecto que consideran los entrevistados afecta su vida laboral es la comunicación deficiente que se presenta en la compañía, no solo con temas de cambios internos sino también la comunicación que se tiene con los jefes hacia sus empleados, la cual consideran es poco adecuada en sus formas.

6.1.9 Afectación de vida personal por inconvenientes laborales

Algunos entrevistados manifestaron que, aunque separen lo laboral de lo personal, en algunas ocasiones su estado de ánimo se encuentra bajo, sin embargo, deben cumplir su función de atender a los clientes, quienes no deben darse cuenta de las emociones que está sintiendo la persona que los atiende.

Esto se refleja en cómo a pesar de su dolor, los empleados no dejan de cumplir sus responsabilidades y se deben sobreponer a lo que están sintiendo, controlando las situaciones que se presentan en el ámbito laboral para que estos no los afecten a nivel personal. Una vez más, se logra evidenciar disonancia emocional en los entrevistados, quienes al sentir un estado de ánimo triste deben desempeñar y las tareas para las cuales fueron contratados.

Por el contrario, dos de los entrevistados manifestaron que, al no poseer las conductas requeridas para el desempeño laboral, se han visto afectados en su vida personal cuando presentan inconvenientes laborales, como el hecho de estar con un estado de ánimo bajo, lo cual puede afectar el buen desempeño de su rol en la empresa. Uno de ellos, relato que hasta el punto de llegar a la casa y estar de mal humor con su esposa a causa del estrés laboral, además, manifiesta que le afecta la salud, pues el estrés le produce dolor de cabeza. Se evidencia que los hechos estresantes a nivel laboral pueden afectar la vida personal de los sujetos, hasta el punto de crear conflictos emocionales

entre parejas lo cual puede influir en el relacionamiento del empleado con su entorno laboral y personal.

Por otra parte, uno de ellos manifestó:

“Los chismes como en todo, tergiversan la información, por ejemplo, yo aquí conocí a mi esposa y una compañera hizo que casi termináramos antes de que fuéramos esposos entonces aquí se maneja mucho chisme y eso hace que se dañe el ambiente aquí” P5

Se evidencia además el rumor como un factor que daña la credibilidad y puede distorsionar la comunicación en la empresa.

6.1.10 Preocupación de la empresa por estado emocional de los empleados

Para cinco de los participantes en el estudio, la empresa no cuenta con programas o actividades que prevengan un estado emocional que los afecte en los diferentes ámbitos de su vida. Manifiestan que si hay beneficios, pero están más orientados más al sujeto como empleado, que empleado que al trabajador como ser humano, situación que valdría la pena pensar, pues, si el ser humano mejora, la productividad también, lo cual repercute en beneficio de la empresa.

Uno de los participantes manifiesta que la empresa tiene programas, pero no le es posible asistir a ellos, además le parecen poco adecuados a las necesidades de los diferentes empleados.

Se refleja una demanda por parte de los entrevistados de tener un Psicólogo o un especialista que los escuche, que se preocupe por su bienestar y les pueda ayudar en la resolución de conflictos en determinado momento, además se deja entrever una sensación de desolación puesto que pasan

a un segundo lugar como personas y al parecer sienten que la empresa está más interesada en la producción, que en el personal que labora en ella, tal como se refleja en uno de los testimonios:

“A la empresa le interesa facturar y el cliente” P5

Además, se refleja una preocupación por parte de los entrevistados ante su vida emocional, pues consideran que se debe tener más en cuenta la emocionalidad del sujeto y las problemáticas a las cuales se someten en su diario vivir, y no tener la sensación de ser simplemente empleados que deben cumplir sus objetivos, sin importar lo que están sintiendo.

6.1.11 Emoción que predomina durante jornada laboral

La mayoría de los participantes del grupo focal manifiestan “tratar de estar bien” , ya que para ellos no es fácil el ambiente y la dinámica de la empresa, tanto por el estrés como por la función en el desempeño de su rol relacionado con la atención al usuario, la cual exige mostrar emociones diferentes a la que están sintiendo, para garantizar un buen servicio y por ende, buena evaluación en su desempeño.

Otros participantes afirman que sus emociones dependen de los días y de las situaciones presentadas a su alrededor, las cuales logran cambiar totalmente la emocionalidad.

Además, se evidencia una sensación de resignación ante el cargo desempeñado y la empresa en la cual laboran, pues algunos desean otras cosas con las que no cuentan en la empresa, como por ejemplo, el acceso a tratamiento psicológico o alguien con quien hablar, como se observa en el siguiente testimonio:

“Desde que yo esté aliviada estoy contenta, no pido más de lo que me dan a pesar de que a veces me sueño con otras cosas, otros horarios, otros beneficios, que alguien me escuche, pero bueno, aquí estamos y hay que trabajar para ganar platica y mantener la familia” P6

En otro de los entrevistados se refleja una situación relacionada con la resiliencia y la adaptación, pues manifiesta que en caso de sentir mal genio es consciente de que el único afectado es él mismo, sin embargo, dice que aprendió a vivir como un “payaso”, lo que denota una máscara de la personalidad para así adaptarse y protegerse emocionalmente de las situaciones que lo puedan afectar.

Uno de los entrevistados refleja insatisfacción en cuanto a horarios y beneficios, pues en su fantasía refleja el deseo de obtener beneficios diferentes a los recibidos hasta ahora, sin embargo, expresa conformidad por el hecho de obtener beneficios económicos.

6.2 Estrés Laboral

La segunda categoría preestablecida dentro del referente conceptual de psicología cognitiva es estrés laboral y de ella se extrajeron algunas subcategorías, las cuales son:

Ambiente laboral

Vida personal

Tabla 2
Categoría Estrés laboral

| Referente conceptual | Categoría | Subcategoría | Pregunta |
|----------------------|----------------|------------------|--|
| Psicología cognitiva | Estrés laboral | Ambiente laboral | <p>¿Qué sentimientos experimenta ante un llamado de atención de un superior?</p> <p>P1: “No, ni rabia, yo he tenido jefes que me han sabido guiar, me han sabido reprender porque uno no es perfecto y comete sus errores, ehhe he tenido personas que han ejercido muy bien la disciplina, y más que uno regaño uno lo toma como una experiencia de vida para seguir creciendo.”</p> <p>P2: “Depende de la forma en que ese superior lo haga, entonces si lo hace de buena forma yo lo tomo como constructivo y eso me motiva a mejorar, pero si lo hacen de mala forma yo me voy a sentir agredida, entonces depende de la forma como lo realicen.”</p> <p>P3: “Si es de buena forma y constructiva me parece bien, natural, ya si son groseros si es muy complicado porque después de una grosería le toca sentarse a uno a seguir trabajando como si nada hubiera pasado.”</p> <p>P4: “No pues, no sabría decirte cómo qué sentimientos, pues sí es un llamado de atención por algo que hice y no es debido simplemente lo tomo de la mejor manera y no, todo es para mejorar de resto no es que yo me vaya como en</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>contra de él no, la verdad no en ese aspecto soy una persona muy madura sí sé que cometí un error claro Hay que tomarlo como aprendizaje”</p> <p>P5: “Decepción, por ejemplo, cuando uno hace algo malo uno piensa que lo está haciendo bien y le muestran lo malo que uno hizo, entonces le dañan todo lo bueno, aparte aquí miran más lo malo que lo bueno”</p> <p>P6: “Depende, pero hasta ahora cómo llamadas de atención no, una vez me hicieron unos descargos pero para mí fueron injustos, pero no por mí, sino por el proceso que se debía hacer yo sentí mucha rabia, porque no sentí que ese proceso fuera para mí”.</p> |
| | | <p>¿Qué alternativas ha encontrado para que su ambiente laboral sea más agradable?</p> <p>P1: “Mmmm, de pronto a veces cuando hacen digamos que saltos de nivel que significa que nos reúnen y nos escuchan y nos dicen en que estamos de acuerdo, en que no estamos de acuerdo, eh cuando de pronto nos reúnen y nos dicen algo está mal hecho, está bien hecho, que me gustaría, que más que esas reuniones para que nos digan en que estamos fallando sean en que hemos mejorado, todas, a nivel no de métricas y de números, pero si todas</p> <p>P2: “El orden, estabilizar actividades, dar prioridad a actividades, organizar el equipo.”</p> <p>P3: “Jumm no pelear con nadie, hacerme la boba frente a muchas cosas.”</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>P4: “Alternativa agradable por mi parte sólo por mi parte no sabría responderte, es que mi ambiente laboral me lo género yo mismo yo soy una persona muy sociable y soy muy, digamos cansón muy payaso con mis compañeros, entonces es chévere simplemente llegar y mi ambiente laboral lo genero con lo que yo soy, no es que yo haga algo diferente para que mi ambiente laboral mejore, simplemente soy yo, hago lo que más me gusta y por eso estoy acá”</p> <p>P5: “Ser falso, aguantar”</p> <p>P6: “Tener mucha paciencia, porque no todos manejamos el mismo genio, cuando yo hay veces vengo de mal genio no me provoca hablar con nadie, prefiero que no me hablen, el grupito mío son tres y cuando estoy así prefiero estar sola me quedo callada y ellas ya se dan cuenta y no me hablan”.</p> |
| | | <p>¿Siente satisfacción en el rol que desempeña dentro de la organización?</p> <p>P1: “Si, estoy bien.”</p> <p>P2: “Si.”</p> <p>P3: “Hasta hace poco si, ya me tiene muy cansada.”</p> <p>P4: “Satisfacción sí, sí pero como como te digo hay carga laboral, de pronto la satisfacción sería más chévere si de pronto hubiera un Plus algo más o una variable congelada algo así, aunque yo siempre me la he ganado, pero, para no tener como</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>esa intranquilidad de decir será que metí la pata, será que no me lo gané”</p> <p>P5: “Si hasta el momento, donde estoy, estoy muy bien”</p> <p>P6: “Si”</p> |
| | | <p>¿Qué satisfacción le genera su vida laboral?</p> <p>P1: “Me genera paz, me genera estabilidad, de pronto a veces me lleno de miedos pensando si se me acaba el trabajo, pero yo pienso que se va a acabar el día que yo empiece a fallar.”</p> <p>P2: “Pues satisfacciones que no dependo económicamente de nadie, que he alcanzado muchos logros profesionales, que me he desarrollado mucho como persona porque sé que soy una persona totalmente diferente a la que ingreso hace 12 años a esta compañía.”</p> <p>P3: “Que puedo pagar mi estudio y que aprendo demasiado.”</p> <p>P4: “Es lo básico, me da para vivir.”</p> <p>P5: “No, el dinero que gano me ayuda para muchas cosas, salir con los amigos eso ayuda no sólo a que sean gastos, sino que sea también para uno”.</p> <p>P6: “Poder darle gusto a mis hijos y poder sobrevivir”.</p> |
| | | <p>¿Cuánto tiempo de su día le dedica a la vida laboral?</p> |

| | | | |
|--|--|----------------------|--|
| | | | <p>P1: “Ah por ahí 12 horas, entre venir, mis turnos y el desplazamiento que cuenta como vida laboral, 12 a 13 horas.”</p> <p>P2: “10 horas y más porque a veces nos vamos para la casa a trabajar y el desplazamiento.”</p> <p>P3: “13 horas más o menos.”</p> <p>P4: “De 8 a 10 horas”</p> <p>P5: “8 horas”</p> <p>P6: “Depende del tiempo que nos programen entre 7 y 8 horas”.</p> |
| | | Vida Personal | <p>¿Qué actividades realiza usted diferente a lo laboral?</p> <p>P1: “Comparto mucho tiempo o el tiempo que me quede el fin de semana cuando llego a mi casa con mis hijas, trato de salir a las fincas de la familia con ellas, a compartir con mi hija mayor que es basquetbolista entonces me voy con mi otra bebé a los partidos de ella, ehh digamos que no soy mucho en este momento de rumbas, de salir a rumbear, pero si comparto digamos que con los míos sentada en una sala tomándome unos tragos compartiendo, saliendo a comer”.</p> <p>P2: “Estudio y soy ama de casa.”</p> <p>P3: “Estudiar, ser esposa, ser hija, ser ama de casa y cuidar a mi hija”.</p> <p>P4: “Estar con mi hijo me gusta el cine demasiado me gusta la música soy músico también entonces aprovechó Mis tiempos para desesterarme con la guitarrita es en lo que más me enseñó y mi hijo mi</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>vida social afuera a veces no tengo Como tanta ahora tengo los estudios suspendidos Entonces el tiempo que tengo disponible es más para estar con mi hijo”.</p> <p>P5: “Estar con la familia y con los amigos salir a hablar”.</p> <p>P6: “Dormir, Dormir, dormir y Ver televisión con mi hijo y dormir y Ver televisión”.</p> |
| | | <p>¿Cuánto tiempo al día se dedica a usted mismo?</p> <p>P1: “Jumm ni media hora”</p> <p>P2: “De 2 a 3 horas”.”</p> <p>P3: “No me dedico tiempo, siempre estoy en el trabajo en el estudio o con mi hija, de pronto el fin de semana me dedico tiempo durmiendo”.</p> <p>P4: “El resto del tiempo que estoy afuera serían ocho o 9 horas Si yo comparto con mi hijo realmente el tiempo para mí porque me gusta estar con él No es simplemente el deber de padre me gusta estar con el cuento ese tiempo como para mí”.</p> <p>P5: “Si trabajó en la mañana por ahí cuatro o cinco horas, si trabajó en la tarde nada”.</p> <p>P6: “No, de pronto cada 20 días que me organice los pies o que me planchan el cabello pero por lo mismo salgo yo de aquí y salgo cansada y llegó mi casa es a dormir”.</p> |
| | | <p>¿Qué tipo de espacios le gusta disfrutar o frecuentar?</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>P1: “Me gusta muchos, me encanta estar en la casa, tener a los míos en la casa, ahí para mi es bienestar.”</p> <p>P2: “Salir a caminar me gusta mucho y el cine me encanta.”</p> <p>P3: “Mi casa.”</p> <p>P4: “Yo vivo en una Vereda en San Cristóbal, por allá arriba hay unos potreros muy chéveres, cuando estoy con mi hijo me lo llevo para esos potreros o me voy yo, me gusta estar tranquilo es lo que más me gusta frecuentar y de vez en cuando, el cine, soy cinéfilo, me encanta el cine, pero no para ir todos los días al cine entonces lo que más frecuentó es el potrero”.</p> <p>P5: “todo lo que sea con naturaleza campo quebrada charco”.</p> <p>P6: “No, de pronto salgo con mi hijo vuelticas o ahí mismo en el barrio”.</p> |
| | | | <p>¿Qué enfermedades padece usted?</p> <p>P1: “Gastritis de base con Helicobacter pylori tratado, hipertensión arterial que me quedó después del parto que tuve y ya.”</p> <p>P2: “En este momento ninguna.”</p> <p>P3: “Dolores de cabeza, estrés.”</p> <p>P4: “En este momento dermatitis, me da dermatitis en la cara, pero me la controlo y no sé si los cálculos en los riñones, ya me operaron, pero se vuelve a dar y vuelve a dar y vuelve a dar”.</p> <p>P5: “Varicocele, cálculos en los riñones”</p> <p>P6: “En este momento tengo gastritis y migraña”</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | <p>¿Con que asocia estas enfermedades?</p> <p>P1: “De pronto digamos que ninguna de las dos tiene que ver con lo laboral pero un grado de estrés alto si podría atenuar los síntomas de las enfermedades.”</p> <p>P2: “Puro estrés”</p> <p>P3: “Las asocio a la vida laboral principalmente cuando tenemos aquí tantos problemas o cuando nos enfrentamos a situaciones de mucha presión que lo constante.”</p> <p>P4: “La dermatitis me dio realmente porque yo presté servicio hace 7 años, y en los entrenamientos y todo ese proceso y en el sol yo no me cuidaba, uno piensa que no le va a dar nada yo no me aplicaba nada la cara ni bloqueador solar y desde ahí me empezó la dermatitis y con el tiempo fui aprendiendo a vivir con ella y a tratármela, no tiene como cura o es lo que me han dicho, y lo de los cálculos me imagino que eso le da a cualquiera lo asoció con mala alimentación uno come mucha chuchería”.</p> <p>P5: “Los cálculos es la alimentación y el varicocele el esfuerzo físico”</p> <p>P6: “Me comenzó a dar después de que comencé a trabajar acá”.</p> |

6.2.1 Sentimientos experimentados ante un llamado de atención

Algunos entrevistados manifestaron que los sentimientos experimentados ante un llamado de atención, están sujetos a la forma en la cual se lo hacen, así mismo, expresan que lo ven como una forma de aprendizaje ya que cuentan con jefes que no utilizan los términos adecuados para guiarlos, pero aun así lo toman como experiencia para seguir creciendo.

Uno de los entrevistadas dijo sentir decepción por considerar que determinado procedimiento fue injusto, argumentando que en la empresa no mira las cosas buenas que hacen los empleados, lo cual afecta la motivación del empleado al cumplir su rol. Con estas respuestas se evidencia que el sujeto siempre está en necesidad de reconocimiento por parte de sus jefes siendo tal factor clave para sentirse valioso y salvaguardar la autoestima y el autorreconocimiento.

El no aceptar de forma adecuada un proceso disciplinario que para el entrevistado resulta “injusto” no siempre es cuestión de mala actitud, esto se debe a que el ser humano desde su desarrollo evolutivo demanda respeto y reconocimiento positivo por parte de las personas que lo rodean.

6.2.2 Alternativas para un ambiente laboral agradable

Algunos entrevistados manifiestan que encuentran diferentes opciones para mejorar su ambiente laboral, entre las cuales están la participación activa en los espacios brindados por la empresa para presentar sugerencias frente a diferentes procesos internos lo cual implica para ellos, sentirse parte de algo, corroborar que su opinión se tiene en cuenta y que le dan la importancia que como empleados y seres humanos merecen.

Otros entrevistados manifiestan como buena opción para mejorar el ambiente laboral el reconocimiento por parte de la empresa, lo cual está asociado con el autorreconocimiento y la valoración de sí. El reconocimiento laboral contribuye en gran parte para que un empleado se sienta a gusto con lo que hace y esto se traduce en su desempeño.

Por otra parte, algunos entrevistados manifestaron que la construcción de opciones para mejorar el ambiente laboral está muy relacionada con aspectos de la personalidad de cada uno, llegando a menospreciar el sentimiento propio en función del bienestar exterior; esto hace pensar en la salud mental de quien lo hace y los recursos que tiene para manifestar lo que le molesta y se puede relacionar completamente con una disonancia emocional, el siguiente testimonio ilustra lo antes dicho:

“Hacerme la boba ante muchas cosas”, “ser falso, aguantar”, “estar sola y quedarse callada” o “ser yo mismo” P3, P4y P5

6.2.3 Satisfacción por el rol desempeñado

Respecto a la satisfacción por el rol que desempeñan, los entrevistados manifiestan dos posturas, en la primera de ellas sienten satisfacción con el rol y las funciones realizan, lo cual podría indicar gusto y realización laboral por lo que hacen y esto conlleva a tener sentido de pertenencia con la empresa y obtener los objetivos propuestos.

La segunda postura está asociada al poco disfrute del rol que desempeñan al interior de la empresa y al agotamiento laboral, producto de estrés, carga de trabajo y la manifestación de emociones no sentidas. Al respecto uno de los entrevistados manifiesta:

“Satisfacción sí, sí pero como te digo hay carga laboral” P4

Esta segunda postura puede causar insatisfacción y desmotivación laboral del empleado lo cual repercute en la empresa por la elevación de costos generados por absentismo, baja productividad y alta rotación del personal.

6.2.4 Satisfacción generada por la vida laboral

En su mayoría los entrevistados manifestaron que la satisfacción que les genera su vida laboral está relacionada con lo económico, puesto que les posibilita independencia económica y les permite, sobrevivir y obtener autonomía en la toma de decisiones personales. Esta autonomía tiene importancia en el ser humano porque permite el manejo de su vida por sus propios medios, tomar decisiones y resolver conflictos, haciendo que se sienta más valorado, de modo que su valoración de sí se ve reforzada y con ello, también su sensación de éxito, tema indispensable para el desarrollo personal y profesional, teniendo en cuenta los objetivos que han manifestado los entrevistados en otras preguntas cuando validamos su motivación laboral.

Uno de los entrevistados manifestó sentir paz y estabilidad, siendo esto importante para la estabilidad emocional, favoreciendo la valoración de su rol y reforzando la relación con la empresa; a su vez garantizado tranquilidad para sí mismo y su familia.

6.2.5 Tiempo dedicado a la vida laboral

En las respuestas de los entrevistados se observa que 3 de ellos que pertenecen a la parte operativa dedican a la vida laboral el promedio normal de 7 a 8 horas y los otros 3 que pertenecen a la parte administrativa dedican a la vida laboral entre 10 y 13 horas, de esto se puede deducir que la carga laboral del personal administrativo es más alta, respecto al tiempo que deben invertir.

Uno de los entrevistados pertenecientes a la parte administrativa da cuenta de esto con el siguiente testimonio:

“10 horas y más porque a veces nos vamos para la casa a trabajar y el desplazamiento.”P2

Esta situación puede tener un impacto negativo en la relación del entrevistado con su entorno familiar, al estar presentes físicamente, pero ausentes emocionalmente y dejando de compartir el tiempo que se dedica a la familia en el hábitat de cada uno de ellos.

6.2.6 Actividades realizadas diferentes a lo laboral

Los entrevistados describen dos actividades realizadas diferentes de la laboral, una está vinculada a la familia y otra a lo académico. Respecto a la primera relatan que comparten con sus hijos; así mismo que en su familia disfrutaban de comer, tomarse algunos tragos, actividades que desde los griegos han sido una de las tradiciones más arraigadas en la condición humana.

La segunda actividad descrita por los entrevistados es el estudio que, si bien esta actividad complementa su desarrollo personal, también es primordial para el desarrollo profesional y laboral, haciendo parte de la motivación y aspiración para obtener otros roles en la misma empresa a través del plan carrera.

Los entrevistados también manifiestan otras actividades de ocio, descanso y placer como:

“Comparto digamos que con los míos sentada en una sala tomándome unos tragos compartiendo, saliendo a comer”, “me gusta el cine demasiado me gusta la música” P1

“Dormir, dormir, dormir y ver televisión” P6

El ocio constituye el tiempo libre que se dedica a actividades que no pertenecen al trabajo ni a las tareas domésticas, y que se pueden considerar como recreativas para dos de los sujetos, además de necesarias para la salud mental de las personas.

6.2.7 Tiempo dedicado a sí mismo

De las respuestas dadas por los entrevistados se podría deducir que el tiempo dedicado a sí mismos depende de 3 factores claves, el primer factor es el rol que desempeña dentro de la empresa, ya que cuando corresponde a un rol administrativo, el tiempo para dedicarse a sí mismo es menor por el hecho de llevar trabajo para la casa. El segundo factor en el caso de ser madres o padres se encuentra una diferencia, mientras que para uno de ellos pasar tiempo con su hijo no significa tiempo para sí mismo, otro refiere que sí, pues implica disfrutar su compañía. Lo anterior, muestra la ubicación del hijo en el deseo del padre y se ilustra en los siguientes testimonios:

“No me dedico tiempo, siempre estoy en el trabajo en el estudio o con mi hija, de pronto el fin de semana me dedico tiempo durmiendo”. P3

“Yo comparto con mi hijo y realmente el tiempo es para mí porque me gusta estar con él no es simplemente el deber de padre me gusta estar con él, cuento ese tiempo como para mí” P4.

El tercer factor clave se refiere a la parte académica y el deseo de superación, dicho deseo genera en los entrevistados una percepción de la vida, haciendo que su tiempo sea invertido entre trabajo y estudio para lograr los objetivos propuestos, los cuales pueden ser, reconocimiento, un ascenso o cambio de empresa.

6.2.8 Espacios disfrutados y frecuentados

En los entrevistados se identifica la tendencia a disfrutar de su tiempo en la casa con sus familias, la vivienda es el principal lugar donde se llevan a cabo la mayoría de las actividades básicas de la cotidianidad, es el lugar donde las personas duermen, comen, y es el lugar a donde se regresa al final de la jornada, constituye un espacio en el cual el sujeto puede descansar, donde satisface sus necesidades básicas y el lugar donde los sujetos pueden sentirse seguros.

Dos de los entrevistados disfrutaban los lugares tranquilos donde haya naturaleza y silencio, ellos manifiestan que dichos lugares les transmiten paz, relajación y tranquilidad, generando una recarga de energía. Los lugares rodeados de naturaleza permiten una mejor respiración y ayudan para el manejo de las emociones y para lograr un equilibrio entre un día agitado de rutina y el bienestar que cada persona espera. Esto se evidencia en respuestas tales como:

“Entonces lo que más frecuentó es el potrero” P4

“Todo lo que sea con naturaleza campo quebrada charco”. P5

6.2.9 Enfermedades que se padecen

Los entrevistados padecen de enfermedades como cálculos en los riñones, gastritis, dolores de cabeza y estrés. Las enfermedades enumeradas por los entrevistados se dividen en dos grandes grupos, el primer grupo contiene las digestivas / urinarias y el segundo grupo son asociadas al estrés.

Las jornadas laborales y las normas de las empresas impactan la parte digestiva y urinaria de los empleados, esto se debe al poco tiempo que tienen para alimentarse o ir a hacer sus necesidades básicas; es importante tener en cuenta que los tiempos de descanso y de digestión son primordiales para reducir el estrés, mejorar la capacidad cognitiva y aumentar el bienestar emocional.

Se podría decir que el estrés se asocia a la presión que pueden sentir algunos sujetos en el desempeño de su rol, principalmente en roles administrativos teniendo en cuenta que, en otras respuestas de la entrevista, las personas administrativas manifiestan que tienen días con mucha presión y esto les afecta el sueño y la tranquilidad.

6.2.10 Asociación de las enfermedades

La mayoría de los entrevistados consideran que las enfermedades como gastritis y migraña están asociadas con la vida laboral, ya que las mismas comenzaron a padecerlas desde su contratación por parte de la empresa; en muchas ocasiones se enfrentan a situaciones de mucha presión intensificando así los dolores o la aparición de enfermedades.

Es sabido que el estrés laboral al aumentar los niveles de cortisol produce con mayor facilidad reacciones físicas y mentales que impactan la salud de las personas generando complicaciones emocionales, conductuales, cognitivas y fisiológicas. Entre las complicaciones fisiológicas más comunes se encuentran los dolores de cabeza malestar estomacal y problemas musculares, manifestaciones que fueron expresadas por los entrevistados al responder a la pregunta anterior, así:

“Gastritis”, “dolores de cabeza” y “En este momento tengo gastritis y migraña” P1, P3 y P6.

6.3 Respuestas emocionales

La tercera categoría preestablecida dentro del referente conceptual de psicología cognitiva son las respuestas emocionales y de ella se extrajo la siguiente subcategoría:

Emociones

Tabla 3
Categoría Respuestas emocionales

| Referente conceptual | Categoría | Subcategoría | Pregunta |
|----------------------|------------------------|--------------|---|
| Psicología cognitiva | Respuestas emocionales | Emociones | <p>¿Cuál es su motivación para ir a su lugar de trabajo?</p> <p>P1: “Mis hijas.”</p> <p>P2: “Salir adelante y levantarme todos los días para seguir luchando, pues demostrarme a mí misma que si puedo.”</p> <p>P3: “Mmmmm terminar mi carrera y que ya es pronto para irme.”</p> <p>P4: “Mi hijo, mi vivienda y seguir con mis estudios, en este momento lo tengo quieto y las deudas, tengo deudas también, sería terminar esas deudas y apenas termine esas deudas Sigo con mis estudios y ahorrar para mi casa”</p> <p>P5: “Mi familia más que todo mi familia darles una estabilidad una buena vida”</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>P6: “Me gusta porque vengo acá y cambio de ambiente a veces en mi casa tengo problemas y cambio de ambiente eso me motiva y me relaja”</p> |
| | | <p>¿Qué siente usted al comenzar su jornada laboral?</p> <p>P1: “Muchas veces empiezo contenta, uno viene con la mejor actitud, dejando los problemas de la casa atrás pero cuando llega acá se encuentra algo diferente, por ejemplo que tu entres a las 7, sean las 6:56 y tu jefe inmediato ya te esté diciendo pasito que la jefe ya llego de mal genio, y bueno faltan minutos para empezar y eso inmediatamente cambia el chip y daña tu día, ósea son situaciones pequeñas, no perceptibles a los demás con lo que hacen pero para uno como asesora si afecta, ósea lo laboral más que todo lo afecta aquí lo mismo laboral.”</p> <p>P2: “Depende del día hay días en los que yo me siento muy contenta y tranquila y hay días en los que me siento muy agobiada, pues depende de la carga laboral que tenga, laboral y emocional que tenga.”</p> <p>P3: “Cuando veo a mi jefe de mal genio es lo peor, no quisiera estar aquí pero bueno acá estamos y toca continuar al menos por el momento.”</p> <p>P4: “Eso depende del estado de ánimo, yo trato de ser muy feliz digamos muy contento, que quienes estén alrededor mío también sientan esa buena vibra, pero a veces uno se levanta enfermo</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>o a veces se queda hasta las 12 de la noche en el trabajo y tengo que venir otra vez a las 6 de la mañana y no duermo mucho, entonces eso es muy relativo pero la mayoría de veces trato de empezar el día con la mejor energía”.</p> <p>P5: “Sé que no va a durar y que voy a terminar que voy a llegar a mi casa, sólo va a ser un momento usted sale de acá y no tiene que estar pensando en ti tengo que llegar mañana hacer esto es mi tiempo mi espacio”.</p> <p>P6: “Comienzo bien, pero no veo la hora de que termine”.</p> |
| | | <p>¿Qué siente usted al finalizar su jornada laboral?</p> <p>P1: “A veces se sale muy cansado, pero se siente como un respiro en el cambio e rol, yo siempre he dicho que para mí el cambio de los dos roles me ayuda mucho como a dispersar ambos roles, salir de mi casa a trabajar es un cambio de rol, y me ayuda mucho a oxigenar mi vida de casa, y salir de acá me ayuda mucho a oxigenar, volver al otro día a la casa y estar con mi familia.”</p> <p>P2: “A veces siento tranquilidad por que logre los objetivos que tenía en el día y a veces me agobio por que no termine o deje más de lo que tenía pendiente.”</p> <p>P3: “Mucho cansancio y feliz de salir de acá.”</p> <p>P4: “Mucho cansancio definitivamente y satisfacción porque me voy para mi casa</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>P5: “Tranquilidad, mucha, porque a pesar de ser un buen trabajo hay mucho estrés, me siento liberado, porque siendo sincero en toda la jornada a uno no le interesa cómo esté la otra persona uno está trabajando, pero el trabajo tiene que ser así”.</p> <p>P6: “Hay veces que entra un accidente y uno ya cansado, con ganas de irse y le toca quedarse con el cliente tiempo de más y ya uno a lo último es con el desespero, pero por el mismo cansancio, la gente a uno le dice ay tan bueno usted que trabaja sentado, pero no saben el cansancio mental que uno siente, uno ya no quiere hablar con nadie es del mismo cansancio”.</p> |
| | | | <p>¿Cómo se siente al ser amable con el público en algunos días que no se siente bien emocionalmente?</p> <p>P1: “A veces es frustrante, uno tener que demostrar que está bien o atender con amabilidad cuando de pronto estas triste, tienes hambre o quieres llorar es difícil.”</p> <p>P2: “Satisfacción de que era lo que te decía ahorita, no afecto a los demás porque lo que yo estoy emocionalmente afectada entonces es como esa tranquilidad de saber que de una u otra forma uno si puede separarlo, que hay situaciones que no me permiten hacerlo, pero hay algunas en las que uno dice bueno él no tiene la culpa yo tengo que desenvolverme bien para el, no es fácil hacerlo para nada.”</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>P3: “Eso me parece muy duro y muy fuerte, uno llegar acá a mostrar lo que no siente, a ser amable con los clientes, me siento a veces como un payaso, como un actor que está en una obra que no siente pero que ya casi se acaba y al llegar a casa puede volver a ser la misma persona.”</p> <p>P4: “Mira la verdad es que una cosa es ser amable y otra cosa ser respetuoso, simplemente tengo que estar en contacto con ellos por mi trabajo, pero si en algún momento estoy mal simplemente respondo y ya, es difícil es maluco que no quieras pensar en nada más, pero al mismo tiempo no poder hacerlo es mi labor y la debo de hacer, pero es maluco”</p> <p>P5: “Eso es muy duro la verdad, manejar eso, los jefes que he tenido me han ayudado, pero inicialmente eso genera mucha tensión, mucha presión, más que todo porque uno tiene que estar ahí, aunque no se vea la sonrisa tiene que hacerlo y usted no sabe la otra persona como lo está tomando, incluso, he sido amable con personas y me responden feo y no he sido amable con otras personas y me responden bien. Uno de mis líderes siempre estuvo ahí pegado, me decía: más tranquilo, no alce la voz, no hable tan rápido respire escuche”.</p> <p>P6: “No me afecta tanto cuando estoy bien, cuando no estoy enferma, pero cuando estoy enferma, que tengo dolor de cabeza, se me nota mucho, no me concentro y baja mucho la</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>calidad, usted habla con desánimo no pone atención”.</p> |
| | | | <p>¿Siente usted que su rol en la empresa requiere que se muestre emocionalmente diferente con respecto a lo que realmente puede estar sintiendo?</p> <p>P1: “Si claro, toda la vida, lo exige, exige que uno esté bien y que trabaje independientemente de lo que esté pasando alrededor y de lo que estés sintiendo tienes que tener una actitud si o si positiva.”</p> <p>P2: “Si claro muchísimo, porque muchas veces hay cosas con las que no estamos de acuerdo, con las que no somos conscientes del tema y sin embargo lo tenemos que hacer.”</p> <p>P3: “Totalmente, ese rol lo exige, hablar con clientes y con otras personas hace que siempre estés bien, hace que escondas muchas realidades, hace que hasta la frustración se esconda para conservar muchas cosas entre ellas el empleo y el salario.”</p> <p>P4: “Por supuesto Claro que sí, lo que pasa es que, cuando uno está sentado ahí de pronto recibiendo llamadas de clientes, de asegurados que están estrellados o que están heridos, empezando ahí está la emocionalidad y esa emocionalidad se a pasa a un compañero si un compañero me válida a mí porque no sabe qué</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>hacer porque ya está impregnado de esa emocionalidad y yo también estoy emocionalmente mal pues no le estoy dando una respuesta, no le estoy ayudando cómo se debería ayudar, o como yo quisiera ayudar a un compañero, entonces sí es muy importante que yo con lo que soy, trate de ayudarlo de la mejor manera, independiente de lo que estoy sintiendo para poderle ayudar y poder pasar un poco de esa energía”.</p> <p>P5: “Sí, porque yo en la cotidianidad no soy tan empático con las personas”</p> <p>P6: “Es que usted no tiene la culpa de lo que a mí me pase, si a usted a la venida la Cago un pajarito yo qué culpa tengo, y los señores llaman acá para expresar inconformidades, para ellos es indiferente el momento en el que yo esté pasando, aunque es lo mismo para nosotros, uno intenta ponerse en el lugar de ellos pero hay unos que son muy groseros, qué creen que nosotros tenemos la culpa de que ellos se chocaron o se accidentaron, ni que yo tuviera la culpa de que él se chocó, para que no se fija, uno trata de seguir normal, después de que finaliza la llamada yo hago el comentario y yo qué culpa, pero a veces en medio de la llamada lo tratan a uno mal, yo desconecto los audífonos y digo gran hijueputa, malparido, después lo conecto y digo Sí señor Claro sí señor, eso me da como un refresquito, y lo vuelvo a desconectar y digo este viejo hijueputa, luego claro sí señor usted</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>tiene toda la razón, me impacienta, porque no le puedo decir nada, por eso me desconecto y me desahogo así, hay un señor que llama mucho y me dice Yadira cómo está me va a dar el chiquito y yo le digo señor respete que esto una línea de emergencia”.</p> |
| | | <p>¿Cómo se siente desempeñando las funciones que le han asignado?</p> <p>P1: “Muy bien muy bien.”</p> <p>P2: “A veces agobiada y a veces tranquila, depende del proceso en el que este pues a veces me siento muy tranquila, a veces me siento muy contenta, a veces me siento agobiada por que siento que la carga laboral es demasiado alta.”</p> <p>P3: “Yo creo que hago bien mis cosas a pesar de lo pesado, entonces eso finalmente hace que yo me sienta bien.”</p> <p>P4: “Hasta el momento, muy bien, me gusta mucho como te digo, pero mañana no sabemos que vamos a empezar a hacer, entonces no sabría que cambie hasta mañana”.</p> <p>P5: “Se siente, bien porque es un reto todo lo difícil ayuda que mejores”.</p> <p>P6: “A mí me gusta lo que hago, pero a veces uno se estresa, todos tenemos nuestros problemas de plata problemas en la casa, pero me gusta lo que hago”.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>¿Cómo hace usted para que haya armonía entre su vida laboral y su vida personal?</p> <p>P1: “Trato en lo posible de no mezclar digamos que lo que vivo en cada rol, cada rol es diferente y de pronto me oxigenan mis hijas para el rol laboral y en el rol laboral pienso en lo económico en todo lo que le puedo brindar a ellas entonces ambos se complementan.”</p> <p>P2: “Lo más importante es tratar de separar, evitar al máximo llevarme trabajo para la casa.”</p> <p>P3: “Es muy difícil, pero intento no hablar en casa de lo laboral ni hablar aquí de lo personal.”</p> <p>P4: “Es difícil pero hay que aprender a separar las cosas, lo personal es lo personal y lo laboral es lo laboral”</p> <p>P5: “No involucrando ninguno de los dos, lo laboral en lo laboral, lo personal en lo personal, yo aquí tengo amigos, pero a la hora de trabajar uno se enfoca en el trabajo, cuando estoy en la casa del trabajo no se habla porque es innecesario”</p> <p>P6: “Trato de lo que pasa aquí se queda aquí, y los problemas de mi casa también los dejé allá, nadie va a decir que me ha visto llorar, aquí me relajo, y en mi casa me voy y me pongo a llorar y me des estreso, si tengo un problema yo les digo en mi casa que solamente me llamen si es algo urgente porque yo sé que me voy a preocupar y me voy a estresar”</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>¿Cuál es la emoción que predomina durante toda su jornada laboral?</p> <p>P1: “La emoción que predomina es la risa, estar bien, estar contenta, estar trabajando mientras se pueda.”</p> <p>P2: “Es que eso depende del día, hay días en los que uno está muy tranquilo y hay días en los que está muy agobiado, pero en este momento el estrés es fundamental, pues estamos bajo muchas situaciones de estrés.”</p> <p>P3: “No sé si sea una emoción, pero estrés.”</p> <p>P4: “Predomina casi siempre la felicidad trato de estar contento chévere”.</p> <p>P5: “Es muy difícil decirlo, la verdad estoy muy tranquilo, no sé cómo explicarlo yo me siento tranquilo, a veces siento tensión con esos retos”</p> <p>P6: “Yo me siento bien aliviada contenta”.</p> |
| | | <p>¿Qué aspectos afectan sus emociones en la vida laboral?</p> <p>P1: “De pronto discusiones con la pareja, discusiones con las compañeras, de pronto a veces la carga laboral dentro del mismo rol hace que uno se indisponga y que indisponga el grupo.”</p> <p>P2: “La actitud de las personas, situaciones de impacto que me desorganizan el día o que me general frustración.”</p> <p>P3: “Clientes groseros, jefe de malas formas, compañeras groseras.”</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>P4: “Las injusticias, las injusticias Me matan y acá que se ve mucho con el tema de las inconsistencias y todas esas cosas entonces yo veo un compañero tengo que hacer esto tengo que hacer aquello y me cuentan o se acercan y me dicen no sé qué podría hacer, usted cree que esto es justo y a veces no y como conozco mucho las necesidades de algunos Compañeros me afectan mucho esas cosas”.</p> <p>P5: “Por ejemplo, que uno sepa cómo son las cosas, un procedimiento, cómo es, tal cual es y llegue alguien que sólo por tener un cargo más alto diga: tenemos que hacerlo así sabiendo que no es así, sabiendo que no saben cómo es el proceso, por ejemplo, en el mío tenemos un líder, pero los otros líderes por ser de mayor rango dicen eso es así, por ese rol, cuando no es así, eso me da mucha rabia”.</p> <p>P6: “Las injusticias eso me ha dolido en el alma nunca me habían hecho descargos por una bobada varios renunciaron por eso”.</p> |
| | | | <p>¿Cómo la empresa se ha preocupado por el estado emocional de sus empleados y específicamente para con usted?</p> <p>P1: “Bueno la empresa a veces yo creo que no se preocupa mucho por mi estado emocional, últimamente hicieron una campaña de experiencia de como amanecía uno como se iba y como pasaba como en el transcurso y le han</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>hecho mucho caso pero lo hacen como de una manera masiva, ósea un tema que afecte a varias personas sacando un porcentaje, ehh digamos que como persona la que más se preocupa de uno es el jefe inmediato que es la líder pero lo hace siempre y cuando uno se acerque y exprese lo que siente porque tampoco pueden estar pendientes de las veintitantas que tienen a cargo, eh de pronto a veces hacen las métricas como números y miran las asesoras entonces esta nos está afectando esto, hay que hacerlo porque puede estarlas afectando a todas, solamente es como, ósea no han hecho como una encuesta, o como una pregunta de cómo te sientes, que problemas tienes hoy, porque todas somos yo creo que mamá, mujeres, y todas tenemos como en eso, pero en lo sentimental que se hayan preocupado por mí, digamos que al momento de darme un permiso les importa es el hecho de que yo lo esté pidiendo y para que lo esté pidiendo para podérmelo otorgar, es como lo que más veo.”</p> <p>P2: “Pues la verdad la empresa yo creo que tiene muchos programas y que tiene muchos beneficios, lastimosamente nosotros no accedemos a ellos, no los buscamos o preferimos quedarnos trabajando por acceder a ellos, entonces yo creo que la empresa si los tiene, pero o no accedemos a ellos o somos tantos que no alcanzamos a ellos.”</p> |
|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>P3: “Creo que la empresa intenta y tiene varios programas, el tema es que somos muchos y no le da la cobertura además que es una empresa que como todas le da mucha importancia a lo financiero y los indicadores y al momento de pensar en las emociones no sabe cómo hacerlo.”</p> <p>P4: “(Risas) complicado, mira la verdad la verdad lo único que he visto como para que hagan eso aunque creo que eso es ley, que deben hacer un sondeo de emocionalidad y más en empresas que tienen tantos empleados, pero no más, yo la verdad no he visto como más, de pronto que hacen por ahí una que otra actividad por ejemplo este año no sé por qué no lo hicieron, en feria de flores, se ponen flores en todos lados y hacían cosas lúdicas y chévere, pero al final de cuentas, sirve y no sirve, porque igual tú estás ahí haciendo lo que estás haciendo y no puedes dejar de estar ahí porque si pasas a comerte una cosita o hacer cualquier cosa y te graban la llamada o simplemente por estar así, haces o cometes algún error igual te van a tomar eso como inconsistencia y ahí también viene la variable y un poco de cosas. Ellos tratan, pero no es la manera pienso yo, no sabría decir que otra manera, habría que pensar, pero al menos tratan, al menos aquí en la línea de asistencia haz esto, pero sin descuidar esto y es algo en lo que necesitas estar con los cinco sentidos puestos”.</p> <p>P5: “La empresa como tal del estado emocional se preocupan más por el del cliente, son los</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>líderes los que se preocupan por uno, pero la empresa como tal no, es sólo los clientes a veces ponen cosas de pausas activas, pero no muy seguido o venga hablemos ya es dependiendo del líder, pero la empresa no”.</p> <p>P6: “No, como decir que un psicólogo o así pues no”.</p> |
|--|--|--|---|

6.3.1 Motivaciones para asistir al lugar de trabajo

Las motivaciones principales de los entrevistados son la familia, el estudio, la compra de vivienda y la satisfacción de sus necesidades básicas, además de las de su familia.

De acuerdo con las respuestas dadas, la familia se erige como el pilar de los entrevistados, el hecho de proporcionarles bienestar satisfaciendo sus necesidades, los colma de tranquilidad y motivación para desempeñar sus labores día a día.

El pago de las deudas es otro factor que motiva para el desempeño de su labor, lo cual les facilita organizar su economía, como es conocido, cuando un sujeto no maneja de manera adecuada la parte financiera, pierde tranquilidad y esto puede afectar su salud mental y calidad de vida.

6.3.2 Sentimientos al comenzar la jornada laboral

La mayoría de los entrevistados manifiestan que se levantan con la mejor actitud y contentos, sin embargo, son los factores laborales los que hacen que cambie disposición inicial,

pues aspectos como comentarios negativos de sus jefes o llegar a la oficina y verlos de mal genio desde el inicio de la jornada, inmediatamente hace que ellos no quieran estar allí y que comiencen a desear que la jornada laboral se termine; esta situación está directamente relacionada con el contagio emocional, tendencia a imitar expresiones, posturas o movimientos de otras personas, en este caso de su jefe directo.

Algunos entrevistados que se desempeñan en lo administrativo experimentan sentimientos de agobio, al recordar las responsabilidades que les esperan y el poco tiempo que disponen para realizarlas; pues al tener un rango mayor y ser empleados de confianza, deben asistir a muchas reuniones y realizar informes y simultáneamente, cumplir con todas sus funciones en tiempo real y del día a día.

Otro entrevistado manifiesta que duermen poco, lo cual afecta su desempeño, concentración y rendimiento laboral, es conocido que no dormir el tiempo suficiente es un hábito poco saludable repercutiendo en graves consecuencias para la salud.

6.3.3 Sentimientos al finalizar la jornada laboral

Todos los entrevistados coinciden en sus respuestas, manifiestan cansancio al finalizar su jornada laboral, un cansancio tanto físico como mental, sin embargo, también expresan satisfacción por el deber cumplido y por regresar a casa con su familia, la cual es una de las principales motivaciones para estar en el empleo.

El cambio de rol para ellos es muy importante, ya que estar como empleado y pasar a ser padres de familia, hijos, esposo o demás los hace cambiar de rutina y los hace visualizar todo lo que están logrando con su familia a través de la remuneración laboral que obtienen y tal como lo manifiestan los entrevistados en otras respuestas de la entrevista, su familia es su principal motivación, es por eso que asumir este rol les genera plenitud.

6.3.4 Emociones disonantes

Los empleados manifiestan que no es fácil manejar situaciones con clientes a través de la línea telefónica o empleados en momentos donde no se encuentran emocionalmente bien, es decir, momentos de tristeza, de mal genio o enojo, sin embargo, por sus funciones laborales deben mostrar siempre amabilidad, no solo con el cliente final sino con las personas que tienen a su alrededor.

Las personas que se desempeñan en la parte operativa manifiestan principalmente lo difícil que es atender una llamada cuando no se sienten bien y más porque en estas llamadas les evalúan la amabilidad y las personas administrativas manifiestan la dificultad principalmente en el ambiente laboral al tener que ser amables con el personal a cargo, cuando están enojadas o estresadas.

El manejo de las emociones se hace indispensable en el ámbito laboral, pues el contexto involucra atender usuarios que esperan un servicio de calidad y un empleado amable capaz de diferenciar sus aspectos personales de los laborales; para el empleado parece ser muy difícil este manejo ya que implica enfrentarse a emociones complejas y ambivalentes que coexisten, pues por un lado se le demandan amabilidad y respeto que debe a los usuarios y por el otro lado se encuentran su enojo y tristeza; dos emociones que conviven al mismo tiempo, debiendo privilegiar la amabilidad con quien atienden y esconder lo que realmente sienten.

Lo anterior se puede ilustrar con el siguiente testimonio:

“Eso me parece muy duro y muy fuerte, uno llegar acá a mostrar lo que no siente, a ser amable con los clientes, me siento a veces como un payaso, como un actor que está en una obra que no siente pero que ya casi se acaba y al llegar a casa puede volver a ser la misma persona. P5

6.3.5 Expresando emociones diferentes a las que se sienten

Los entrevistados tanto administrativos como operativos coinciden que en el rol desempeñado requiere mostrar sentimientos diferentes a los que realmente están sintiendo. Ambos roles demandan mostrar actitud positiva y en muchas ocasiones deben sonreír, ya que las normas de la empresa así lo exigen.

Nuevamente refieren ser disonantes con sus emociones ya que su rol lo requiere, lo que puede desencadenar en estrés laboral, frustración y alteración del estado de ánimo, los sujetos de la investigación están expuestos diariamente a cohibir sus emociones y pase lo que pase, deben mostrar alegría y amabilidad, uno de ellos refirió tener recursos para enfrentar dicha situación como lo expresa en el siguiente testimonio:

“A veces en medio de la llamada lo tratan a uno mal, yo desconecto los audífonos y digo gran hijueputa, malparido, después lo conecto y digo Sí señor claro sí señor, eso me da como un refresquito” P6

Mostrar emociones diferentes a las que se están sintiendo se convierte en un tema necesario por varias razones, la razón principal del personal que se desempeña en la parte operativa es que las llamadas son grabadas con la finalidad de validar y evaluar la atención brindada, dicha evaluación tiene como requisito que los empleados se muestren siempre alegres y amables con el usuario final, si este requisito no se cumple el salario se podrá ver afectado, por lo que se denota una presión laboral para que su comportamiento sea siempre igual.

En los empleados cuyo rol es administrativo parece presentarse más por el tema de tener personal a cargo, con dicho personal siempre deben ser amables y entregar una sonrisa ya que esta es la filosofía de la empresa y como jefes deben dar siempre ejemplo de una buena atención.

6.3.6 Desempeño de funciones asignadas

Se identifica en la respuesta de los entrevistados que se sienten satisfechos con las funciones desempeñadas en su vida laboral, lo cual les genera bienestar; a pesar de las adversidades e inconvenientes del día a día sienten pasión y gusto por su rol.

De las respuestas dadas por los participantes en el estudio podría deducirse que no son las funciones propias de los roles tanto administrativos como operativos las que generan inconformidad, sino que existen otros factores laborales y personales que impactan directamente la insatisfacción de los entrevistados, factores como la carga laboral, la parte financiera o los inconvenientes familiares, los cuales pueden afectar psicológicamente a los sujetos investigados, y hacer que su estado de ánimo se altere los empleados con este tipo de estrés laboral pueden tener un mayor riesgo de depresión y ansiedad si no se les da un manejo adecuado que podría incluir asesoría psicológica, pausas activas y actividades didácticas para relacionarse con los otros.

6.3.7 Armonía entre vida laboral y personal

Los entrevistados dejan ver en sus respuestas que no es sencillo disociar los aspectos de la vida laboral de los de la personal, sin embargo, para ellos prima la realidad y esta se refiere a la necesidad de diferenciar entre un aspecto y otro, pues entienden que hacer esa diferencia les permite ocuparse de lo que en ese momento les corresponde, lo cual habla de una actitud sensata donde reconocen que todo tiene su espacio y momento.

Saber cómo separar la vida laboral y personal es fundamental para disfrutar de una vida plena, además de permitir tener cierto nivel de salud mental equilibrada a través de la comprensión de la realidad y los cánones que la determinan, empatando con el párrafo siguiente, algunos

manifiestan que la estrategia utilizada para mantener el equilibrio es no hablar en casa de la vida laboral.

6.3.8 Emoción predominante en jornada laboral

Los entrevistados manifiestan una ambigüedad en sus respuestas, en la mayoría de ellos se identifica tranquilidad y felicidad lo cual es muy positivo para el desarrollo de sus funciones en la empresa y para los mismos entrevistados, pues al predominar las emociones positivas esto se verá reflejado en su labor, permitiendo un mejor desempeño en el cumplimiento de sus objetivos, generando una sensación de bienestar adecuada para su salud, sin embargo, también manifiestan momentos de estrés, tensión y sintiéndose muy agobiados por el rol que desempeñan, pues refieren mucha carga laboral en el momento de la entrevista, lo que puede alterar nuevamente el estado de ánimo de algunos de ellos y hacer que su desempeño se vea afectado.

Los entrevistados cuyo cargo es administrativo al tener mayor carga laboral por sus responsabilidades y personal a cargo, ven disminuida su calidad de vida y productividad, lo cual impacta directamente en su estado de ánimo.

6.3.9 Emociones afectadas en la vida laboral

Los entrevistados manifiestan que los tres principales factores que afectan su vida laboral se encuentran en ella misma. Como primer factor está el ambiente laboral que juega un papel importante en la afectación de sus emociones, volviéndose un tema clave en la disonancia y las respuestas emocionales que ellos cotidianamente comparten en la interacción con usuarios, compañeros y jefes. La existencia de un buen ambiente laboral en una empresa ayuda al bienestar emocional de sus empleados evitando ausentismos y rotaciones, estrés laboral, ansiedad, depresión

entre otras dificultades que puede experimentar un empleado cuando el ambiente laboral es inadecuado.

El segundo factor está relacionado con los jefes, el lenguaje usado y las actitudes que impactan de manera negativa, generando malestar y desmotivación en los empleados. Posiblemente estas consecuencias de un liderazgo poco eficiente no se evidencian de forma inmediata, pero son un inminente riesgo para la salud mental de los empleados, los cuales se pueden ver afectados en el cumplimiento de los objetivos.

El tercer factor manifestado es la injusticia, que a veces se presenta por parte de los jefes o por parte de la misma empresa, llevando a los entrevistados a adoptar comportamientos fuera de control y a tomar decisiones como las de renunciar. Percibir situaciones de injusticia puede desencadenar sentimientos de tristeza, impotencia, decepción, lo cual conduce a problemas de salud, que van a impactar negativamente los resultados laborales del empleado.

6.3.10 Preocupación de la empresa por estado emocional de los empleados

Los entrevistados, a pesar de existir programas orientados a generar satisfacción laboral, consideran que hay en la empresa poca preocupación por el estado emocional de sus empleados, esto se agrava con el alto volumen de empleados con que cuenta la misma, lo que repercute al limitar la satisfacción de las necesidades de todos los empleados, esto se hace evidente en las respuestas de ellos, las cuales reflejan un sentimiento de desolación en algunos casos donde no se sienten reconocidos ante la empresa, o que por el hecho de ser una empresa grande no tienen la posibilidad de acceder a servicios psicológicos en los cuales los entrevistados puedan expresar sus problemas o dolencias, su percepción sobre el ambiente de trabajo y sus motivaciones o desmotivaciones.

Un ambiente laboral que carece de humor, creatividad y relaciones significativas puede influir en la aparición de enfermedades y propiciar un desarrollo de disonancia emocional más acelerado.

La limitante de la empresa frente a temas de emocionalidad y actividades de gestión humana es netamente financiera, ya que por su actividad económica Konecta tiene un enfoque más hacia los indicadores que hacia la parte humana. A pesar de considerar que la empresa como tal no se preocupa por el estado de ánimo de sus empleados, algunos de los entrevistados coinciden al expresar que sus jefes directos en muchas ocasiones muestran empatía por sus necesidades, malestares y estados emocionales que presentan durante su jornada laboral, situación que puede generar un sentimiento de bienestar y reconocimiento del otro, minimizando así la angustia por la cual pueda estar pasando el sujeto en determinado momento de su vida personal o laboral.

7. Discusión

Después de realizar la triangulación de la información, tanto en los antecedentes como en los resultados de la investigación, hallamos similitudes y algunas diferencias con los autores. Acorde con lo anterior, los resultados de este trabajo investigativo coinciden con los de Gracia & Martínez, (2007), quienes concluyeron que el trabajo emocional es una necesidad para llevar a cabo muchos roles que intervienen con relaciones sociales, es por esto que las organizaciones están viendo la importancia de tenerlo en cuenta y evaluarlo en sus empleados, pues el desarrollo adecuado de un trabajo emocional, previene malestares en la salud mental de los empleados.

Peralta, Besio, Rubio, Atalanes y Salinas (2010) afirman que interesarse en temas emocionales y tener en cuenta las virtudes de cada uno, lleva a los sujetos a aumentar su placer de vida, lo cual es positivo y hace sentir a los empleados de la empresa como seres válidos y legítimos los cuales son tenidos en cuenta en la organización y esto hace que se genere un sentido de pertenencia más elevado para con la empresa, pues algunos de ellos demandan sea tenido en cuenta no solo sus aspectos a mejorar sino también los aspectos en los cuales son sobresalientes.

Al igual que en la investigación realizada por Felman & blanco (2006) quienes hablan de la importancia de las emociones en el ambiente laboral; se evidencio en los resultados de la presente investigación que dar la validez necesaria a las emociones de los empleados, e importancia a sus sentimientos lleva a resultados positivos, a un mejor rendimiento laboral e impacta directamente los indicadores de productividad, lo que conlleva a lograr los objetivos propuestos por la organización.

Gutiérrez Moreno, M. C., & Piedrahita Ruiz, C. A. (2005) destacan la importancia del ambiente laboral pues la organización es el lugar donde las personas pasan gran parte de su tiempo, siendo este contexto donde el sujeto teje relaciones interpersonales que llegan a ser significativas y donde se crece en aspectos que para él tienen relevancia, lo cual se relaciona con los resultados

de la presente investigación en la cual algunos entrevistados manifestaron tener conflictos a nivel emocional con sus compañeros como consecuencia de un ambiente laboral inadecuado.

Benavente (2016) afirma que en los call center es de vital importancia que los empleados cuenten con capacidades y habilidades para resolver los problemas de forma inmediata y anticipada y no aumentar el riesgo de un estrés laboral. En el caso de los empleados de la empresa Konecta, quienes laboran para una línea de emergencia es realmente importante que los empleados cuenten con la capacidad resiliente para afrontar los inconvenientes del día a día tanto a nivel personal como laboral, lo cual puede contribuir a minimizar los riesgos de padecer dicho estrés.

Como se observó en la investigación realizada por Saldarriaga López, S.; Vargas Giraldo, S. (2018) el equilibrio entre la vida laboral y personal es indispensable, ya que la conciliación entre ambos escenarios genera calidad de vida y felicidad en los empleados, lo cual se evidenció en este trabajo, ya que, el tiempo que pueden dedicar las personas a sus familias o actividades personales genera tranquilidad y una satisfacción laboral que crea fidelización de los empleados hacia las empresas.

En esta misma vía, Álvarez, Buitrago & Salazar (2015) hablaron en su investigación sobre la importancia del ambiente laboral para el desempeño de los empleados y la satisfacción laboral, conclusión a la que también se llegó en este estudio, donde la disonancia emocional de los empleados está relacionada con el ambiente laboral y el esfuerzo emocional que deben hacer para conversar buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y jefes.

En coherencia con la investigación realizada por Moreno, Gálvez, Rodríguez y Garrosa (2010) se identifica que expresar emociones de forma obligada es un tema que se requiere en la mayoría de las organizaciones principalmente del sector de servicios, esto con el fin de tener una mejor adaptación al rol que se desempeña, vincularse a las reglas organizacionales y obtener mayor satisfacción de los usuarios finales. Si bien esto se convierte en un insumo para el desarrollo

humano de las empresas también hace parte de un gran reto para el empleador al momento de generar bienestar buscando un equilibrio emocional en el empleado evitando desgaste y confusiones que conducen a renunciadas.

Para finalizar es importante mencionar el estudio realizado por Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012) sobre el estrés laboral, donde se concuerda con lo desarrollado en esta investigación, en cuanto a que las empresas que promueven la inteligencia emocional de sus empleados, los acompañan en el proceso, les brindan espacios para expresar su emocionalidad tal y como la sienten, pueden ganar mucho evitando problemas de ausentismo, pérdida de tiempo en horario laboral y apalancamiento de buenos resultados.

8. Conclusiones

En esta investigación se evidenció que independientemente de los roles desempeñados por los entrevistados ya sea operativo o administrativo, presentan disonancia emocional, sin embargo, se evidencia mayor disonancia en el rol administrativo, debido a las responsabilidades requeridas y exceso de las mismas al interior de la empresa, lo cual reduce el tiempo para compartir con sus familias y realizar actividades diferentes a las de la vida laboral.

Los entrevistados pertenecientes al área operativa comparten el mismo espacio con empleados administrativos, esto limita la expresión de sus emociones y genera interferencias en el ambiente laboral por parte de los jefes, dadas la inhibición que sienten para expresarse, pues dichos empleados administrativos por sus responsabilidades y funciones requieren de una mayor concentración, debido a esto, los empleados operativos sienten restricciones para expresar aspectos relacionados con su vida personal y conversar de manera espontánea, lo cual hace que experimenten la disonancia emocional en el espacio laboral, factor que no debería restringirse para un desempeño más adecuado en las funciones propias de su cargo.

El factor económico es la motivación principal para los empleados continuar en la empresa, lo cual pone en un segundo plano la disonancia emocional sentida y la insatisfacción laboral generada; seguidamente está el deseo por propiciar bienestar a su familia y crecer profesionalmente, asunto que a su vez evita la rotación de los 6 entrevistados, sin embargo, se evidencia en ellos que a la primera oportunidad que tengan, cambiarían de empleo con unas condiciones diferentes respecto al horario y el salario.

Los empleados además de ser disonantes emocionalmente en el desempeño de sus funciones al interior de la empresa, también la experimentan en la relación con sus compañeros de trabajo, con el fin de evitar conflictos y propiciar un ambiente laboral más tranquilo.

Muchas veces en un estudio investigativo es necesario tener mucha claridad sobre cuáles son las técnicas de recolección de información acordes a lo que pretende el estudio y la temática que tiene.

Al inicio los sujetos de la entrevista pueden presentar restricciones para entregar información, sin embargo, a medida que se lleva a cabo la entrevista, entregan información valiosa que posteriormente se complementa con el grupo focal.

Finalmente, se puede concluir que los empleados esperan mayor acompañamiento por parte de la empresa en sus emociones, sienten la necesidad de un apoyo psicológico tanto para ellos como para su familia, con el fin de expresar muchas cosas laborales y personales y así tener quien los escuche en la empresa, lugar donde pasan la mayor parte de su tiempo; esta atención a sus emociones de manera oportuna, podría influir positivamente en el bienestar de los empleados, coadyuvando a los resultados financieros de la empresa, mejorando sus indicadores y reduciendo las incapacidades.

Referencias

- Albanesi, R. (2015). Historia reciente del trabajo y los trabajadores. Apuntes sobre lo tradicional y lo nuevo, lo que cambia y permanece en el mundo del trabajo. *Trabajo y Sociedad*, (25), 387–403. Retrieved from <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/n25/n25a22.pdf>
- Alcaide, c. (2014). Los cambios del mercado laboral. p. 1. Retrieved from https://elpais.com/economia/2014/11/14/actualidad/1415960876_224766.html
- Alexander, E., & Garc, H. (s/f). Satisfacción Personal , Satisfacción Laboral , Balance Vida-Trabajo y Emprendimiento . Evidencias para Economías Emergentes . Sebastián Vargas Giraldo.
- Alvarez david. (2018). Factores de la felicidad que intervienen en la productividad de los asesores comerciales. Universidad de Antioquia.
- Arias, A. M., Jaramillo, C., Arias, M., Restrepo, F., & Ruiz, D. (2009). Relaciones sociales entre jóvenes universitarios: una mirada desde las lógicas subjetivas.
- Benavente, (2016). Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación. 84–669. Retrieved from http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/8566/TDR_CAZORLA_GRANADOS.pdf?sequence=1
- Bermúdez, H. (2005). La Organización Contemporánea : ¿ Una Caja de Pandora ?
- Blasco, J. E., José, M., & Turpín, A. P. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: Ampliando horizontes*. 347 p. Retrieved from <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Cantero-Téllez, E. A., & Antonio Ramírez-Páez, J. (2009). Factores psicosociales y depresión laboral: una revisión. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 47(6), 627–636. Retrieved from <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2009/im096h.pdf>
- Carlos Andres Piedrahita y Maria Clara Gutierrez. (2005). El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas.

- Castro-Escobar, E. S., (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205–219. <https://doi.org/10.11600/1692715x.14113140814>
- Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana (2006). *Introducción a la Teoría General de la Admonistración*, Séptima edición: México, P 2 y 160 al 172
- Chiavenato, I. (1999). "administración de recusus humanos" parte 1-interacción entre personas y organizaciones. 7. recuperado de [http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-Aprendizaje/Administracion de los recursos humanos\(lect 2\) chiavenato.pdf](http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-Aprendizaje/Administracion de los recursos humanos(lect 2) chiavenato.pdf)
- Chóliz, M. M. (2005). Psicología de la emoción: el proceso emocional. *Psicología de La Emoción*, 1–34.
- Chóliz, M. M. (2005). Psicología de la emoción: el proceso emocional. *Psicología de la emoción*, 1–34.
- De La Ossa, S. L., & Sánchez, F. (2016). Efectos de la Mentira en el Contexto Laboral: Pérdida de Confianza y Experiencia Emocional Negativa. *Revista Colombiana de Psicología*, 25(2), 251–264. <https://doi.org/10.15446/rcp.v25n2.50717>
- Díaz B, L., Torruco G, U., Martínez H, M., & Varela R, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7), 162–167. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6)
- El Colombiano. (2015). ¿Cómo conseguir trabajo en Itagüí? p. 1. Retrieved from <https://www.elcolombiano.com/antioquia/como-conseguir-trabajo-en-itagui-YB2829023>
- El comercio. (2014). El estrés laboral puede conducir al suicidio.
- El español. (2018). Suicidios, acoso y presión: así funcionan los recursos humanos de las empresas.
- Entre, R., Satisfacción, L. A., Contrato, E. L., Tipo, E. L., La, D. E. V. Y., En, A., ... López, G. (n.d.). introducción La satisfacción laboral se ha investigado desde varias perspectivas con la intención de identificar los factores que impactan aspectos relacionados con el bienestar laboral , la productividad , las relaciones en el trabajo , realización perso
- Espectador. (2018). *Cinco señales de que has encontrado (o no) el trabajo ideal*. Retrieved from

<https://www.elespectador.com/economia/cinco-senales-de-que-has-encontrado-o-no-el-trabajo-ideal-galeria-792088>

Farné, S. (2012). La realidad del empleo en la industria de los call centres en Colombia.

Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las Emociones En El Ambiente Laboral : 2006, 6–11.

Gabel Shemuely, R., Peralta Rondan, V., & Paiva Lozano, R. (2012). Estrés laboral: Relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia [Internet]* 2012 [acceso 27 de abril de 2018]; 17(58): 271- 290. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>

Galbiatti, M., & Rural, E. M. (n.d.). Revolución Industrial. *Revolución Industrial*, 1–18. Retrieved from [https://www.aiu.edu/resources/Proceso Administrativo/6.pdf](https://www.aiu.edu/resources/Proceso_Administrativo/6.pdf)

Gallo, P. (2011). Juventud, historia y sociedad. Recuperado de <https://www.unicen.edu.ar/content/juventud-historia-y-sociedad>

Gonzalez, H. (2011). Evolución histórica del trabajo y su desarrollo en Argentina. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/evolucion-historica-del-trabajo-desarrollo-argentina/>

Gracia, E., & Martínez, I. (2007). El control de emociones en el trabajo: una revisión teórica del trabajo emocional. 8. Retrieved from http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf

Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. [The emotional work from a clarifying perspective after thirty years of research.]. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517–1529. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>

Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. [The emotional work from a clarifying perspective after thirty years of research.]. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517–1529. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>

Invisibles, L. enfermedades psicosomáticas: enfermedades. (2017). No Title. 3, 1. Retrieved from <https://clinicadeansiedad.com/problemas/ansiedad-y-otros/las-enfermedades->

psicosomaticas-enfermedades-invisibles/

Jhon Alexander Díaz Medina. (2015). Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales “humanos internacional e.u” de la ciudad de Ibagué 2015. 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>

Keynes, J. M. (2013). Es aquella actividad propiamente humana que hace uso de.

Lucía-Casademunt, A. M., Morales-Gutiérrez, A. C., & Ariza-Montes, J. A. (2012). The emotional involvement in the workplace: An empirical study [La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico]. *Intangible Capital*, 8(2), 364–405. <https://doi.org/10.3926/ic.321>

Mababu Mukiur, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12, 2, 219–244. Retrieved from [https://dl-web.dropbox.com/get/Psic./El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el.pdf?w=AABgPXVVVu4y8b-krNBIFqwsGZ5Y2yrawWIOpIvAWQegSw](https://dl-web.dropbox.com/get/Psic./El%20constructo%20de%20Trabajo%20Emocional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el.pdf?w=AABgPXVVVu4y8b-krNBIFqwsGZ5Y2yrawWIOpIvAWQegSw)

Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional

Mesías, O. (2010). LA INVESTIGACION CUALITATIVA.

Michel, Black Stewart y Porter Lyma, Pearson (2006). *Administración*, Novena Edición, de Hitt Educación de México S.A de C.V P 234 a 239

Mintrabajo. (n.d.). MINTRABAJO. Retrieved from <http://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario>

Moreno-Jiménez, B., Herrero, M. G., Rodríguez-Carvajal, R., & Hernández, E. G. (2010). Emociones y salud en el trabajo: Análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63–73.

Organización Internacional de trabajo. (2004). Organización Internacional de trabajo. Retrieved from https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

Origen, P. y fórmulas organizativas para enfrentar los riesgos psicosociales en. (2012). No Title. 376, 1. Retrieved from <http://www.cen7dias.es/contenido.php?bol=81&id=1790&sec=4>

- Pablo, Z. M. de L., & Guillermo, C. B. (2010). El impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un estudio Exploratorio. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26(1), 79–92. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a6>
- Pablo, Z. M. de L., & Guillermo, C. B. (2010). El impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un estudio Exploratorio. *Revista de Psicología del trabajo y de Las Organizaciones*, 26(1), 79–92. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a6>
- Peña, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestion en las organizaciones empresariales.
- Peralta Martínez, C. (2009). Etnografía y métodos etnográficos* 1 Escuela Normal Superior de Montería. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/5155/515551760003.pdf>
- Perspectiva, U. N. a, & Empresarial, G. Y. (2014). Harold Koontz Heinz Wehrich Mark Cannice (Vol. 304).
- Portafolio. (2017). ¿Cómo ha cambiado el mercado laboral en Colombia? 1. Retrieved from <https://www.portafolio.co/economia/empleo/mercado-laboral-en-colombia-para-2017-503619>
- Quinteros, M. (2018). *No Title*. 1. Retrieved from <https://www.elsol.com.ar/crecio-la-desocupacion-en-mendoza>
- RAE. (2018). RAE.
- Rcnradio. (2017). rcnradio.
- Reyes Ponce, A. (2005). Administración de personal, relaciones humanas. In *Administración de personal, relaciones humanas* (p. 163).
- Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. *Razón y Revolución*, 7, 1–21
- Saborío Morales, L., & Fernando Hidalgo Murillo, L. (2015). *Revisión Bibliográfica del Síndrome de Burnout*. 32(1), 6. Retrieved from <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Souto Kustrin, S. (2007). Juventud, teoría e historia: la formación de un sujeto social y de un objeto de análisis Sandra Souto Kustrín. *Historia actual*, 13, 171–192.

- Sum, M. I. (2015). “motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. Universidad Rafael Landívar, 1, 107. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Terán, J. L. (2017). El salario emocional y su relación con el rendimiento laboral. 37. Retrieved from http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TERÁN_RUELAS_JUA_TRA.pdf
- Tovar Rivas, L. A. (2016). Nuevas formas de organización. Estudios gerenciales, 7(3), 13–45. <https://doi.org/ISSN 0123-5923>
- Velásquez, J. F. (2011). la juventud y la época: temeridad y cobardía. Patologías de la individualización en el joven contemporáneo. Revista CES Psicología, 2(1), 35–51.
- Vital, L. Y. (2010). Dialnet-EfectoDeUnProgramaDePsicologiaPositivaEInteligenci-4016531. (2), 101–112.

Apéndices

Consentimiento informado Konecta

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a la empresa Konecta una clara explicación de la naturaleza de la investigación.

La presente investigación es conducida por Ximena Velásquez Vásquez y Lorena Cuartas Castro de la Institución Universitaria de envigado. El objetivo de este estudio es: Identificar la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta durante el año 2019

La participación es este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán.

La investigación y sus resultados serán entregados por parte de Ximena Velásquez Vásquez exclusivamente a Grupo Konecta - Multienlace para contribuir en los planes de acción enfocados a la satisfacción laboral.

De ante mano agradecemos el permitir llevar a cabo esta investigación en la empresa generando valor a la investigación.

Konecta acepta voluntariamente llevar a cabo esta investigación, conducida por Ximena Velásquez Vásquez y Lorena Cuartas Castro.

Reconozco que la información que se entregue 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.

| | | |
|---------------------|-------|-------|
| Nombre del completo | Firma | Fecha |
|---------------------|-------|-------|

Consentimiento informado entrevistados

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

La presente investigación es conducida por Ximena Velásquez Vásquez y Lorena Cuartas Castro de la Institución Universitaria de envigado. El objetivo de este estudio es: Identificar la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta durante el año 2019

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 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.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán.

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 Ximena Velásquez Vásquez y Lorena Cuartas Castro. He sido informado (a) del objetivo de este estudio

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ 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.

| | | |
|-------------------------|------------------------|-------|
| Nombre del Participante | Firma del Participante | Fecha |
|-------------------------|------------------------|-------|

Entrevista semiestructurada

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

Investigación: *Disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta durante el año 2019*

Objetivos:

- Determinar los factores laborales que influyen en el origen de la disonancia emocional
- Describir los diferentes aspectos a los cuales lleva la disonancia emocional.
- Definir las implicaciones que un empleado tiene al presentar disonancia emocional

Entrevista

1. ¿Cuáles eran sus motivaciones al momento de aceptar este empleo?
2. ¿Este empleo ha cumplido con sus expectativas y motivaciones iniciales?

3. ¿Cómo es su relación con los compañeros de trabajo?
4. ¿Qué de lo familiar y social ha afectado su vida laboral?
5. ¿Qué de la dinámica de la empresa ha afectado su vida laboral?
6. ¿Cuáles son sus motivaciones para continuar en este empleo?
7. ¿Qué retos ha implicado para usted este empleo?
8. ¿Cómo lo ha afectado a nivel personal los inconvenientes laborales?
9. ¿Si tuviera una propuesta laboral de otra empresa por el mismo salario, la aceptaría?
10. ¿Qué sentimientos experimenta ante un llamado de atención de un superior?
11. ¿Qué alternativas ha encontrado para que su ambiente laboral sea más agradable?
12. ¿Siente satisfacción en el rol que desempeña dentro de la organización?
13. ¿Qué satisfacción le genera su vida laboral?
14. ¿Qué actividades realiza usted diferente a lo laboral?
15. ¿Cuánto tiempo al día se dedica a usted mismo?
16. ¿Cuánto tiempo de su día le dedica a la vida laboral?
17. ¿Qué tipo de lugares le genera tranquilidad?
18. ¿Qué enfermedades padece usted?
19. ¿Con que asocia las enfermedades en la vida laboral?
20. ¿Cuál es su motivación para ir a su lugar de trabajo?
21. ¿Qué siente usted al comenzar su jornada laboral?
22. ¿Qué siente usted al finalizar su jornada laboral?
23. ¿Cómo se siente al ser amable con el público en algunos días que no se siente bien emocionalmente?
24. ¿Siente usted que su rol en la empresa requiere que se muestre emocionalmente diferente con respecto a lo que realmente puede estar sintiendo?
25. ¿Cómo se siente desempeñando las funciones que le han asignado?
26. ¿Cómo hace usted para que haya armonía entre su vida laboral y su vida personal?
27. ¿Cuál es la emoción que predomina durante toda su jornada laboral?
28. ¿Qué aspectos afectan sus emociones en la vida laboral?
29. ¿Cómo la empresa se ha preocupado por el estado emocional de sus empleados y específicamente para con usted?

Evaluación de instrumentos

Realizada por Cesar Augusto Jaramillo Jaramillo

Envigado, 17 de junio de 2019

Asunto: Evaluación de instrumentos

Cordial saludo.

La presente es con el fin de solicitar muy comedidamente su colaboración como par académico experto, para evaluar el instrumento adjunto, el cual pertenece al proyecto investigativo realizado por Ximena Velásquez Vásquez y Lorena Cuartas Castro, titulado: *Disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta durante el año 2019*, teniendo como objetivo general *Identificar la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta durante el año 2019*, a través de la pregunta de investigación *¿Cómo influye la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta en el 2019?*

Muchas gracias por su atención.

| Objetivos | Categoría preestablecida | Preguntas |
|--|--------------------------|--|
| Determinar los factores laborales que influyen en el origen de la disonancia emocional | Disonancia emocional | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles aspectos considera usted que afectan su vida laboral? 2. ¿Cuáles de esos aspectos mencionados considera que lo afectan emocionalmente? 3. ¿Cómo es su relación con los compañeros de trabajo? 4. ¿Cuáles fueron sus motivaciones al momento de aceptar el empleo actual? 5. ¿Cuáles son sus motivaciones para continuar en este empleo? 6. ¿Este empleo ha cumplido con sus expectativas y motivaciones iniciales? 7. ¿El empleo que tiene actualmente en el contact center cree que es un reto para usted? 8. ¿Si tuviera una propuesta laboral de otra empresa por el mismo salario, la aceptaría? 9. ¿Le ha ocurrido que los inconvenientes laborales afectan su vida personal y familiar? |
| Describir los diferentes aspectos a los cuales lleva la disonancia emocional. | Estrés laboral | <ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Qué sentimientos experimenta ante un llamado de atención de un superior? 11. ¿Ha encontrado posibles soluciones para que su entorno |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>laboral sea más agradable?</p> <p>12. ¿Cuáles soluciones ha encontrado usted y a quien se las ha manifestado?</p> <p>13. ¿Siente satisfacción en el papel que desempeña en su vida laboral?</p> <p>14. ¿Cuáles son las satisfacciones que experimenta en su vida a través de lo laboral?</p> <p>15. ¿Qué otras actividades realiza usted diferente a lo laboral?</p> <p>16. ¿Cuánto tiempo al día dedica usted al cuidado de sí mismo?</p> <p>17. ¿Cuáles son sus formas de recreación?</p> <p>18. ¿Qué espacios de esparcimiento le gusta frecuentar?</p> <p>19. ¿Qué enfermedades padece usted?</p> |
| <p>Definir las implicaciones que un empleado tiene al presentar disonancia emocional</p> | <p>Respuestas emocionales que presenta el empleado al sentirse disonante</p> | <p>20. ¿Se siente usted motivado al levantarse y saber que va para su lugar de trabajo?</p> <p>21. ¿Cuál es su emocionalidad al comenzar su jornada laboral?</p> <p>22. ¿Cómo percibe sus emociones al finalizar su jornada laboral?</p> <p>23. ¿Qué siente cuando se levanta en la mañana para trabajar?</p> <p>24. ¿Cómo se siente al ser amable con el público en algunos días que no se siente bien emocionalmente?</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>25. ¿Siente usted que su rol en la empresa requiere que muestre una emocionalidad diferente a la que realmente puede estar sintiendo?</p> <p>26. ¿Es usted feliz desempeñando los roles que tiene en el contact center?</p> <p>27. ¿Considera usted que tiene una relación armónica entre su vida laboral y su vida personal?</p> <p>28. ¿Usted mantiene una emocionalidad positiva durante toda su jornada laboral?</p> <p>29. ¿Qué aspectos afectan sus emociones en la vida laboral?</p> <p>30. ¿Cómo enfrenta en el trabajo en el contact center las situaciones que generan los clientes que desestabilizan sus emociones?</p> <p>31. ¿Siente usted que la empresa se preocupa por su bienestar emocional?</p> |
|--|--|--|

Realizada por Lina María Orozco Muñoz

Envigado, 17 de junio de 2019

Asunto: Evaluación de instrumentos

Cordial saludo.

La presente es con el fin de solicitar muy comedidamente su colaboración como par académico experto, para evaluar el instrumento adjunto, el cual pertenece al proyecto investigativo realizado por Ximena Velásquez Vásquez y Lorena Cuartas Castro, titulado: *Disonancia emocional en la vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta durante el año 2019*, teniendo como objetivo general *Identificar la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta durante el año 2019*, a través de la pregunta de investigación *¿Cómo influye la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta en el 2019?*

Muchas gracias por su atención.

| Objetivos | Categoría preestablecida | Preguntas |
|---|-----------------------------|--|
| <p>Determinar los factores laborales que influyen en el origen de la disonancia emocional</p> | <p>Disonancia emocional</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles aspectos considera usted que afectan su vida laboral? 2. ¿Cuáles de esos aspectos mencionados considera que lo afectan emocionalmente? 3. ¿Cómo es su relación con los compañeros de trabajo? 4. ¿Cuáles eran sus motivaciones al momento de aceptar este empleo? 5. ¿Cuáles son sus motivaciones para continuar en este empleo? 6. ¿Este empleo ha cumplido con sus expectativas y motivaciones iniciales? Observación: A esta pregunta sugiero dejarla solo con las expectativas, dado que por la motivación ya se preguntó en el numeral 5; puede prestarse para confusiones. 7. ¿Este empleo es un reto para usted? Observación: Esta pregunta puede generar respuestas de solo si o no, que no sé si es enriquecedor para el cumplimiento del objetivo. 8. ¿Si tuviera una propuesta laboral de otra empresa por el mismo salario, la aceptaría? Observación: Igual a la anterior |

| | | |
|---|----------------|---|
| | | 9. Le ha ocurrido que los inconvenientes laborales afectan su vida personal y familiar? |
| Describir los diferentes aspectos a los cuales lleva la disonancia emocional. | Estrés laboral | <p>10. ¿Qué sentimientos experimenta ante un llamado de atención de un superior?</p> <p>11. ¿Ha encontrado posibles soluciones para que su entorno laboral sea más agradable?</p> <p>12. ¿Cuáles soluciones ha encontrado usted y a quien se las ha manifestado?</p> <p>13. ¿Siente satisfacción en el papel que desempeña en su vida laboral? Observación: ¿Siente satisfacción en el rol que desempeña dentro de la organización?</p> <p>14. ¿Cuáles satisfacciones experimenta en su vida a través de lo laboral? Observación: ¿qué satisfacción le genera su vida laboral?</p> <p>15. ¿Qué actividades realizo usted diferente a lo laboral? Observación: Esta pregunta no se a qué le apunta... ¿Fuera de lo laboral, realiza usted otras actividades?</p> <p>16. ¿Cuánto tiempo al día dedica a usted mismo? Observaciones: Esta pregunta la formularía mejor, incluso le incluiría cuanto tiempo dedica a su vida personal y cuanto al área laboral.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>17. ¿Cuáles son sus formas de recreación? Observación: Que actividades realiza para recrearse...</p> <p>18. Preguntar por actividades...</p> <p>19. ¿Qué espacios le gusta visitar? Observación: Qué tipo de espacios le gusta disfrutar o frecuentar...Igualmente se puede preguntar qué tipo de lugares le general tranquilidad....</p> <p>20. ¿Qué enfermedades padece usted?</p> |
| <p>Definir las implicaciones que un empleado tiene al presentar disonancia emocional</p> | <p>Respuestas emocionales que presenta el empleado al sentirse disonante</p> | <p>21. ¿Se siente usted motivado al levantarse y saber que va para su lugar de trabajo?</p> <p>22. ¿Cuál es su emocionalidad al comenzar su jornada laboral? Observaciones: Se puede cambiar emocionalidad por emociones</p> <p>23. ¿Cuál es su emocionalidad al finalizar su jornada laboral?</p> <p>24. ¿Qué siente cuando se levanta en la mañana para trabajar?</p> <p>25. ¿Cómo se siente al ser amable con el público en algunos días que no se siente bien emocionalmente?</p> <p>26. ¿Siente usted que su rol en la empresa requiere que muestre una emocionalidad diferente a la que realmente puede estar sintiendo?</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>27. ¿Es usted feliz desempeñando el rol que tiene?</p> <p>28. ¿Considera usted que tiene conciliación entre su vida laboral y su vida personal? Observación: Me parece no es comprensible la pregunta</p> <p>29. ¿Usted mantiene su emocionalidad positiva durante toda su jornada laboral? Observación: ¿Cómo son las emociones que tienen durante su jornada laboral?</p> <p>30. ¿Qué aspectos afectan sus emociones en la vida laboral?</p> <p>31. ¿Siente usted que la empresa se preocupa por su bienestar emocional?</p> |
|--|--|---|

Realizada por Sofía Fernández Fuentes

Envigado, 17 de junio de 2019

Asunto: Evaluación de instrumentos

Cordial saludo.

La presente es con el fin de solicitar muy comedidamente su colaboración como par académico experto, para evaluar el instrumento adjunto, el cual pertenece al proyecto investigativo realizado por Ximena Velásquez Vásquez y Lorena Cuartas Castro, titulado: *Disonancia emocional en la*

vida laboral de un grupo de empleados del contact center Konecta durante el año 2019, teniendo como objetivo general Identificar la influencia de la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta durante el año 2019, a través de la pregunta de investigación ¿Cómo influye la disonancia emocional en la vida laboral de un grupo empleados del contact center Konecta en el 2019?

Muchas gracias por su atención.

| Objetivos | Categoría preestablecida | Preguntas |
|--|--------------------------|--|
| Determinar los factores laborales que influyen en el origen de la disonancia emocional | Disonancia emocional | <p>1. ¿Cuáles aspectos considera usted que afectan su vida laboral? Observación: La pregunta 3 propongo sea la pregunta 4, ¿Qué de lo familiar y social han afectado su vida laboral? Y la pregunta 5 que sea ¿Qué de lo familiar y social han afectado su vida laboral?</p> <p>2. ¿Cuáles de esos aspectos mencionados considera que lo afectan emocionalmente? Observación: Esta sería la pregunta 6.</p> <p>3. ¿Cómo es su relación con los compañeros de trabajo? Observación: Esta sería la pregunta 3</p> <p>4. ¿Cuáles eran sus motivaciones al momento de aceptar este empleo? Observación: Esta sería la pregunta 1, empezar por aquí.</p> <p>5. ¿Cuáles son sus motivaciones para continuar en este empleo? Observación: Pregunta 7</p> <p>6. ¿Este empleo ha cumplido con sus expectativas y motivaciones</p> |

| | | |
|--|-----------------------|--|
| | | <p>iniciales?</p> <p>Observación: Continuar por aquí como pregunta 2</p> <p>7. ¿Este empleo es un reto para usted?</p> <p>Observación: Formular mejor la pregunta, propongo ¿Qué retos a implicado para usted este empleo?</p> <p>8. ¿Si tuviera una propuesta laboral de otra empresa por el mismo salario, la aceptaría?</p> <p>Observación: Pregunta 10</p> <p>9. Le ha ocurrido que los inconvenientes laborales afectan su vida personal y familiar?</p> <p>Observación: Pregunta 9, se propone Qué efectos a nivel personal han tenido los inconvenientes en su vida laboral</p> |
| <p>Describir los diferentes aspectos a los cuales lleva la disonancia emocional.</p> | <p>Estrés laboral</p> | <p>10. ¿Qué sentimientos experimenta ante un llamado de atención de un superior?</p> <p>11. ¿Ha encontrado posibles soluciones para que su entorno laboral sea más agradable?</p> <p>Observación: Esta pregunta cómo esta formulada para que el entrevistado responda si o no, se propone ¿Qué soluciones a nivel</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>laboral ha encontrado para que su entorno laboral sea más agradable?</p> <p>12. ¿Cuáles soluciones ha encontrado usted y a quien se las ha manifestado?</p> <p>13. ¿Siente satisfacción en el papel que desempeña en su vida laboral?</p> <p>14. ¿Cuáles satisfacciones experimenta en su vida a través de lo laboral?</p> <p>15. ¿Qué actividades realizo usted diferente a lo laboral?</p> <p>16. ¿Cuánto tiempo al día dedica a usted mismo?</p> <p>17. ¿Cuáles son sus formas de recreación?</p> <p>18. ¿Qué espacios le gusta visitar?</p> <p>19. ¿Qué enfermedades padece usted?</p> |
| <p>Definir las implicaciones que un empleado tiene al presentar disonancia emocional</p> | <p>Respuestas emocionales que presenta el empleado al sentirse disonante</p> | <p>20. ¿Se siente usted motivado al levantarse y saber que va para su lugar de trabajo? Observación: Esta pregunta cómo está formulada es para que el entrevistado responda sí o no.</p> <p>21. ¿Cuál es su emocionalidad al comenzar su jornada laboral?</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>22. ¿Cuál es su emocionalidad al finalizar su jornada laboral? Observación: ¿Qué siente usted al finalizar su jornada laboral?</p> <p>23. ¿Qué siente cuando se levanta en la mañana para trabajar? Observación: Esta se puede articular con la pregunta 20</p> <p>24. ¿Cómo se siente al ser amable con el público en algunos días que no se siente bien emocionalmente?</p> <p>25. ¿Siente usted que su rol en la empresa requiere que muestre una emocionalidad diferente a la que realmente puede estar sintiendo?</p> <p>26. ¿Es usted feliz desempeñando el rol que tiene?</p> <p>27. ¿Considera usted que tiene conciliación entre su vida laboral y su vida personal? Observación: Esta pregunta cómo está formulada es para que el entrevistado responda sí o no.</p> <p>28. ¿Usted mantiene su emocionalidad positiva durante toda su jornada laboral?</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>29. ¿Qué aspectos afectan sus emociones en la vida laboral?</p> <p>30. ¿Siente usted que la empresa se preocupa por su bienestar emocional?</p> |
|--|--|--|