



Niveles de estrés en los empleados de una empresa dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de Cartera ubicada en la ciudad de Medellín en el año 2021

Manuela Agudelo Vanegas

Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, Corporación Universitaria

Minuto de Dios

NRC 12222: Opción de grado II

Álvaro Alejandro Acosta Echavarría

Abril 26 2021

Niveles de estrés en los empleados de una empresa dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de Cartera ubicada en la ciudad de Medellín en el año 2021

Manuela Agudelo Vanegas

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)
Álvaro Alejandro Acosta Echavarría
Psicólogo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

abril de 2021

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CALL CENTER

Dedicatoria

A mi esposo y a mi hijo por sacrificar tiempo de calidad para lograr que esta investigación fuera posible.

A la empresa donde laboro por darme la oportunidad de aplicar esta investigación, ya que con su colaboración permiten dignificar y mejorar las condiciones laborales de los empleados.

A todos los profesionales de la psicología, en especial a los dedicados a la psicología organizacional, ya que con sus conocimientos, estudios, investigaciones e intervenciones contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida y condiciones laborales de los empleados en las organizaciones.

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CALL CENTER

Agradecimientos

Sus agradecimientos al psicólogo y docente Álvaro Alejandro Acosta Echavarría, a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y a mi familia que de una manera u otra colaboraron en la realización de esta investigación.

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CALL CENTER

Tabla de Contenido

Lista de figuras.....	5
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción	9
Planteamiento del Problema	12
Antecedentes de Investigación.....	21
Justificación	25
Marco Teórico.....	28
Estrés.....	28
Afrontamiento	31
Escala e Inventarios.....	31
Modelo Demanda-Control propuesto por Robert Karasek (1978)	32
El Modelo Demanda-Control y apoyo social.....	33
Estrés Laboral	33
Centros de llamadas y Call Center.....	35
Objetivos.....	38
General	38
Objetivos específicos	38
Metodología	39
Enfoque de Investigación.....	39
Población.....	40

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CALL CENTER

Tipo de Muestra	40
Muestreo	40
Criterios de inclusión	41
Criterios de exclusión	41
Materiales.....	41
Cuestionario para la evaluación del estrés- Tercera versión.....	41
Métodos de recolección	44
Método de análisis	45
Análisis estadístico.....	45
Consideraciones éticas	46
Resultados	48
Discusión.....	61
Conclusiones.....	69
Referencias.....	
Anexos	75
Anexo 1. Consentimiento informado.....	75

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CALL CENTER

Lista de figuras

Figura 1	49
<i>Sexo</i>	49
Figura 2	50
<i>Rango de Edad</i>	50
Figura 3	51
<i>Escolaridad</i>	51
Figura 4	52
<i>Cargos</i>	52
Figura 5	53
<i>Nivel de Estrés</i>	53
Figura 6	54
<i>Nivel de estrés sexo femenino</i>	54
Figura 7	55
<i>Nivel de estrés sexo masculino</i>	55
Figura 8	56
<i>Nivel de estrés comparado entre sexo y cargos administrativos</i>	56
Figura 9	57
<i>Nivel de estrés comparado entre sexo y cargos operativos</i>	57
Figura 10	58
<i>Antigüedad en el cargo vs Nivel de estrés</i>	58
Figura 11	59

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA
SERVICIOS DE CALL CENTER

. Escolaridad Vs Niveles de Estrés 59

Figura 12 60

Edad Vs Nivel de estrés..... 60

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CALL CENTER

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo medir los niveles de estrés presentados por los empleados de una compañía dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de cartera ubicada en la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2021. Se realiza un estudio descriptivo de corte cuantitativo. Para adquirir el resultado se utiliza el cuestionario de estrés tercera versión que hace parte de la Batería de instrumentos para medir el riesgo psicosocial en las organizaciones, se encuentra validada en Colombia por el Ministerio de la Protección Social (2010) y diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana, para este estudio se evaluaron 126 empleados con cargos administrativos y operativos, se destaca el nivel de riesgo presentado de acuerdo al tipo de cargo, género y antigüedad en el cargo. De acuerdo a los resultados se establecen las conclusiones y se indican las recomendaciones pertinentes para intervenir el nivel de estrés identificado, que para esta investigación fue un nivel de estrés medio.

Palabras Clave: Nivel de estrés, Call Center, cuestionario de estrés tercera versión.

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA SERVICIOS DE CALL CENTER

Abstract

The objective of this work was to measure the levels of stress presented by the employees of a company dedicated to providing Call Center and portfolio recovery services located in the city of Medellin in the first semester of the year 2021. A descriptive cross-sectional of a quantitative cut is made. To acquire the results, the third version of the stress questionnaire is used, which is part of the Battery of instruments to measure psychosocial risk in organizations, validated in Colombia by the Ministry of Social Protection (2010) endorsed and designed by the Pontificia Universidad Javeriana, for this study 126 employees with administrative and operational positions were evaluated, highlighting the level of risk presented according to the type of position, gender and job longevity. According to the results, conclusions are established and pertinent recommendations are given for the intervention the level of stress identified, which for this research was a medium level of stress.

Keywords: Stresss level, Call center, stress questionnaire third version

Introducción

Las actuales condiciones de trabajo exigen un deterioro tanto físico como emocional a los empleados en sus jornadas laborales. Este escenario se ha venido estudiando desde diferentes áreas de conocimiento vinculados no solo con la administración del recurso humano sino también con la seguridad y salud en el trabajo (Navarro, 2014)

La psicología industrial, del trabajo y de las organizaciones al igual que la psicología relacionada con la salud y la seguridad en el trabajo se han interesado por estudiar e investigar elementos teóricos, conceptuales, metodológicos e instrumentales para mejorar la calidad de vida de los colaboradores en las organizaciones. De acuerdo a esto, la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial en las empresas lo hacen el grupo de profesionales encargados de vigilar, prevenir, controlar y mejorar las condiciones de trabajo actual.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha planteado que el estrés hace parte de las enfermedades más importantes en el siglo XXI. El ámbito organizacional no es ajeno a esta realidad. La presencia del estrés en los empleados es bastante frecuente. Según cifras de la Organización Mundial de la Salud, el estrés será el factor laboral tipo obstáculo en el año 2021. Colombia, por supuesto, no escapa a esta tendencia.

El estrés laboral genera consecuencias en los colaboradores y en las respectivas tareas que estos tienen asignadas. Al final las empresas también observarán las implicaciones que tiene el estrés en el sostenimiento y mantenimiento de las organizaciones. Precisamente, los estudios mencionan que el estrés laboral genera no solo un desempeño no adecuado, sino además un incremento en los indicadores de ausentismo y rotación. Sobre esta problemática existe una idea

unánime: el estrés afecta en su mayoría el desempeño laboral; quiere decir, impacta en la productividad y rendimiento de los empleados y a su vez las competencias y habilidades que tienen para desarrollar sus tareas y llevar a cabo sus actividades.

El estrés laboral impacta en las tareas asignadas al colaborador. El incremento del estrés tiene como consecuencias la disminución en el desempeño laboral, el atraso en el cumplimiento de tareas, el bajo rendimiento laboral, el ausentismo, la incapacidad médica y hasta el retiro voluntario o con justa causa del empleado, entre otros. Esto termina generando un impacto negativo al departamento o al área a la que el empleado pertenece y de igual manera a la organización en sí. Las personas y/o empleados que forman parte de esta última tienen que trabajar con el estrés día a día, aunque dadas sus naturales diferencias entre géneros, edades, cargos, antigüedad y experiencia, se espera que el estrés no presente el mismo impacto en todos los colaboradores de la organización.

Teniendo presente lo anterior, en esta investigación el objeto de estudio es una empresa dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de cartera. Como es de conocimiento y según las cifras que presenta el mercado, este tipo de actividad económica ha tenido un mayor auge en los últimos años, ya que el tipo de servicios que ofrecen buscan satisfacer las necesidades de otras organizaciones mediante el contacto, la conciliación y la atención de clientes. Este tipo de organizaciones se centran en el control de costos y el manejo del desempeño de la fuerza laboral a través del cumplimiento de objetivos y la medición de productividad y desempeño a través de indicadores. También se caracterizan porque proporcionan posibilidades de empleos a los jóvenes que están empezando a adquirir su experiencia laboral, estudiantes y para el caso de esta empresa madres cabeza de hogar. De ahí

que sean consideradas como una alternativa para personas que inician su vida laboral. Asimismo, debe considerarse que este tipo de empleos no requieren demasiado entrenamiento y son relativamente fáciles en cuanto a la adaptación y el aprendizaje. La exigencia del empleo incrementa a medida que se dan más interacciones con los clientes y se presentan condiciones salariales bajas y a ello se suman un sin número de situaciones internas o externas de cada sujeto o empleado. Si bien es cierto que no es un empleo altamente calificado, sí requiere de elementos especiales entre quienes ocupan estos cargos y están estrechamente relacionados con factores del tipo psicológico.

La presente investigación busca medir los niveles de estrés presentados por los empleados de una empresa dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de cartera ubicada en la ciudad de Medellín en el primer semestre del año 2021. Para tal estudio se trabajó con una metodología cuantitativa de corte descriptivo. Se utilizó el cuestionario estrés tercera versión que hace parte de la Batería de instrumentos para medir el riesgo psicosocial en las organizaciones, se encuentra validada en Colombia por el Ministerio de la Protección Social (2010) y diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana.

Como resultado se obtiene que los niveles de estrés tanto en cargos administrativos como operativos se encuentran en un nivel de estrés medio, el cual indica que la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos requieren observación y acciones prontas y organizadas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Planteamiento del Problema

Según el Ministerio de Protección Social Colombiano (2004), Desde el siglo XX se han desarrollado diferentes controles legislativos que han permitido la identificación, la promoción y la prevención de los diferentes riesgos que se pueden presentar en la ejecución de una actividad o función a través de la reglamentación en Salud Ocupacional en la mayoría de países, lo cual ha permitido un seguimiento paulatino de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos a partir de medidas de prevención en las organizaciones; (C. Pozo, 2004).

De acuerdo con la información reportada en la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en el año 2013, los factores de riesgo identificados como significativos por los trabajadores fueron los ergonómicos y los riesgos psicosociales. Dos de cada tres trabajadores, indicaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y, entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir niveles elevados de estrés.

En la segunda encuesta realizada, para el año 2013, más del 60% de los trabajadores deben atender clientes o usuarios, el 47.47% mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% indica que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con tiempos de respuesta limitados y el 20% de la población refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas o tiempos de descanso en su trabajo.

En cuanto a la cantidad de nuevos diagnósticos de enfermedad mental durante el período 2009 a 2017 informado por Fasecolda, se encuentran en primer lugar los trastornos de ansiedad con el 44%, seguido por el trastorno depresivo con el 15,1, en tercer lugar, respuestas al estrés

grave y trastornos de adaptación con el 12,7%, en cuarto lugar, trastornos mixtos de la conducta y relacionados con las emociones con el 11,1%, en quinto lugar, episodios depresivos con el 9,5%.

Según lo planteado en la intervención realizada “Bienestar y Salud Mental, un compromiso del Sector Público”, la ministra del Trabajo, Alicia Arango Olmos, informo y sensibilizo acerca de la Resolución 2404 de 2019, en la cual se adoptan una serie de instrumentos para la evaluación e identificación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, dado que según los resultados obtenidos en las encuestas llevadas a cabo durante los años 2007 y 2013 para conocer las diferentes condiciones de Salud, y evidenciar que las patologías mentales derivadas del estrés se han incrementado en un 43%.

El objetivo principal de este tipo de herramientas propuestas por la Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio de trabajo, está enfocada en la identificación de los factores de riesgo psicosocial, tanto para empleados públicos, como para empleados del sector privado, generando herramientas que admitan incrementar la calidad de vida de los empleados, fortalecer el clima laboral y contribuir a la disminución del ausentismo laboral al igual que las tasas de incidentes y accidentes de trabajo a nivel Colombia e incrementar los niveles de productividad de los empleados.

Previamente todas las empresas tenían como interés presentar las evaluaciones de riesgo psicosocial de manera anual, esto estaba generando un costo elevado en algunas empresas de riesgo medio y bajo. Con esta nueva regulación, se flexibiliza el periodo de aplicación, las empresas en las cuales se ha identificado un nivel de riesgo medio o bajo, podrán realizar la evaluación cada dos años y solamente, las empresas en las cuales se han detectado factores psicosociales evaluados de alto riesgo deben realizar la evaluación cada año.

La Organización Internacional del Trabajo (2010), indica que el estrés es la segunda causa presentada de manera habitual relacionados con trastornos de la salud asociados con los empleados.

Según los resultados de la Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo para (Paoli & Merllié, 2000) citado por (Moreno, 2004) un 60% de los empleados europeos ponen a consideración que el trabajo afecta de manera directa a su salud. Las enfermedades que más se presentan son: el estrés, la fatiga crónica y los trastornos músculo esqueléticos. Del 28 al 30% de la población evaluada, considera padecer estrés, y el 23% fatiga crónica. De acuerdo a lo anterior, el estrés relacionado con el trabajo es el segundo trastorno con mayor prevalencia en los empleados europeos.

En una investigación realizada por (Bernardo, de Souza, Pinzón, & Kawamura, 2015) la cual se titula “Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas”, nos indica que algunas entidades gubernamentales de algunos países y organizaciones reconocidas internacionalmente, han desarrollado estudios, donde se han evidenciado las preocupaciones que se tienen en torno a la salud mental de los trabajadores, mencionando que muchas de estas características se relacionan de manera directa con los factores llamados “factores de riesgo psicosocial”.

(Kristensen, 2000) por ejemplo, asocia los factores de riesgo psicosocial a la demanda física, emocional y sensorial del empleado, a las posibilidades de que su función beneficie el desarrollo y la autonomía de este y a las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, que incluyen la labor del empleado desde su responsabilidad, entre empleados o pares, jefes y subordinados.

Entre los países ubicados en Latinoamérica, Colombia es uno de los que plantea propuestas de evaluación e intervención de riesgo psicosocial para los empleados, de acuerdo con lo indicado en la resolución 2646 de 2008, pronunciada por el Ministerio de Salud y la Protección Social.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el año 2012, el periódico “El Espectador” dio a conocer el resultado de un estudio realizado por Rogus, Castro, donde se reportó que un 38% de los Colombianos que estaban trabajando padecían de estrés laboral y más preocupante aun, señaló que una tercera parte de la población a la cual se le realizó la encuesta tenían las condiciones necesarias para desarrollar este tipo de estrés, indico además, que con el transcurrir de los años esta cifra iría en un exuberante aumento y su implicación en costos, gastos operativos y productivos para las organizaciones que no han tomado cartas en el asunto era alta.

El estrés laboral es definido por (García, 2011); como el resultado de variados factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga laboral, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no están relacionados directamente con el trabajo. Para (Peiro, 2008) el estrés laboral se define como “una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas (estresores) difíciles de controlar pudiendo tener consecuencias negativas para ella”.

Autores como (Tomicic, 2014) y otros sugieren que países como Chile y Colombia cuentan con protocolos apropiados de vigilancia epidemiológicos para los Riesgos

Psicosociales en el trabajo, con los cuales se busca intervenir a nivel de diagnóstico, las diferentes alternativas de intervención para motivar estilos de vida saludables, aminorando el riesgo de sufrir este tipo de enfermedades que a largo plazo pueden desencadenar en otro tipo de trastornos, como el llamado síndrome de Burnout también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, el cual es definido por Pardo y Sigcha (2013, citando a Edelwich y Brodsky, 1980) como una “pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”.

En referencia, el modelo de estrés de Lazarus y Folkman (1986) subraya la importancia de la percepción adecuada de la aptitud, pues en la medida que la persona perciba que es capaz de enfrentar determinada situación, el estrés disminuirá, mientras si el empleado considera que la tarea sobrepasa sus capacidades y/o habilidades, podría sobrevenir el estrés, ya que en su valoración secundaria se establecería que no se poseen los recursos adecuados para llevar a cabo sus funciones o tareas.

De igual manera, la evaluación del estrés laboral y su debida intervención son claves para las tareas que las áreas de recursos humanos tienen asignadas y el grado de responsabilidad que implican con el capital humano. Para dar solución a este requerimiento, desde la psicología laboral se han desarrollado instrumentos de medición del estrés, protocolos de evaluación y programas de prevención e intervención. Por ello, es claro que el primer paso en la intervención del estrés es la evaluación para la obtención de un diagnóstico completo, en pro de implementar programas y procesos que satisfagan las necesidades de las organizaciones.

En el presente, los componentes del riesgo psicosocial pueden afectar de manera directa e indirecta a los trabajadores de cualquier sector económico, ya que están vinculados en muchas ocasiones con accidentes e incidentes de trabajo, abandono del puesto de trabajo, ausentismos incapacidades parciales y/o temporales.

A nivel organizacional, se habla de estrés laboral, y se entiende por este como un fenómeno que tiene un alto impacto en todos los empleados a nivel mundial. El estrés laboral está vinculado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o mejor dicho un conjunto de actitudes y una tendencia cualitativa que impacta el comportamiento de los empleados y las posibles consecuencias que estos puedan traer para sí mismos y para su entorno.

Si alguna persona nos pregunta sobre que entendemos por estrés, podríamos obtener que la concepción más completa en la sociedad está ligada con los problemas de salud que este trastorno puede llegar a desencadenar, por lo que es importante, tener en cuenta su definición patológica y se entiende como una situación negativa que debemos eliminar.

Rodríguez y González. (2009) Apoyándose en el resultado de numerosas investigaciones, las cuales señalan que la presencia de un determinado nivel de estrés puede tener efectos beneficiosos para el individuo, favoreciendo una respuesta eficaz a las diferentes demandas del entorno. Esto no quiere decir que el estrés no sea un factor peligroso para la salud y el bienestar tanto individual como empresarial cuando aparece con una intensidad, frecuencia y duración excesiva.

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no equiparan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En

general, y atendiendo al modelo de Karasek y Theorel, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control causará el grado de estrés en un momento definitivo. La ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico.

De acuerdo al modelo propuesto por Karasek (1979) y el modelo propuesto de Interacción de demandas y control, indica el surgimiento de altos niveles de estrés cuando se generen altos niveles o demandas productivas y unos niveles inferiores de control por parte del trabajador.

Entendiendo a las demandas laborales como la duración del turno, funciones tanto en cantidad como en calidad, volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido e interrupciones imprevistas.

Por el contrario, la dimensión de control está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía entendida como la posibilidad que tiene el empleado de manejar y distribuir su tiempo para llevar a cabo las diferentes tareas propuestas y tener la capacidad elección en el desarrollo de estas. El desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades individuales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado.

Por ende, el propósito de investigar los niveles de estrés dentro de una organización que se dedica a la recuperación de cartera tipo Call Center en Medellín, elaborando una revisión de artículos, repositorios y diferentes investigaciones, donde se busca evaluar y conocer el concepto del estrés y como interfieren los diferentes tipos o niveles en el

desempeño de las funciones de los empleados, su productividad y que relación tienen con otras patologías.

Según Flórez (2014) El trabajo suele ser parte una parte fundamental en la vida: constituye una fuente de sostenimiento económico, autoestima, estatus, relaciones interpersonales y proporciona una sensación de logro y aceptación social. Sin embargo, aunque muchos adquieren satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo que genera altos niveles de estrés. Cuando este surge, pone en peligro la seguridad y salud del empleado y disminuye la productividad de la organización, de acuerdo a las cifras, el estrés se convierte en el riesgo psicosocial número uno, en la mayoría de organizaciones de nuestro país y el mundo. El estrés laboral rompe la delgada línea entre el equilibrio cuerpo-mente, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, de este modo, no es extraño, por ejemplo, que un empleado que empieza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psicológico) acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias (nivel biológico).

Las organizaciones actuales se enfrentan a grandes desafíos, con miles de alternativas de productos y servicios, por lo cual, se ven en la necesidad de impactar y proponer nuevos mercados, más innovadores, con altos procesos de calidad y sistemas de gestión que busquen conservar el equilibrio costo beneficio teniendo en cuenta los factores económicos y humanos que intervienen en esta transformación, los cuales pueden impactar significativamente en el bienestar, la salud y la calidad de vida de los empleados, trayendo consigo entre otras, alteraciones mentales en estos, generadas por el estrés , causando

pérdidas económicas a las empresa por los tiempos ausentismo, enfermedad laboral e incapacidad. (Duran, 2010).

La importancia de esta investigación radica en las limitaciones respecto a estudios sobre el estrés laboral en empresas del sector Call Centre en Colombia y al escaso material bibliográfico en la universidad. Por lo anterior, la novedad de esta investigación ha permitido conocer la realidad del sector del Call Center y la recuperación de cartera en la actualidad.

De lo anterior nos surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los niveles de estrés en los colaboradores de una dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de Cartera ubicada en la ciudad de Medellín?

Antecedentes de Investigación

En el artículo de investigación de Néstor Rojas “La Realidad organizacional: Desde la perspectiva psicosocial (2011), cuyo objetivo principal es hacer una reflexión histórico-crítica sobre el concepto de realidad organizacional que utilizan los psicólogos y psicólogas de las organizaciones en el momento en que elaboran, no solamente sus descripciones, análisis e interpretaciones de dicha realidad sino también en los momentos en que realizan sus intervenciones psicosociales.

En el cual se presta especial atención a los efectos que dichas acciones producen en los sujetos sociales como en los presupuestos epistemológicos, metodológicos y teóricos en que se basan estos profesionales para llevar a cabo su práctica profesional.

Dando cuenta que es posible analizar y leer los fenómenos organizacionales desde múltiples perspectivas, partiendo de supuestos diferentes. Sin embargo, esas múltiples aproximaciones tienen implicaciones directas en las formas de conceptualizar, investigar e intervenir que hace el psicólogo/a de las organizaciones. Por lo tanto, el psicólogo(a) organizacional debería enfatizar no en lo que la organización hace ni en la forma en que eso que hace puede hacerse más eficientemente, sino en cómo la organización es y está integrada o lo que significa para las personas pertenecer a ella.

De acuerdo a la investigación realizada por Luceño y colaboradores en 2004 titulada “Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad, cuyo objetivo es identificar los efectos que tiene en la actualidad el estrés laboral y sus repercusiones a nivel de

productividad y salud para los colaboradores. Sus efectos, tanto en la salud de los trabajadores como en los resultados empresariales, en forma de bajas laborales, incapacidad, bajo rendimiento y ausentismo.

Pueden concluir que el estrés laboral tiene una gran importancia en la actualidad debido a los efectos perjudiciales que puede suponer tanto en la salud y calidad de vida de los trabajadores como en la salud organizacional, fundamentalmente en la disminución del rendimiento y el aumento del absentismo laboral.

Una forma de intervenir este problema es estudiar los factores psicosociales que afectan al colaborador y hacer lo posible por cambiarlos. Esto es la intervención primaria, es decir, intervenir en las causas, en los factores psicosociales, a través de políticas organizacionales dirigidas a modificar dichos factores.

Algunas empresas han desarrollado Programas de asistencia para el empleado, que se centran fundamentalmente en atención secundaria y terciaria, pero la mayoría de las intervenciones que se realizan sobre estrés laboral son de carácter terciario.

Aunque actualmente tenga un mayor peso la intervención terciaria y secundaria, a la hora de abordar el estrés laboral, la mejor prevención e intervención siempre es aquella que va dirigida a modificar las causas, y por tanto a modificar los factores psicosociales relacionados de alguna forma con el estrés laboral.

Para Diana Lucia Diaz Naranjo en su artículo de reflexión “Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial”. Define de manera legal como la Resolución 2646 de 2008 tiene como objetivo dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto

como producto del estrés ocupacional, el presente artículo presenta de una forma concisa y entendible para el empleado en general, el significado de los factores de riesgo psicosocial y las repercusiones que estos puedan llegar a tener en su salud.

Se entiende en su reflexión el concepto de estrés y la importancia que tiene en el ámbito laboral porque el individuo puede responder de diferentes maneras ante un suceso inesperado, para algunas personas una situación puede ser muy amenazante, pero para otras esa misma situación podría pasar desapercibida, estas respuestas pueden activar mecanismos fisiopatológicos de una enfermedad.

En la investigación realizada por la Cirujana Erika Barragán la cual se titula “prevalencia de estrés laboral en trabajadores de un Contact center de Bogotá en el 2015.

Cuyo objetivo se encuentra relacionado con la identificación de la tendencia de los Contact Center como fuente de empleo y principales empresas en el país, y el estrés es un factor común ligado a sus trabajadores alrededor del mundo.

En la cual obtuvo los siguientes resultados. La prevalencia total de estrés bajo fue del 13%, muy bajo del 83,8% y 3,2% no reportaron síntomas de estrés. No se encontraron niveles de estrés medio o alto. En las prevalencias de estrés según el uso de la diadema, se encontró un nivel bajo de estrés en el 25% de los que usan diadema, muy bajo en el 68% y 6,5% no presentaron síntomas de estrés; por el contrario, el grupo que no usa la diadema presentó sólo el 1% de estrés bajo y el 99% de estrés muy bajo, no hubo participantes que no reportaran estrés. Estresores laborales como la autoridad de decisión y la percepción de recompensa variaron en ambos grupos. El riesgo al usar la diadema de tener un nivel de estrés bajo fue del OR 2,32

IC95%(1,56-6,09), mostrando que al usar la diadema se tiene un doble de riesgo de bajo estrés en trabajadores operativos de Contact Center frente a presentar un estrés muy bajo.

Dentro de las conclusiones emitidas. La prevalencia de estrés general fue baja en ambos grupos evaluados. Las mujeres, los jóvenes y participantes estrato 2 y 3 fueron los grupos predominantes. Hay dos veces mayor riesgo al usar la diadema de tener estrés bajo en trabajadores operativos. Se recomienda mayor seguimiento por parte de los Contact center a los estresores y síntomas de estrés a los que están expuestos sus trabajadores por lo que se requiere promover más estudios que sirvan de soporte para evaluar la diadema como factor estresor laboral.

Dentro de la búsqueda de artículos revisados podemos encontrar:

Total de Artículos Revisados: 10

Bases de datos: Dialnet, Repositorio Universidad Minuto de Dios, Repositorio Universidad Javeriana, Repositorio Universidad del Rosario, Repositorio Universidad CES, Repositorio Universidad Católica de Oriente.

Artículos Nacionales: 7

Artículos Latinoamericanos: 3

Relacionados con la investigación: 2

Justificación

Dentro de una organización existen diferentes variables que afectan tanto el desempeño de un empleado como el entorno en el que comparte. Las condiciones con las que cuenta deben ser óptimas para que la organización avance y cumpla con sus objetivos y de igual forma cada empleado logre el éxito personal y aporte en el mejoramiento de la calidad de sus empleados.

Es por esta razón que al realizar un análisis más profundo al efecto que produce dentro de una organización la medición de una de estas variables, el estrés, se podrá establecer de qué manera perjudica o ayuda a llevar a cabo los planes de acción, para que generen desarrollo personal, posicionamiento y fortalecimiento de la organización dentro del sector al que pertenece, y como esta variable afecta el comportamiento de sus empleados de forma individual y en sus grupos de trabajo.

El estrés laboral se define como el grupo de reacciones de naturaleza emocional, comportamental y psicológica generadas por las demandas del ambiente para las cuales el individuo tiene una incapacidad de afrontamiento (Diaz, 2010), y es considerado como padecimiento laboral de alta prevalencia en el mundo moderno, que genera un desequilibrio causado por la insuficiente competencia de generar una respuesta viable ante una exigencia del entorno, afectando la salud y bienestar del trabajador, lo cual es generador de enfermedades en el ámbito laboral que parte de la experiencia y percepciones del individuo en su interrelación con las condiciones laborales, causando afecciones o síntomas nocivos en la salud (Posada, 2011).

La investigación es importante porque está orientada a realizar un diagnóstico de los niveles de estrés del personal de la organización. Por tanto, la información será de utilidad para el área Gestión Humana y Bienestar a fin de que pueda tomar medidas correctivas si lo cree pertinente.

Este estudio es una contribución al conocimiento porque se describe la situación actual de la empresa de recuperación de cartera, así como la variable que sería objeto de estudio, en su ambiente natural. Por otro lado, existen razones prácticas para la investigación. Así, por ejemplo, si se conocen las causas de los niveles de estrés es posible reducir el indicador de ausentismo de los empleados a través de un plan de intervención apoyados en las conclusiones generadas por la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial de la empresa.

En el artículo de (Bambula & Pérez, 2017) titulado “De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional” se evidencia que la producción investigativa en los años 90 en Colombia relacionadas con la salud laboral se encontraba mínima, comparada con el estudio de otros países, y los estudios realizados y publicados se centraban en la problemática en torno a los riesgos físicos, ergonómicos y mecánicos en los sitios de trabajo.

Autores como Tomicic, y otros (2014), mencionan que países como Chile y Colombia cuentan con protocolos adecuados de vigilancia epidemiológicos para los Riesgos Psicosociales en el trabajo, con los cuales se pretende intervenir a nivel de diagnóstico por medio de estrategias adecuadas para una mejor adaptabilidad del trabajador.

Un motivo fundamental, para realizar esta investigación lo constituyen las diferentes situaciones de la gestión de cobranza como asesor de cobranza, y es que a medida que se realiza

la gestión se presentan diversos tipos de cliente, con los cuales se adaptan diferentes estilos de negociación. Tenemos desde un cliente muy amable, que es consciente de su atraso y termina con un nivel de satisfacción alto al finalizar la llamada, hasta un cliente muy grosero cuyo trato no es agradable y se corta la llamada. Teniendo en cuenta que existen tipos de cliente, también lo existe con los asesores de cobranza, y es que no todos tenemos el control emocional para mantener aquellas situaciones tediosas que son las que con mayor frecuencia se presentan por la misma naturaleza del trabajo. No solo estas situaciones afectan el estado de ánimo de la persona, ni las relaciones familiares, conyugales y que repercuten en el desempeño de su trabajo debido a ese factor con mucha influencia llamado Estrés Laboral.

El segmento de los Contact Center es particularmente sensible a este fenómeno, evidencia de ello se encuentra en los constantes procesos de convocatoria que se suelen realizar (Arias y Ceballos, 2016). La organización, por otro lado, obtendrá beneficios al conocer los niveles de estrés de sus empleados y en qué estado se encuentran.

A nivel teórico, la investigación ofrece la oportunidad de estudiar a una empresa de recuperación de cartera en su ámbito más estricto. En el caso de las investigaciones realizadas en el ámbito nacional, las casas de cobro tipo Contact Center casi no han sido objeto de estudio, más bien se ajustan a los centros de atención presencial de empresas cuyo objetivo es la atención presencial: bancos, aseguradoras y otras. En cambio, la empresa que es objeto de análisis tiene como núcleo de negocio las actividades de recuperación de cartera de tipo telefónico.

La investigación tiene un carácter estrictamente académico y respeta la confidencialidad de la organización y los manuales de propiedad y aplicación del instrumento a utilizar.

Marco Teórico

Estrés

El término estrés se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy diferentes. Es un término complicado, actual e importante. Por este motivo los autores Martínez y Díaz (2007) indican que:

El estrés se puede interpretar haciendo analogía a una amplia variedad de situaciones, entre las cuales aparecen una cantidad de síntomas relacionados con la tensión, el cansancio, el desgaste, el agobio, la alta carga y presión laboral o de cualquier otro tipo. De la misma manera, se relaciona con experiencias de miedo, pánico, angustia, y una premura para dar cumplimiento a diferentes objetivos o tareas y tiene en cuenta factores relacionados con la incapacidad para enfrentar situaciones difíciles.

Dicha dificultad para identificar el significado del término estrés se evidencia desde tiempo atrás, pues en el siglo XIX Claude Bernard pensaba que lo propio del estrés eran los “estímulos estresores” o “situaciones estresantes”, y durante el siglo XX Walter Cannon planteaba que lo importante eran las respuestas fisiológicas y conductuales características (Moscoso, 1998 citado en Martín, 2007). De allí la importancia de retomar la génesis del concepto.

De acuerdo a lo anterior, el término estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, un estudiante de segundo año de medicina en la Universidad de Praga, se percató de que todos los enfermos a quienes observaba, indiferentemente de la enfermedad que sufrían, tenían síntomas comunes y generales como agotamiento, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre

otros síntomas inespecíficos. Selye denominó este fenómeno como “Síndrome General de Adaptación”.

Desde entonces, el estrés ha sido estudiado desde varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías variadas y avanzadas, y con enfoques teóricos diferentes. Por ejemplo, los enfoques fisiológicos y bioquímicos resaltaron la importancia de la respuesta orgánica, es decir, el nacimiento del estrés en el interior de la persona (Martínez y Díaz,2007).

En cambio, los modelos más recientes sobre estrés, denominados modelos integradores multimodales, sugieren que el estrés no puede definirse desde una concepción unívoca, sino que debe comprenderse como un conjunto de variables que funcionan de forma sincrónica y diacrónica, dinamizadas a lo largo del ciclo vital. Estos modelos presentan una visión comprensiva más amplia sobre el tema. Por ello, aunque la propuesta teórica de Lazarus suele considerarse como de carácter interactivo, este sugirió en 1966 que se entendiera el estrés como:

Como un concepto organizador utilizado para entender un alto grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal. Por tanto, no se considera el estrés como una variable sino como una rúbrica de distintas variables y procesos (Lazarus y Folkman, 1986).

Debido a la amplitud de los ámbitos en los que se presenta el estrés, se empezaron a realizar en el siglo XX numerosas investigaciones sobre el tema, aplicadas en los diferentes ámbitos en los que se produce este fenómeno, incluyendo, por supuesto, el educativo y se clasificaron de la siguiente manera:

Los tipos de estrés suelen ser clasificados tomando como base la fuente del estrés (...), en ese sentido se puede hablar del estrés amoroso y marital, del estrés sexual, del estrés familiar, del estrés por duelo, del estrés médico, del estrés ocupacional, del estrés académico, del estrés militar y del estrés por tortura y encarcelamiento (Barraza, 2005).

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de ESTRÉS refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero, además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Más adelante, este autor nos aporta un nuevo concepto, el Afrontamiento del Estrés. Lo que plantea Lazarus es que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos “esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1986).

Según el autor, cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés. Son muchos los factores que pueden llegar a determinar los mecanismos de afrontamiento. Por un lado, puede estar influenciado por recursos relacionados con el estado de salud o con la energía física con la que se cuenta; pero también entran en juego otros factores como las creencias existenciales que se tengan, religiosas o no; las creencias generales relativas al control que podemos ejercer sobre el medio y sobre nosotros mismos; el aspecto motivacional también puede favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para la resolución de problemas o las

habilidades sociales; además, Lazarus añade el apoyo social y los recursos materiales como otros factores que hay que tener presentes (Lazarus y Folkman, 1986).

Afrontamiento

Cuando se habla de afrontamiento del estrés podríamos referirnos tanto a los estilos como a las estrategias de afrontamiento, aunque éstos no son conceptos equiparables. Por una parte, están los estilos de afrontamiento, que son las predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones siendo los responsables de las preferencias individuales en el uso de uno u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. En cambio, el término de estrategias de afrontamiento hace alusión a los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y que pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones que se den en cada momento. (Lazarus,2006).

Si bien el afrontamiento ha sido definido no solo por los diferentes enfoques psicológicos, sino también por las diferentes disciplinas se ha tomado una aproximación general de su definición la cual se plantea como, Para Díaz Martín 2010 citado en (Alonso, 2014) dice:

El afrontamiento forma parte de la gama de recursos psicológicos de cualquier sujeto y es una de las variables personales declaradas como partícipes en los niveles de calidad de vida. Según Orlandini (1999), las últimas investigaciones atribuyen un gran valor e importancia al afrontamiento sobre la calidad de vida y el bienestar psicológico.

Escalas e Inventarios

Fernández-Abascal, en 1997, realizó un exhaustivo estudio de diversas escalas e inventarios de estrategias de afrontamiento o de coping, donde concluyó y unificó en la Escala de

Estilos y Estrategias de Afrontamiento los estilos y estrategias más importantes y que se recogían, como ya he comentado, en los trabajos de diferentes autores.

Estas 18 estrategias de coping son: reevaluación positiva, reacción depresiva, negación, planificación, conformismo, desconexión cognitiva, desarrollo personal, control emocional, distanciamiento, supresión de actividades distractoras, refrenar el afrontamiento, evitar el afrontamiento, resolver el problema, apoyo social al problema, desconexión comportamental, expresión emocional, apoyo social emocional y respuesta paliativa. (Martín, Jiménez y Fernández-Abascal).

Modelo Demanda-Control propuesto por Robert Karasek (1978)

Este modelo fue desarrollado con el objetivo de describir y analizar situaciones laborales en los que los estresores son crónicos, las características psicosociales del entorno del trabajo que pueden generar esos estresores y como estos pueden afectar la salud y el comportamiento en las personas.

Karasek (1979) observó que los efectos del trabajo, en la salud y en el comportamiento se debían a combinaciones de demandas psicológicas (exigencias laborales que el trabajo implica para la persona) y de las características estructurales del trabajo, las cuales se relacionaban con la capacidad de tomar decisiones (control sobre el trabajo) y usar las capacidades individuales, es así que Karasek (1979) propuso un modelo bidimensional que permitiera integrar estos tipos de conclusiones, denominado el modelo de Demandas (exigencia psicológicas)-Control (Gallegos, Iturrizaga, & Salinas, 2014).

El Modelo Demanda-Control y apoyo social

El modelo bidimensional de Karasek Demanda- Control fue complementado en por Johnson y Hall (1988), los cuales añadieron otra categoría denominada Apoyo Social, esta categoría convierte el modelo en un Modelo tridimensional denominado Modelo Demanda-Control-Apoyo Social.

Estrés Laboral

De acuerdo a OIT (2016), entidad citada por Pompilla (2017), al estrés laboral puede definirse como: "Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física, psicológica de los colaboradores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo". Reafirmando entonces la definición del estrés como la relación entre el sujeto y su entorno observado como perturbador y abrumador, ocasionando la falta de control de sus propias capacidades (Lazarus y Folkman, 1986).

El concepto de estrés laboral, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1997) desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento, de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Generalmente toda actividad laboral implica algún tipo de coste de oportunidad (Blaug, Kenyon y Lekhi, 2007). Es natural que existan empleos que suelen ser más demandantes que otros, por lo que es necesario considerar este aspecto antes de iniciarse en algún puesto laboral

en particular. Cuando un individuo opta por comenzar a trabajar en un Contac Center, debe encontrarse listo para aceptar jornadas de trabajo pesadas y hasta determinado punto tener presente la presencia de una actitud positiva, ya que tratar de la mejor manera posible a los clientes suele ser una alta prioridad para este tipo de trabajos (Castanheira y Champbell, 2010). Sin embargo, cualquier persona que labore en estos sitios puede llegar a manifestar estrés en los Call centers, debido a que no siempre se puede estar en la plenitud del rendimiento (Ramli y Mohamad, 2015).

De acuerdo a Oh, Parky Boo (2017), quienes citan a Holman (2005), el estrés en los Call Centers es visualmente apreciable al ser un esfuerzo agotador que realizan los operadores para proceder con las actividades diarias que requiere el trabajo, ya que el rendimiento y la productividad se ven afectadas por situaciones estresantes Sin embargo, el estrés laboral involucra todas aquellas actividades 18 laborales que pueden afectar a los agentes cuando se requiere una respuesta veloz de parte de los mismos frente a un problema o cuando la carga de trabajo es desmesurada y las condiciones ambientales no resultan propicios para que pueda existir una respuesta positiva (Arias y Ceballos, 2016). De ahí que algunos autores consideren al estrés también como una anomalía (Woodcock, 2017).

En general, se asume que el estrés puede alterar la salud actuando a cuatro niveles al menos, que a su vez están relacionados entre sí (Cox, 1978; Holroyd y Lazarus, 1982; Lazarus y Folkman, 1986). Estos son:

Alteración de los mecanismos fisiológicos (fundamentalmente los mecanismos neuroendocrinos).

Adopción de estrategias de afrontamiento inadecuadas.

Establecimiento de alteraciones fisiológicas con funciones de coping.

Alteración de procesos psicológicos.

Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo

El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es:

«una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador».

El interés sobre temas como el rendimiento, la satisfacción y el estrés laboral es cada vez mayor. Los diversos estresores que padecen los trabajadores incluyen: ejecución de tareas de forma repetitiva, rol ambiguo y conflictivo, malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal, autonomía, identidad profesional. horas, menos pacientes), estas encontraban la practica medica tan estresante como los hombres.

Centros de llamadas y Call Center

Los Call Centers también crean un vínculo entre el consumidor y la empresa: están allí para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana y todos los días del año (Kisiel, 2013). Además, Echchakoui y Baaki, (2019) menciona lo dicho por Richardson y Gillespie (2003). Estos últimos dividieron a los Call Centers en 12 función a tres características distintas: En primer lugar, los colaboradores que participan en operaciones especializadas que combinan telecomunicaciones y TI; en segundo lugar, trabajar en un entorno controlado con seguimiento

del rendimiento (automatizado, por lo general) y, por último, un escenario donde los teleoperadores están en contacto telefónico directo con el cliente a través de llamadas entrantes y salientes. Los investigadores añadieron que en los últimos lustros el trabajo del centro de llamadas ha aumentado, no solo para hacer y recibir llamadas, sino también para responder a los correos electrónicos (Richardson y Gillespie, 2003), lo cual es natural dada la penetración de la internet a nivel global. Echchakoui y Baakil (2019) agregan que el sector tiende a la automatización con la incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial.

El papel de los Call Centers no ha permanecido estático, ya no es únicamente un centro que acarrea costos, sino más bien un "productor de ingresos estratégicos" (Kisiel, 2013). Estudios anteriores mencionados por Woodcock (2017) y propuestos por Alferoff y Knight (2008) han demostrado que una exitosa implementación de Call Center mejora la gestión de la relación con el cliente de la empresa, también mejora la entrega de servicios y la retención de clientes; ayuda a reunir el conocimiento del cliente e integra conocimiento en toda la organización (p.29).

Los clientes que llaman a los Call Centers esperan un mejor servicio, un mejor tratamiento y una respuesta más rápida (Marr 2004). Sin embargo, si los agentes están sobrecargados con la medición, el monitoreo y la concentración en los siguientes scripts seguramente tendrán problemas para alcanzar estas demandas.

Ambos elementos siguen presentes en la actualidad (Echchakoui y Baakil, 2019), aunque Legros, Jouiniy Dallery (2015) señalan que los mecanismos de monitoreo son cada vez más sofisticados debido a los avances en informática.

De acuerdo a Ruyter, Wetzels y Feinberg (2001), los Call Centers emergieron como centrales para acceso al cliente para muchas empresas y se convirtieron rápidamente en una fuente clave de conocimiento específico del cliente y una fuente de ventaja competitiva en un mundo cada vez más centrado en el cliente. A finales del año 2000, Un artículo de The Economist indicó que el crecimiento anual de centros de llamadas en los Estados Unidos en 50% y en Europa occidental al 40% en los finales de la década de los 90 (Ruyter, et.al.2001).

De acuerdo a Echchakoui y Baakil (2019) ese crecimiento ha decrecido drásticamente debido a la aparición del internet y el consecuente desarrollo de los canales digitales.

El conflicto entre estas métricas comunes y los objetivos de servicio al cliente, satisfacción y recopilación de información puede crear demandas conflictivas de la organización, los supervisores y los clientes, lo que a su vez puede llevar al rol del estrés (Kisiel, 2013).

En términos prácticos el conflicto del gerente del Call Center y los empleados pueden, en su esencia, expresarse de esta manera: ¿Debo asegurarme de que el cliente esté satisfecho al máximo o debo intentar que se me contesten tantas llamadas lo más rápido posible? De hecho, se ha argumentado que la posición de servicio al cliente se encuentra entre los trabajos que conllevan mayores niveles de estrés (Echchakoui, 2019).

El centro de llamadas es un ambiente laboral estresante debido a la alta volumen de llamadas y la naturaleza de estas llamadas, que son muchas quejas, por lo tanto, los agentes han de ser pacientes y tranquilos al tratar con clientes iracundos. (Sawyerr, 2009) señalan que la literatura sobre la personalidad y el desempeño de los empleados ha sido controvertida entre los entusiastas y los escépticos de esta relación.

Objetivos

General

Describir los niveles de estrés percibidos actualmente por los empleados de una empresa dedicada a la prestación de servicios de Call Center y recuperación de cartera ubicada en la ciudad de Medellín.

Objetivos específicos

Especificar los niveles de estrés predominantes en los empleados de una empresa de recuperación de cartera ubicada en la ciudad de Medellín.

Determinar los niveles de estrés intralaborales en personal con cargos administrativos.

Identificar los niveles de estrés intralaborales en personal con cargos operativos.

Metodología

En este apartado se pretende dar a conocer con detalle el método de la investigación realizado; se menciona el enfoque, método, la población, el instrumento, el plan de análisis y las consideraciones éticas. El planteamiento metodológico de esta investigación se llevará a cabo como una estrategia que permita incorporar desde un marco cuantitativo, con el cual se podrá dar respuesta a los objetivos de la investigación, ya que está enfocada en describir, registrar y especificar los niveles de estrés de los empleados de una empresa de recuperación de cartera ubicada en la ciudad de Medellín continuación se muestran los aspectos metodológicos que conforman este estudio:

Enfoque de Investigación

La investigación se sustenta en el método descriptivo, este tipo de estudio aporta información cuantitativa sobre un tema específico el cual se conoce poco sin intervenir en los datos o resultados arrojados en la metodología utilizada. En otras palabras, en el método descriptivo “la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan” (Sampieri, 2006) De acuerdo con esto, este estudio está diseñado solamente para conocer y describir todas las situaciones o dimensiones que implican en el tema de investigado, que sirven para la recolección de información con el objetivo de realizar la descripción del fenómeno objetivamente, teniendo en cuenta que no se debe de manipular el entorno y los datos.

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis,

ni hacer predicciones. Con muchas frecuencias las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones (Monje, 2011, pág. 100).

Población

La población de la empresa en la ciudad de Medellín es finita ya que se conoce el total de la población, la cual está compuesta por 160 colaboradores tanto operativos como administrativos.

Tipo de Muestra

La muestra del presente estudio es no probabilística por conveniencia ya que la muestra no depende del azar (Alvarez, 2016) sino por las siguientes categorías: colaboradores de la empresa de género: hombres o mujeres, cargos: operativos o administrativos, ubicados en la ciudad de Medellín con más de tres meses antigüedad en la compañía.

La muestra seleccionada para este estudio está compuesta por 126 colaboradores que cumplen con las características anteriormente mencionadas, dando un porcentaje de cobertura del 79% del total de la población.

Muestreo

La muestra participante en la siguiente investigación fue seleccionada en dos grupos, un grupo conformado por 10 empleados que ocupan cargos administrativos y otro grupo conformado por los empleados que ocupan cargos operativos, mayores de 18 años, la muestra esta compuesta por hombres y mujeres con mas de 3 meses de vinculación en la compañía. Dentro de la muestra se encuentran bachilleres, técnicos, tecnólogos, profesionales, y empleados con especialización y maestría.

Criterios de inclusión

Empleados activos con cargos administrativos y operativos.

Criterios de exclusión

Empleados activos con cargos administrativos y operativos que lleven en la empresa entre 0 y 3 meses.

Materiales

Para la realización de la investigación se tomará de base una prueba específica, el cuestionario de estrés tercera versión, así como el diligenciamiento del consentimiento informado por parte de cada empleado que voluntariamente desee hacer parte de la muestra donde explique de forma clara el procedimiento y su finalidad.

Cuestionario para la evaluación del estrés- Tercera versión

El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde, el cual tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.

El cuestionario para la evaluación del estrés. tiene tres versiones. La primera fue desarrollada

por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

La tercera versión consiste en una actualización de baremos y un ajuste al modo de cálculo de los niveles de estrés de la versión anterior. La finalidad de los cambios incluidos en esta versión es adecuar la interpretación de resultados para hacerla homologable con los criterios utilizados en los instrumentos de la Batería para la evaluación de factores psicosociales, diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (2010).

La validez y la confiabilidad del cuestionario para la evaluación del estrés se estimaron de forma diversa pero complementaria en las tres versiones del mismo.

La escala de respuesta para el cuestionario para la evaluación del estrés es de tipo Likert en la que el encuestado por medio de una X debe seleccionar una única opción de respuesta.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
----------------	---------------------	----------------	--------------

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la – Pontificia Universidad Javeriana (2010).

El cuestionario indica un puntaje bruto el cual debe ser transformado con la siguiente formula:

$$\text{Puntaje transformado} = \text{Puntaje bruto} / 61,16 \times 100$$

El puntaje transformado se compara con las tablas de los baremos los cuales indican el nivel de estrés de los trabajadores encuestados.

Tabla

Tabla de baremos para el cuestionario para la evaluación del estrés

Nivel de síntoma de estrés	Puntaje Transformado	
	Jefes, profesionales o técnicos	Auxiliares y operativos
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy Alto	25,1 a 100	23,5 a 100

El cuestionario para la evaluación del estrés. tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

La tercera versión consiste en una actualización de baremos y un ajuste al modo de cálculo de los niveles de estrés de la versión anterior. La finalidad de los cambios incluidos en esta versión es adecuar la interpretación de resultados para hacerla homologable con los criterios utilizados en los instrumentos de la Batería para la evaluación de factores psicosociales, diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (2010).

La validez y la confiabilidad del cuestionario para la evaluación del estrés se estimaron de

forma diversa pero complementaria en las tres versiones del mismo.

Métodos de recolección

Fase I: Se realiza contacto con la directora administrativa de la empresa, se realiza un primer acercamiento para identificar la cantidad de empleados que allí laboran y los cargos que actualmente ocupan, así como la cantidad de empleados pertenecientes a los cargos operativos y administrativos.

Fase II: Mediante espacios grupales con algunos de los empleados se informa acerca de la metodología de la presente investigación y su finalidad, también se realizan las primeras observaciones acerca del riesgo que los empleados presentan o perciben en la ejecución de sus actividades.

Fase III: Se obtiene permiso por parte de la dirección administrativa para adelantar la aplicación del cuestionario a los 126 empleados que cumplen con los criterios de inclusión, el grupo de empleados en cargos administrativos a las 08:00 am y para el caso de los empleados de los cargos operativos a las 12:00 pm, ambos grupos contactados antes de iniciar sus jornadas laborales a quienes se les pide su participación voluntaria explicando de manera clara el ejercicio el cual se llevara a cabo en una sola sesión, donde se aplicara el cuestionario, llenando previamente a la aplicación el consentimiento informado, y los resultados que luego pueden lograr este tipo de investigaciones.

Fase IV: Se explica a los empleados que participan de manera voluntaria la finalidad de la presente investigación, así como la del cuestionario a aplicar, posteriormente a cada uno se les envía a través de medio digital y con apoyo de los formularios de Google el consentimiento informado y la respectiva prueba, la cual será diligenciada en su tiempo libre.

Método de análisis

Mediante contacto con el área administrativa de la empresa se cuenta con acceso a la muestra de 126 empleados con el fin de aplicar el instrumento seleccionado para la obtención de la información.

Análisis estadístico

Mediante la utilización de las herramientas tecnológicas y cibernéticas como el programa Excel se verificarán los resultados del cuestionario de estrés tercera versión para identificar los niveles de estrés presentados por los empleados que ocupan cargos administrativos y operativos, esto para verificar bajo la base de la teoría y su aplicabilidad en la muestra seleccionada.

Consideraciones éticas

Para el propósito deontológico del presente trabajo investigativo, se tendrá como referencia para la fundamentación ética, la Ley 1090 del año 2006, en la cual se hace 32 referencia sobre el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia, donde se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, que en el título II, que corresponde a las disposiciones generales, en el ordinal 9, se precisan sobre la investigación con participantes humanos, que “el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos”.

Las consideraciones éticas, toman como punto de referencia desde la misma Ley 1090/2006, establece en su capítulo VII del título VII “del código deontológico y bioético, denominado “de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones”, que en los artículo 49 y 50 para cual se especifica, que los profesionales de la psicología al llevar a cabo investigaciones científicas, deberán ser responsables en sus acciones metodológicas, y con la reserva de la información presentada por los participantes teniendo presente que estos son adolescentes, además de basarse en principios éticos de respeto y dignidad con ellos y la información presentada (Congreso de la República de Colombia, 2006, págs. 11-12).

De acuerdo con los principios establecidos en la resolución 8430 de octubre 4 de 1.993 en la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud y en cumplimiento de los aspectos mencionados en el artículo 6 de la presente resolución,

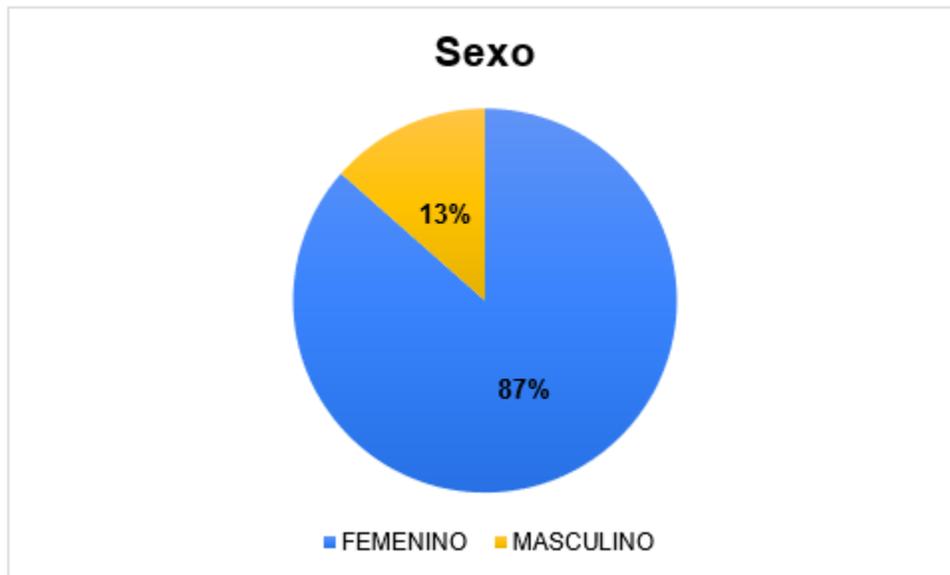
esta investigación es considerada de riesgo mínimo, según la resolución previamente relacionada y el estudio se ajusta a los principios de beneficencia, no maleficencia, respeto, autonomía y justicia. Se cuenta con el consentimiento informado el cual se diligencia por la población participante de la investigación.

Resultados

En este apartado se abordan los hallazgos de la investigación, haciendo un análisis de la estadística con comentario de las gráficas. Se realiza la aplicación del cuestionario de Estrés tercera versión de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), en una empresa dedicada a prestar servicios de recuperación de cartera y Servicio al cliente de la ciudad de Medellín, las personas demostraron su intención de participar, diligenciaron el test de forma voluntaria, para ello se firma el documento de consentimiento informado del participante con el fin de garantizar el cumplimiento de su voluntad y el respeto de ésta. A continuación, vamos a presentar los datos sociodemográficos.

Figura 1

Sexo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 1, se muestra que de los participantes de la muestra el 87% pertenecen al género femenino, el 13% al masculino, esto da cuenta que el cargo de Agente o asesor telefónico de acuerdo a la realidad social y la demanda del mercado, es ejercida más por mujeres que por hombres, cabe aclarar que una de las políticas de la empresa a la hora de generar la contratación y jugando un papel de responsabilidad social, decide vincular mujeres que sean madres cabeza de hogar, no es un factor determinante pero hace que la población femenina sea mayor. Por otro lado, el trabajo en los Call center se considera en la sociedad como algo femenino, lo que no impide que trabajen muchos hombres, aunque la consideración social sea baja, y aunque como se ha visto es un trabajo alejado de la imagen de masculinidad.

Figura 2

Rango de Edad



Fuente: Elaboración propia

El rango de edad que predomina en los participantes que participaron en el gráfico 2, se encuentra entre 21 y 30 años, con una participación del 57%, seguida del rango de edad entre 31 y 40 años, con una participación del 29%, seguido del rango de edad entre 41 y 50 años con una participación del 6%, seguido del rango de edad entre 18 y 20 años con una participación del 5% y mayor a 51 con una participación del 3%. De esto se deduce que más del 50% de la población participante es adulta joven y puede presentar bajos niveles de adaptación y altos niveles en rotación al interior de las empresas.

Figura 3

Escolaridad



Fuente: Elaboración propia

El grado de escolaridad de los participantes que se presentan en el grafico 3, se divide en Master, posgrado, pregrado, tecnólogo, técnico y bachiller. Se identifica que el 59% son técnicos, un 18% son bachilleres, un 13% son tecnólogos, un 8% son profesionales, un 1% tienen un posgrado y un 1% son Master.

Figura 4

Cargos



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados que se presentan en el gráfico 4, el 92% de los participantes ocupan cargos operativos y el 8% cargos administrativos.

Figura 5

Nivel de Estrés

NIVEL SINTOMAS ESTRÉS	CARGOS	
	ADMINISTRATIVOS	OPERATIVOS
MEDIO	17,5	14,38

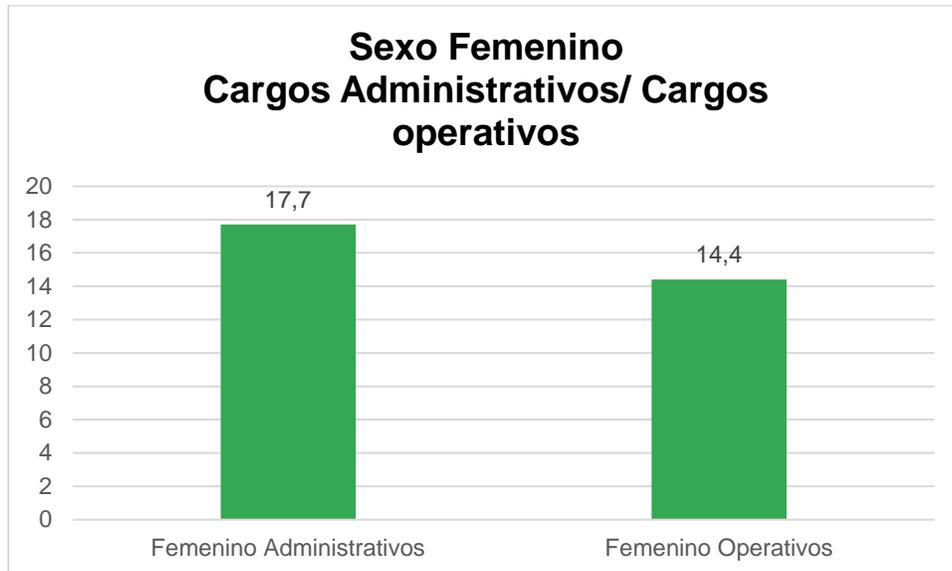


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de estrés presentados por cargos administrativos y operativos, los niveles se encuentran de acuerdo a la tabla de baremos propuesta por la Batería de riesgo psicosocial en niveles de síntomas de estrés, Medio. Quiere decir que se obtuvo una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más significativos requieren de revisión y toma de acciones para prevenir efectos adversos en la salud mental y física de los empleados que participaron en el estudio.

Figura 6

Nivel de estrés sexo femenino

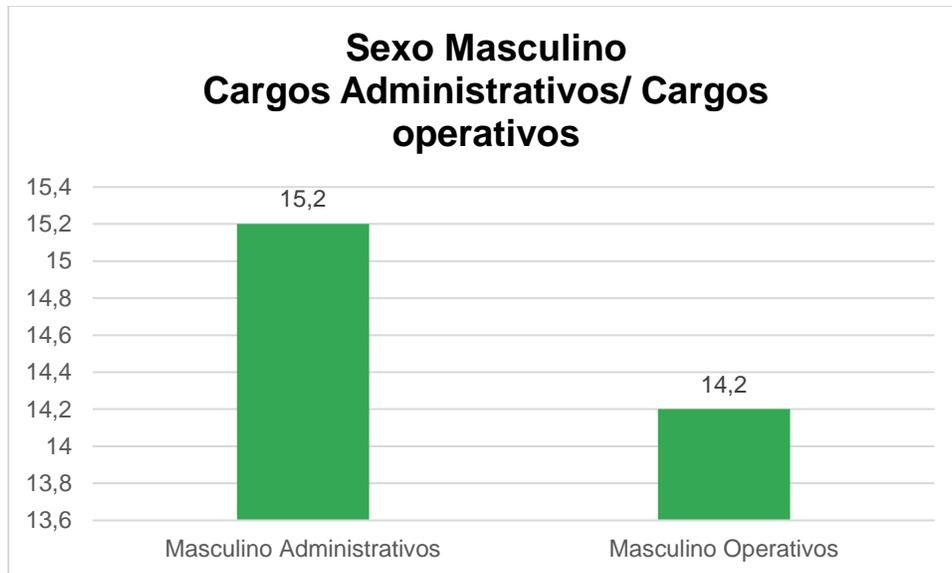


Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 6 se presentan los resultados de síntomas de nivel de estrés para el género femenino por cargos. Se identifica que las mujeres en los cargos administrativos presentan síntomas relacionados a estrés por encima de las mujeres en cargos operativos. Inclusive las mujeres de cargos administrativos se pueden acercar al nivel de síntomas alto en estrés.

Figura 7

Nivel de estrés sexo masculino

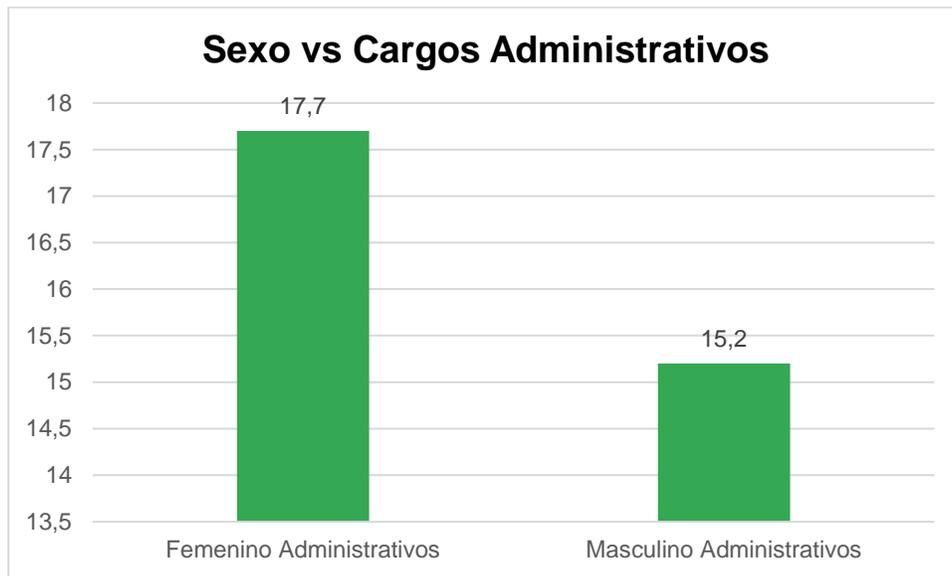


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados presentados en la gráfica anterior, para este caso el sexo masculino que ocupa cargos administrativos presenta mayores niveles de síntomas de estrés con un puntaje de 15,21 respecto a los síntomas de niveles de estrés presentados por los cargos operativos con un puntaje de 14,22.

Figura 8

Nivel de estrés comparado entre sexo y cargos administrativos

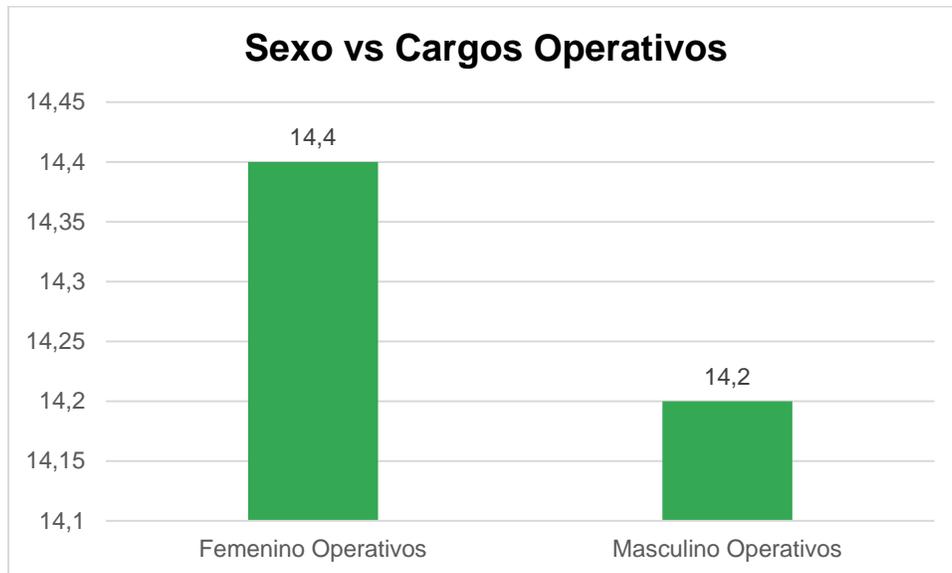


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados presentados en la gráfica 8 se puede observar que el personal femenino que ocupa cargos administrativos presento un nivel de estrés de 17,7 una respuesta moderada y al límite de presentar niveles altos de estrés comparada con la respuesta moderada de estrés presentado por el sexo masculino que ocupa cargos administrativos el cual presento un nivel por debajo dando como resultado 15,2.

Figura 9

Nivel de estrés comparado entre sexo y cargos operativos

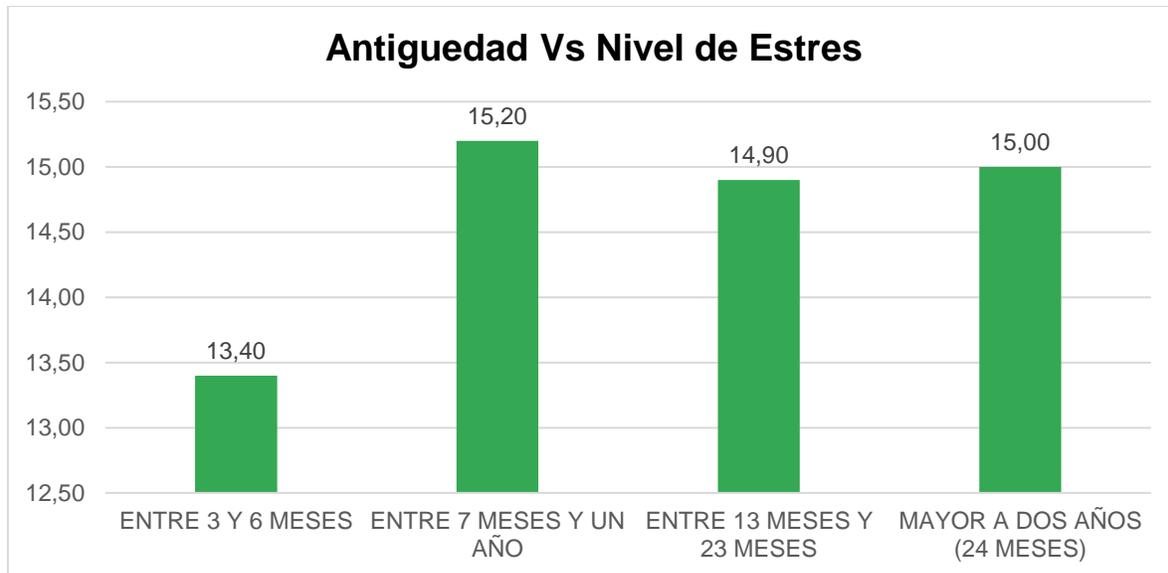


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados presentados en el grafico 9 se puede evidenciar que el personal femenino que ocupa cargos operativos presento un nivel de estrés de 14,4 comparado con el personal de sexo masculino que presento una respuesta muy similar con un nivel de estrés de 14,20.

Figura 10

Antigüedad en el cargo vs Nivel de estrés



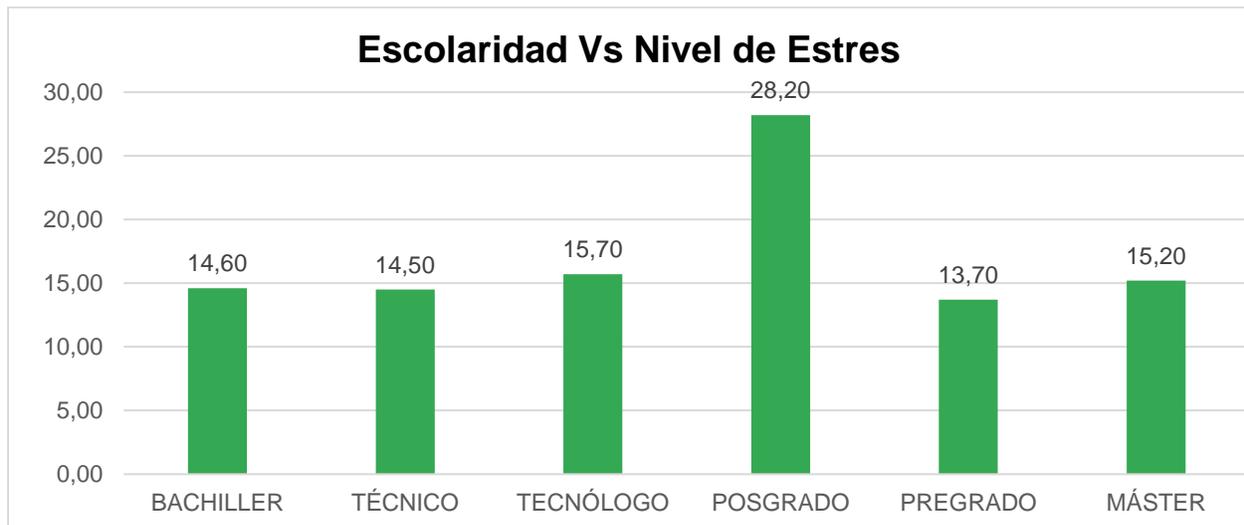
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados presentados en el grafico 10 los niveles de estrés presentados por los empleados varían de acuerdo a la antigüedad en el cargo, para el caso de los empleados que llevan en la empresa entre 3 y 6 meses se presenta el nivel más bajo ubicado en 13,40, los empleados que llevan entre 7 meses y un año en la empresa presentan un nivel de estrés en 15,20, lo empleados que llevan entre 13 y 23 meses en la compañía presentan un nivel en 14, 90, los empleados que llevan más de dos años en la empresa presentan un nivel de estrés en 15,00. Dando como resultado niveles más bajos de estrés, pero con respuesta moderada en los

empleados que llevan entre 3 y 6 meses en la empresa y un comportamiento similar en los empleados que llevan entre 7 y más de dos años en la compañía.

Figura 11

. Escolaridad Vs Niveles de Estrés

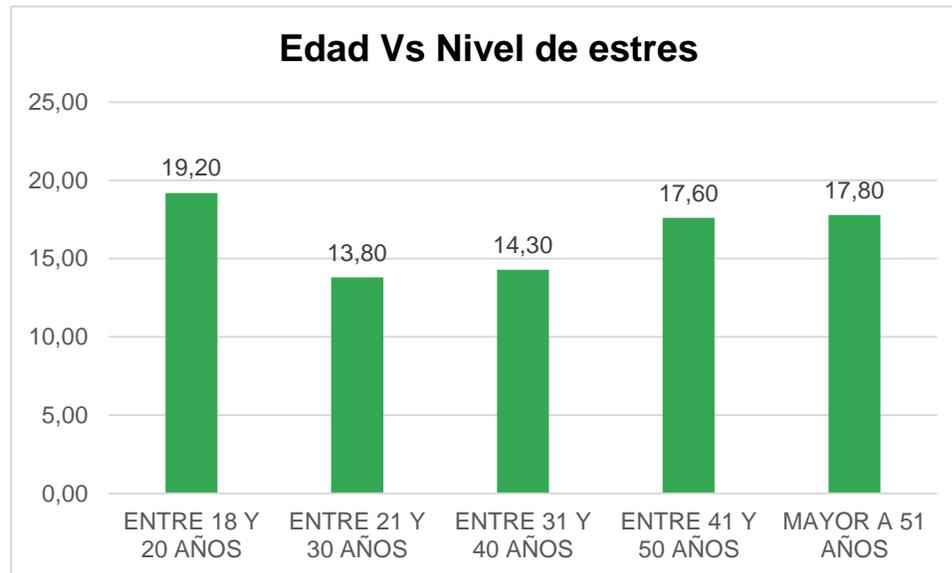


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados presentados en el grafico 11, los empleados que tienen un nivel de estudio como bachiller presentaron un nivel de estrés de 14,60, los empleados con un nivel de estudios técnicos presentaron un nivel de estrés de 14,40, los empleados con un nivel de estudio como tecnólogos obtuvieron un nivel de estrés de 15,70, los empleados con un nivel de estudio de posgrado presentaron niveles de estrés muy altos comparados con los otros empleados, tipo de cargos y antigüedad. Los empleados con un nivel de estudio en pregrado presentaron un nivel de estrés de 13,70 y los empleados con un nivel de estudio de Máster presentaron un nivel de estrés de 15,20.

Figura 12

Edad Vs Nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados presentados en el grafico 12, los empleados con edades entre los 18 y los 20 años presentaron los niveles más altos de estrés comparados con las otras edades, un nivel alto de estrés de 19,20. Los empleados con edades entre los 21 y los 30 años presentaron una respuesta moderada de estrés de 13, 80. Los empleados con edades entre 31 y 40 años presentaron una respuesta moderada de estrés de 14,30. Los empleados entre 41 y 50 años presentaron niveles de estrés alto con un valor de 17,60. Los empleados mayores a los 51 años presentaron un nivel de estrés de 17,80 dando como resultado niveles altos de estrés.

Discusión

El estrés, asociado a estresores laborales que desencadenan síntomas físicos de estrés, está muy ligado según la literatura mundial a todo tipo de profesiones, en este caso al sector de los Contact center; factores como las demandas psicológicas, monotonía, cumplimiento de indicadores y sobre ejecución para alcanzar las metas propuestas, juegan un papel fundamental para desencadenar el estrés en los empleados.

Se realizó la aplicación del cuestionario de estrés tercera versión en 126 empleados, de los cuales el 93% ocupaban cargos operativos y el 7% cargos administrativos, siendo los cargos administrativos los que obtuvieron niveles más altos, pero conservando el nivel medio de acuerdo a los baremos utilizados por la prueba. Dando como resultado una situación alentadora frente a la encontrada en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT) llevada a cabo en España en 2005, en la que se reporta que los empleados administrativos presentan un 44,6 % (Martínez Plaza, 2007) y lo encontrado en el estudio de Rodríguez Carvajal (2011) en el que asevera que los “trabajadores de diversos sectores, tanto públicos como privados, se observó que el 41% informaba de altos niveles de estrés laboral” (Rodríguez Carvajal & De Rivas Hermosilla, 2011).

Según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral (Mansilla Izquierdo & Fabieres Cuevas, 2014). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) informó que en México 40% de los trabajadores padecen de estrés laboral (Muñoz Ríos, 2015).

Se considera que los factores que generan estrés laboral en el personal con cargos administrativos son distintos a los que generan estrés en el personal operativo, mencionando que los principales estresores laborales a nivel operativo son los relacionados con el medio ambiente físico, la modalidad actual de trabajo, el cumplimiento de metas e indicadores y a nivel ejecutivo es el conseguir resultados enfocados en la productividad a corto plazo; el mantener cierto nivel de vida; y la gran responsabilidad de liderar o tener personal a cargo.

El 87% de la población evaluada, pertenece al género femenino, la cual obtuvo un mayor nivel en los niveles reportados frente a los arrojados por el personal masculino.

Se puede deducir que, debido a la coyuntura actual causada por la pandemia, muchos empleados han empezado a sufrir de estrés laboral, una enfermedad según la (OMS). Es un dato que puede ser relevante ya que los resultados generados en esta investigación se hicieron a la luz de la emergencia sanitaria actual

En Colombia, el más reciente informe de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales se determinó que entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaban un alto nivel de estrés.

Con respecto a la edad del personal evaluado, el 57% de los empleados se encuentran en un rango de edad entre los 21 y los 30 años, seguido del 29% de los empleados quienes se encuentran entre los 31 y 40 años. Obteniendo como resultado una fuerza laboral joven que actualmente comienza su vida laboral y una fuerza laboral de adultos jóvenes quienes de acuerdo al mercado presentan una mejor estabilidad laboral.

Sin embargo, de acuerdo ManpowerGroup, firma que también se especializa en recursos humanos, hizo un estudio propio a nivel global, en el que entrevistó a 19.000 millennials en 25 países. Allí, de acuerdo con Javier Echeverri, presidente de ManpowerGroup Colombia, se encontró que, contrario a lo que se piensa “los millennials no son perezosos”.

Puede ser un estudio significativo teniendo en cuenta que la fuerza laboral joven con un tiempo en la empresa entre 7 y 24 meses sigue presentando niveles de estrés medio, no tiene variación frente a la antigüedad, ni se ven afectados los niveles de estrés para este tipo de empleados.

Con respecto a la antigüedad de los empleados un 30% lleva más de dos años en la compañía y ocupa cargos operativos presentando un nivel de estrés medio del 14,1, respecto al personal administrativo mayor a dos años en la compañía con un nivel de estrés alto en un 18,5.

Según Barrón y Barrón (2001) los empleados se pueden ver afectados cuando su nivel de trabajo y las demandas de las actividades que exige cada puesto puede ser mayor que el ritmo real de producción. También puede verse afectado cuando los niveles de control que tiene sobre sus decisiones son bajos y no permiten cambiar o modificar una tarea. Los conflictos generados son difíciles de conciliar, la excesiva cantidad de reglas; los compañeros que no respaldan a sus iguales; la falta de conocimiento del equipo de trabajo, más cuando un empleado tiene muchas necesidades sociales, crean situaciones estresantes.

González (2011) considera que todos los trabajadores están propensos a sufrir de estrés este no discrimina puesto ya sea desde el nivel operativo, medio al ejecutivo.

Rivera y Briseño (2001) consideran que, aunque el personal administrativo tiene sus ventajas como recibir un mejor salario, tiene algunas desventajas como el tener que entregar más tiempo y responsabilidad, incluso existe más competencia con otros pares y la necesidad de tener conformes a los empleados que tienen a su cargo. Todo esto puede ocasionar estados de estrés den los niveles administrativos.

Con respecto a los resultados realizados en la última Batería de Riesgo Psicosocial en la compañía en el año 2019 los niveles de estrés presentados comparados con los actuales fueron altos respecto los arrojados para esta investigación en la cual los niveles fueron medios tanto para los empleados con cargos administrativos como para el personal con cargos operativos. En su momento y según lo propuesto por el ministerio de trabajo en cuanto a su intervención los planes de acción a desarrollar se debían realizar de manera inmediata.

Las posibles variables evidenciadas en el cambio del comportamiento de este nivel para el año 2021 se encuentran relacionadas con la nueva modalidad de trabajo, el cambio en el acompañamiento de los equipos de trabajo, la implementación de actividades de integración y esparcimiento, el cambio en los modelos de liderazgo utilizado por sus líderes y la modificación del cumplimiento de indicadores por productividad.

Los factores que puede llevar a un alto grado índice de estrés pueden variar de persona a persona, según Bedoya (2014) los estresores son diferentes dependiendo del cargo que se ocupe, en la presente investigación se pudo evidenciar que aunque no existe diferencia entre el grado de estrés y el tipo de cargo (operativo o administrativo), existe un nivel moderado de estrés, aunque sí se pudo comprobar que la severidad o intensidad y la frecuencia con que se vive puede variar

de empleado a empleado; González (2016) enfatizó que el estrés no conoce discriminación sino que lo puede padecer cualquier persona sin importar su puesto.

La frecuencia de la presión laboral que siente el trabajador del nivel operativo es menor que el del nivel administrativo por lo que demuestra que los empleados del área administrativa tienen y sienten con mayor facilidad que pueden estar realizando trabajos repetitivos, un mayor número de tareas y/o responsabilidades a cargo o incluso que le tienen que asignar tiempo extra a sus actividades. (Vargas, 2015) destacó la importancia de como las horas extras pueden afectar el buen desempeño de los trabajadores, ya que en las temporadas altas de trabajo los empleados se ven expuestos a pasar más tiempo en el trabajo, disminuyendo tiempo a su vida familiar y personal (Sanchez, 2013) destacó la sobrecarga de trabajo como uno de los factores que vieron los trabajadores como una forma de estrés. (Alvarado, 2017) recomendó que se tomara en cuenta la remuneración emocional y no solo la física y la económica dentro del área de trabajo.

De acuerdo a los resultados arrojados con el presente estudio se pudo identificar que el personal en edades más tempranas comparado con el personal de edades más avanzadas presentan niveles de estrés más altos a los demás grupos de edades, este tipo de resultado puede estar vinculado con la adaptación que tienen los sujetos que se encuentran en edades más tempranas ya que se deben lidiar con la presión de mantener un nuevo empleo y generar mayor estabilidad para adquirir experiencia en el mediano y largo plazo.

Lo mismo sucede con los empleados que han tenido un nivel educativo más alto, los empleados con posgrado y Master presentan niveles muy altos de estrés y esto se encuentra estrechamente relacionado con el nivel de responsabilidad que asumen los cargos administrativos

en cuanto al manejo de los empleados a su cargo y el número de responsabilidades asignadas relacionadas con su rol de líderes.

Los resultados encontrados permiten realizar propuestas de intervención que ayuden a la prevención, control y monitoreo de los niveles de estrés identificados en esta investigación, los cuales sirven para crear una conciencia de cambio a nivel organizacional y que contribuya a mejorar la calidad de vida, salud mental, salud física, rendimiento laboral y el bienestar de los empleados de la organización.

A continuación, se describen algunas de las recomendaciones para tener en cuenta en un plan de intervención, basados en el manual de técnicas de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora:

Desarrollar en los empleados formaciones relacionadas con el manejo del tiempo, rutinas diarias, distribución y prioridad de tareas. Identificar los horarios de ingreso y salida de los empleados, reconocer que el horario que se tiene asignado esté relacionado con las funciones y tareas exigidas por el cargo, respetar el horario de trabajo programado y los respectivos descansos.

Garantizar que todos los empleados, en especial aquellos que ocupan cargos administrativos realicen pausas activas, pues este tipo de cargos presentaron respuestas moderadas de estrés, pero con puntajes mucho más altos respecto a los empleados en cargos operativos.

Sensibilizar al personal y hacerlo participe de las actividades que se encuentren vinculadas a la salud mental. Con apoyo del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa y la participación del comité de convivencia laboral para el desarrollo de las mismas.

Fortalecer el plan carrera al interior de la empresa para promover entre los empleados reconocimiento, participación y mejor calidad de vida.

Mejorar el programa de bienestar laboral y que este, se encuentre estrechamente relacionado con las necesidades de los empleados.

Capacitar a los líderes para que reconozcan a los empleados en cargos operativos.

Fortalecer los programas de formación, capacitación y reinducción de los empleados de la organización.

Revisar y ajustar los perfiles de cargo, responsabilidades, habilidades, competencias, jornada laboral, horarios de trabajo y funciones asignadas.

Presentar el perfil de cargo a cada empleado al momento de la contratación y vinculación.

Formar a los empleados en lo establecido por la ley 1010 para la prevención del acoso laboral al interior de la empresa.

Vincular el programa de incentivos o salario emocional de la empresa con actividades que estén enfocadas en fortalecer y mantener una buena salud física y mental.

Fomentar las buenas relaciones entre compañeros, garantizando un buen clima laboral y un modelo de cooperación y colaboración.

Identificar las condiciones laborales de los empleados en cuanto a la ergonomía y la adaptación del empleado al puesto de trabajo.

Revisar aspectos de la organización del trabajo vinculados al programa de orden y aseo de la empresa y al reglamento de higiene y seguridad establecido.

Incorporar la gestión del riesgo de estrés en las políticas y prácticas del sistema salud y seguridad en el trabajo.

Incluir dentro de las formaciones para el manejo de los niveles de estrés técnicas relacionadas con la relajación, la respiración, mindfulness, taller de estilos/ estrategias de afrontamiento.

Revisar la política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas y porte de armas. Sensibilizar no solo durante la jornada laboral sino también en el tiempo libre y de descanso.

Fortalecer y promocionar condiciones y estilos de vida y alimentación saludable.

Sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la importancia de la higiene del sueño y descanso, llevar un ritmo de sueño y descanso adecuado.

Promover la educación y la realización de estudios adicionales a los empleados que tiene un nivel de educación como bachiller, técnico o tecnólogo

Conclusiones

Como conclusión se infiere que los empleados que participaron en esta investigación presentan niveles de estrés en riesgo medio tanto para los cargos administrativos como para los cargos operativos, obteniendo una respuesta de estrés moderada.

Las mujeres, en especial las que ocupan cargos administrativos presentan mayores niveles de estrés frente a las mujeres que ocupan cargos operativos.

Comparando el nivel de estrés evaluado en el año 2019 frente al nivel de estrés evaluado en el 2021 se obtuvo un nivel de estrés o respuesta moderada y es alentador frente al panorama de realidad laboral actual.

Los empleados que llevan entre 7 y 24 meses en la compañía presentan niveles de estrés más altos comparados con los empleados con una antigüedad entre los 3 y los seis meses.

Los hombres que ocupan cargos administrativos frente a los que ocupan cargos operativos presentan niveles de estrés mucho más altos, sin embargo, no dejan de apuntar a un grado moderado de estrés.

Los empleados con edades entre los 18 y los 20 años presentan niveles de estrés más altos comparados con los empleados que llevan entre 7 meses y un año.

Los empleados con un nivel académico en posgrado presentaron los niveles de estrés más altos de la compañía y está estrechamente relacionado con el tipo de cargo administrativo que al día de hoy ocupan en la compañía.

Referencias

- Alvarado, V. (2017). Informe Mensual del Mercado Laboral. Salario Emocional. Bogota: Fedesarrollo.
- Alvarez, C. A. (2016). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa.
- C. Pozo, S. H. (2004). Dialnet. Boletín de Psicología, 79-96. Obtenido de Apoyo social y bienestar subjetivo en un colectivo de inmigrantes:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1302364>
- Echchakoui, S. (2019). Emotional Exhaustion in Offshore Call Centers: A Comparative Study. Obtenido de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/322999586_Emotional_Exhaustion_in_Offshore_Call_Centers_A_Comparative_Study
- Kristensen, T. S. (2000). Workplace intervention studies. Occupational Medicine, 293-306.
- Moreno, L. L. (2004). FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL, ESTRÉS Y ENFERMEDAD. EduPsykhé, 96-98.
- Navarro, R. B. (2014). FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y NIVELES DE ESTRÉS EN. Obtenido de Repositorio Universidad de la Costa:
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/689/TESIS%20ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiro, J. M. (2008). Estrés laboral, liderazgo y Salud Organizacional. Papeles del psicólogo, 68-82.
- Sampieri, R. H. (2006). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Sanchez, M. I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados. Badajoz: Universidad Extremadura.
- Sawyerr, O. O. (2009). Call center employee personality factors and service performance. Obtenido de ResearchGate:
https://publication/240260382_Call_center_employee_personality_factors_and_service_performance
- Tomicic, A. (2014). GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA EL REINTEGRO LABORAL DE TRABAJADORES CON DIAGNÓSTICO DE PATOLOGÍA MENTAL CALIFICADO DE ORIGEN LABORAL. Fundación científica y tecnológica, 9-29.
- Vargas, C. J. (2015). Efectos psicosociales de la flexibilidad laboral en el bienestar y calidad de vida de profesionales vinculados a programas sociales estatales. Obtenido de Repositorio UPB:
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2713/V%203%20->

%20Tesis%20Evaluada%20Carlos%20Escobar%20-%20FLEXIBILIDAD%20LABORAL%20-%202014-12-2015.pdf?sequence=1

Ministerio de Protección Social. (2010). Batería de Riesgo Psicosocial. Bogotá.

Congreso de Colombia, (2006). Ley 1010 de 2006.

Ministerio de Trabajo. Fasecolda.(2013). Segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos.

Organización mundial de la Salud (OMS). La organización del trabajo y el estrés. (2004).

Organización mundial de la Salud (OMS). La organización del trabajo y el estrés. (2004).

Organización Internacional del trabajo (OIT). La prevención del estrés en el trabajo. (2018).

Ministerio del Trabajo. Resolución 2404 de 2019. Por la cual se adopta la Batería de Riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales.

Bernardo, M. H., Souza, H.A., Garrido-Pinzón, J., & Kawamura, E. A. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1613-1624. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-5.smrt>

Mingote Adán, J. C., Pino Cuadrado, P. del, Sánchez Alaejos, R., Gálvez Herrer, M., & Gutiérrez García, M. D. (2011). El trabajador con problemas de salud mental: Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 188–205. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500012>

Orozco, Sara. Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín, Colombia (2017).

Sánchez, Brayan. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y NIVEL DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER. 2018 Díaz, F., & Rentería, E. (2017). De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas>.

Gallegos, W., Iturrizaga, I., & Salinas, M. (2014). El Modelo Demanda Control de Karasek y su Relación con la Creatividad Docente en Profesores de Nivel Primario de Arequipa. *Rev. Psicol. Trujillo (Perú)*, 64-77. Gonzalez, R., & I., S. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas psicológicas*, 105-120.

Houmant, I., & Kompier, M. (2001). Trabajo y Salud Mental. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 5.2-5.23.

- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Jaramillo, V., & Gómez, C. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 9-25.
- Ministerio de Trabajo. Pontificia Universidad Javeriana (2015). Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica general.
- Gonzalez, R., & I., S. (2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas psicologicas*, 105-120.
- Bedoya-Lau, Francisco N., Matos, Luis J., & Zelaya, Elena C.. (2014). Niveles de estrés académico, manifestaciones psicósomáticas y estrategias de afrontamiento en alumnos de la facultad de medicina de una universidad privada de Lima en el año 2012. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(4).
- Rivera Y., Briseño, J. (s.f). (2013). El Estrés en las Organizaciones. Recuperada de <http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html> 262-270. Recuperado en 26 de abril de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972014000400009&lng=es&tIng=es.
- González N. (2011). Burnout o Estrés Laboral. Nicaragua. Recuperada de: <http://njgsnica.blogspot.com/2014/05/burnout-o-estres-laboral.html>
- Barrón J. y Barrón P. (2001). Congreso Nacional del estudio del Trabajo Factores o causas que generan posibles fuentes de estrés en el ámbito laboral docente en una institución educativa. Población: Universidad Nacional de Río Cuarto Recuperada de: <http://www.aset.org.ar/congresos/5/aset/PDF/BARRON.PDF>
- Kisiel, A. (2013). Performance Measurement and Job Satisfaction in Call Centres. Tesis de maestría , Liverpool John Moores University, Dublin. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/1675/mba_kisiel_a_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruyter, K., Wetzels, M., & Feinberg, R. (2001). Role stress in call centers: its effects on employee performance and satisfaction. *Journal of Interactive Marketing*, 15(2), 23-35
- Marr, B. (2004). Performance management in call centers: Lessons, pitfalls and achievements in Fujitsu Services. *Measuring Business Excellence*, 55-62. doi:10.1108/13683040410569415
- Woodcock, J. (2017). Working the Phones: Control and Resistance in Call Centers. Pluto Press. doi:10.2307/j.ctt1h64kww

Gallegos, W., Iturrizaga, I., & Salinas, M. (2014). El Modelo Demanda Control de Karasek y su Relación con la Creatividad Docente en Profesores de Nivel Primario de Arequipa. *Rev. Psicol. Trujillo (Perú)*, 64-77.

Ramli, N., & Mohamad, S. (2015). The contact centre industry in Malaysia: An insight through porter's diamond competitiveness model. *Global Journal of Business and Social Science Review*, 1(2), 396-404.

Blaug, R., Kenyon, A. y Lekhi, R. (2007). *Stress at Work*. London: The Work Foundation.

Lazarus RS y Folkman S (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Datos generales	
Nombres y apellidos:	Cedula:
Cargo:	Edad:
Tiempo en la empresa:	Estado civil:
Nivel de Escolaridad:	Operación:

Yo, _____ identificado con cedula de ciudadanía número _____ de _____ autorizo que la investigación en la que he sido convocado a participar se titula “Niveles de estrés en los empleados de una empresa dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de Cartera ubicada en la ciudad de Medellín en el año 2021” la cual es conducida por: Manuela Agudelo Vanegas, estudiante del pregrado de Psicología de la Universidad Minuto de Dios seccional Antioquia ; el objetivo de este estudio es identificar los niveles de estrés presentados por los empleados de la empresa.

Este estudio es eminentemente académico, por lo que no es conducente a diagnósticos de condiciones individuales u ocupacionales. El estudio se desarrollará a través de la aplicación del cuestionario de Estrés tercera versión de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010). También se aplicará una ficha para recabar información

sociodemográfica ocupacional. El diligenciamiento de este instrumento no tiene tiempo límite, sin embargo, usted requerirá un tiempo aproximado de 20 minutos para responderlo.

El beneficio que los participantes recibirán será conocer los resultados generales de la investigación, que reposarán en la gestión documental del área de recursos humanos de la empresa, es válido aclarar que no se obtendrán resultados individuales, así mismo, se reconoce que de acuerdo con la resolución 8430 artículo 28 (1993), es un estudio de riesgo mínimo, lo que significa que la participación en este estudio no implica perjuicios personales, sociales o laborales a las personas que hagan parte de él.

Es válido aclarar que su privacidad, así como la de los archivos con la información suministrada será guardada de tal manera que sólo la investigadora tendrá acceso, con el fin de mantener la confidencialidad.

Los resultados de esta investigación podrían ser consignados en documentos académicos o científicos, aun así en estos documentos no se incluirá nombre suyo u otra información que permita identificarlo, sin embargo sí se tendrá en cuenta la información sociodemográfica de los participantes para arrojar resultados generales o consolidados (grupales).

A través del presente documento autorizo que se lleve a cabo la investigación utilizando el resultado de la prueba realizada por mí, lo anterior basado en el soporte teórico y legal ley 1090 deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia, en el cual se establecen los parámetros para el ejercicio de esta profesión en el cual se resalta la importancia del ser humano.

Una vez leído y comprendido el procedimiento que se seguirá, se firma el presente consentimiento informado el día_____ del mes_____ en la ciudad de _____.

NIVELES DE ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA QUE PRESTA
SERVICIOS DE CALL CENTER

77

Firma del empleado participante _____.

Firma del investigador _____.