



Consecuencias del estrés laboral en asesores de servicio al cliente de la empresa RIUM S.A.S en
primer el semestre del año 2020

Juan Sebastián Agudelo Herrera

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

septiembre de 2020

Consecuencias del estrés laboral en asesores de servicio al cliente de la empresa RIUM S.A.S en
primer el semestre del año 2020

Juan Sebastián Agudelo Herrera

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud
Ocupacional

Asesor(a)

Ana Luz Loaiza Valencia

Profesional en sistemas de información en salud

Especialista en Epidemiología

Magister en Demografía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

septiembre de 2020

Dedicatoria

A mi futura esposa, quien me impulsa a buscar un mejor futuro lleno de alegría y sueños, construir una vida sobre piedra.

A mi madre, mujer valiente y silenciosa que con amor ha hecho de mi lo mucho o poco que soy, a ella quien me cuida y me da un amor incondicional.

Agradecimientos

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por el conocimiento impartido y las experiencias vitales para formar profesionales socialmente responsables, competentes y comprometidos con el mundo de la seguridad y salud en el trabajo.

A mis padres quienes me apoyaron desde el inicio de mi educación y quienes han acompañado con sabiduría mis pasos, ayudando a ser un mejor hombre cada día.

Al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, institución magna que me brindó el conocimiento necesario para emprender en mi vida.

Contenido

Lista de ilustraciones.....	7
Lista de gráficas	8
Lista de anexos.....	9
Resumen.....	10
Abstract	11
Introducción	12
1 Formulación del problema.....	14
1.1 Descripción del problema.....	14
1.1.1 Pregunta de investigación	17
1.2 Justificación.....	18
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo Principal	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
2 Marco referencial.....	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco teórico	23
2.2.1 Demandas psicológicas.....	25
2.2.2 Control	26
2.2.3 El Estrés	26
2.2.4 Contact Center – Asesores no presenciales	30
2.3 Marco legal.....	31
3 Metodología.....	37
3.1 Enfoque	37
3.2 Tipo de investigación	38
3.3 Método	39
3.4 Población y muestra	41

3.4.1	Nota:.....	41
3.5	Instrumento de recolección de información.....	42
4	Resultados.....	43
4.1	Condiciones del ambiente de trabajo relacionadas con el estrés laboral.....	44
4.2	Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés laboral.....	48
4.3	Síntomas físicos desencadenados a raíz del estrés laboral.....	50
4.4	Consecuencias del estrés laboral en los asesores de servicio al cliente no presencial ...	54
4.5	Análisis de resultados.....	58
5	Conclusiones.....	59
5.1	Recomendaciones.....	61
	Referencias.....	63
6	Anexos.....	65
6.1	Consideraciones éticas (consentimiento informado).....	65
6.2	Cronograma.....	67
6.3	Cuestionario:	68

Lista de ilustraciones

Ilustración 1, Anexo A de GTC 45 de 2012 36

Lista de gráficas

Grafica 1: Conocimiento de los factores de riesgo

Grafica 2: Capacitación en prevención de riesgos

Grafica 3: Condiciones del ambiente (iluminación)

Grafica 4: Condiciones del ambiente (confort térmico)

Grafica 5: Espacio en los puestos de trabajo permite realizar el trabajo con holgura

Grafica 6: Percepción de cansancio por el trabajo

Grafica 7: Percepción acerca de la distribución del horario de trabajo, de los turnos, de las horas de descanso, horas extras y pausas

Grafica 8: Satisfacción de expectativas profesionales

Grafica 9: Manifestación de dolencias musculares o desordenes gastrointestinales

Grafica 10: Percepción de pérdida del sueño

Grafica 11: Percepción de dolor de cabeza.

Grafica 12: Manifestación de molestias gastrointestinales.

Grafica 13: Sensación de cansancio extremo y/o constante.

Grafica 14: Sentimiento de deseo de no ir a trabajar por las condiciones laborales.

Grafica 15: Percepción de afectación de vida personal y familiar

Grafica 16: Tendencias a comer, fumar o beber más de lo habitual.

Grafica 17: Dolencias musculares y óseas.

Lista de anexos

1. Consideraciones éticas (consentimiento informado)
2. Cronograma de ejecución
3. Encuesta (Cuestionario)

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo identificar las consecuencias más relevantes del estrés laboral en los asesores de servicio al cliente no presencial de la empresa RIUM S.A.S. en el primer semestre del año 2020. Para este estudio se encuestaron 21 trabajadores como población total, quienes ocupan el cargo ya mencionado. El análisis de los resultados de los cuestionarios aplicados se dio a la luz de la confrontación general del modelo bidimensional de factores psicosociales propuesto por (Karasek, 1979) , fue así como con base a los hallazgos y resultados se establecen las conclusiones, finalmente se proponen una serie de recomendaciones que podrían influir en la mejora de las condiciones de la labor.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, trabajo, contact center, presión, estrés, ambientes de trabajo, satisfacción, alteraciones

Abstract

The present work aimed to identify the most relevant consequences of work stress in the remote customer service advisers of the company RIUM S.A.S. in the first half of 2020. For this study, 21 workers were surveyed as a total population, who occupy the aforementioned position. The analysis of the results of the applied questionnaires was given in light of the generalized confrontation of the two-dimensional model of psychosocial factors proposed by (Karasek, 1979), it was thus that from the findings and results the conclusions are established, finally a series of recommendations that could influence the improvement of working conditions.

Keywords: Psychosocial risks, work, contact center, pressure, stress, work environments, satisfaction, alterations

Introducción

Las actuales condiciones de laborales aumentan el nivel de desgaste tanto físico como emocional y mental de los trabajadores en sus jornadas habituales. Esta situación se ha estudiado desde diferentes campos de conocimiento relacionados no solo con la salud, sino también con la administración del recurso humano en búsqueda de satisfacción y eficiencia.

Es así como las investigaciones realizadas y que datan de antecedentes de particularidades frente a la adaptación y afrontamiento de las diversas labores muestran los beneficios económicos, sociales, físicos y emocionales para los empleados y para las organizaciones al lograr mayores niveles de productividad y eficiencia. Las organizaciones inteligentes comprenden que invertir en la salud de su equipo de trabajo es un objetivo estratégico para su desarrollo como organización y sobre todo para mantenerse vigentes en el mercado de servicios y productos.

En Seguridad y Salud en el Trabajo se han venido estudios que buscan aportar elementos teóricos, metodológicos, prácticos e instrumentales para mejorar la calidad de vida laboral. En este sentido, la identificación, prevención y control de los factores de riesgos psicosociales en todas las empresas es una tarea puntal que, como objetivo principal, debe garantizar el bienestar laboral de los trabajadores en todas las dimensiones comprendidas por la salud

El presente proyecto de investigación pretende a través de la búsqueda y análisis de antecedentes, situar un escenario de comprensión de los factores de riesgo psicosociales que incidente en la salud de los asesores de servicio al cliente no presenciales de la empresa RIUM S.A.S y como estos, vivencian y manifiestan sus repercusiones en la vida laboral.

1 Formulación del problema

1.1 Descripción del problema

Vivimos en una época de grandes cambios con vidas aceleradas, mayores exigencias sociales que demandan de especializaciones cada vez más amplias de servicios eficientes por parte de las empresas y sus mismos funcionarios, lo cual exige el fortalecimiento de los enfoques de la gestión humana en las empresas, que se elaboren objetivos, metas, dirección y estrategias de cara a un efectivo rendimiento laboral. Es por esto por lo que tomar decisiones por parte de los responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo debe ser dinámica y eficiente. Este entorno necesita de empleados autónomos, flexibles, seguros de sí mismos y capaces de adaptarse a diversas situaciones y cambios.

El estrés es un fenómeno que cada día se presenta con mayor frecuencia en el diario vivir de los individuos contemporáneos. Como lo indican Hernández, et al. (2012), La era moderna, compuesta de grandes cambios sociales, económicos y culturales, ha afectado sin lugar a dudas el propio desarrollo del ser humano, dando origen a una sociedad globalizada que necesita de organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un medio ambiente dinámico y altamente competitivo (p.10).

En dichos contextos se asocia la presencia del estrés con la generación de consecuencias negativas y diversas formas patológicas. Teniendo en cuenta a (Peiró & Rodríguez, 2008), Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores (p. 69).

Es decir, que el individuo se encuentre estresado depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él; o, avanzando un poco más, para una persona sentirse estresada debe percibir discrepancias entre las demandas del medio, externo e interno, y la manera en que considera que puede dar respuesta a esas demandas. (Organización Mundial de la Salud , 2004), examina la naturaleza del estrés laboral, sus causas y efectos, indicando que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, expresándose también sobre la eficacia de las entidades para las que trabajan.

En este sentido se puede inferir que el estrés laboral podría afectar el desempeño de las actividades laborales o presentar alteraciones en la salud física y mental, problemas familiares o económicos, cambios de la rutina, entre otros. Teniendo presente igualmente que lo que es estresante para un individuo puede que no lo sea para otro.

El estrés laboral, como se ha venido mencionando puede generar modificaciones en determinados aspectos del ser humano, y de esta forma se debe tener presente el ámbito laboral en el que se encuentra, las funciones que ejecuta y las situaciones a las que se enfrenta cada día; por ejemplo, en la actualidad, se han presentado nuevas formas de empleo, siendo una de estas las empresas dependientes del servicio al cliente telefónico, las cuales se encargan de la prestación de servicios buscan brindar respuesta y solución a las necesidades de sus clientes, generando posibilidades de empleabilidad para diversas personas; estos ámbitos laborales tienen condiciones socio ambientales para los empleados, que implican esfuerzos, exigencia de energía y resistencia, escuchar y hablar telefónicamente acerca de la oferta e instrucción de un servicio tomado por diversos usuarios.

Se ha evidenciado que las actividades de servicio al cliente se han expandido cada día más en la industria, basándose en la búsqueda de satisfacer necesidades de clientes que soliciten sus servicios y productos; también se centran en la constante innovación que les permite no solo permanecer sino consolidarse en el mercado, para aumentar el desempeño de la fuerza de trabajo proporcionando la posibilidad de empleo a jóvenes, estudiantes o egresados de universidades, abriendo una puerta para personas que en ocasiones no posean experiencia laboral; sumado a esto, la facilidad de aprendizaje que representa este tipo de empleo genera que los jóvenes se interesen más por esta modalidad.

Considerando estos planteamientos, el presente estudio se propone indagar y descubrir cuáles son las consecuencias del estrés laboral sufridas por asesores de servicio al cliente de la

empresa de RIUM S.A.S, situada en la ciudad de Medellín. Dejando claro que no es un estudio donde se abordarán teorías sobre la percepción, sino formas de estrés laboral asociadas a la experiencia como empleados de bajo el cargo de servicio al cliente no presencial

1.1.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles fueron las consecuencias del estrés laboral presentadas por asesores de servicio al cliente no presencial de la empresa de RIUM S.A.S en el primer semestre del año 2020?

1.2 Justificación

El estrés laboral como manifestación ante las exigencias o demandas que enfrenta una persona en su ámbito organizacional puede ser percibido por ella misma de diversas formas, lo cual puede implicar que se asuma o se afronte de diferentes maneras, dependiendo de las valoraciones de cada individuo en su contexto particular.

El motivo que orienta esta investigación es conocer las consecuencias en su salud percibidas por asesores de servicio al cliente no presencial (Canales virtuales) que laboran en la empresa RIUM S.A.S cómo identifican los síntomas o en qué forma se manifiestan dichas respuestas ante las demandas de su entorno.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, es pertinente que el profesional Administración en Salud Ocupacional, se plantee interrogantes e intente obtener respuestas frente a las formas en que se puede manifestar el estrés laboral en los empleados de servicio al cliente virtual y telefónico, puesto que la comprensión de este facilitará una mayor valoración de percepciones sobre estresores y la posible implementación de estrategias en pro del bienestar de las personas en este contexto organizacional.

Finalmente, al formalizar una descripción de las formas en las cuales los asesores de servicio al cliente perciben las situaciones de estrés que se puedan presentar en dicha empresa, se

espera aportar en la divulgación de la información suministrada por parte de las personas entrevistadas.

De acuerdo con lo anterior, se pretende aportar a las investigaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo en poblaciones de alto impacto y de interés especial, partiendo de la vulnerabilidad evidenciada inicialmente de manera subjetiva con respecto a los factores de riesgo psicosociales de los asesores de servicio al cliente de la empresa ya mencionada. Bajo la premisa de investigación de consecuencias comunes se pretende sumar a las fuentes existentes datos precisos de la variación psicosocial en términos específicos con base a la muestra en función de labores de servicio al cliente en tiempos de pandemia, es por esto por lo que la empresa RIUM S.A.S (Dedicada a la venta de prendas deportivas a través plataformas de comercio electrónico) será quien en consecuencia reciba el mayor beneficio, ya que contará con un panorama acercado a la realidad de sus empleados y los factores que pueden o no estar afectando su ambiente laboral y ser estresores considerables dentro de la salud de sus empleados, perjudicando así sus procesos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Principal

Identificar las consecuencias más relevantes del estrés laboral en los asesores de servicio al cliente no presencial de la empresa RIUM S.A.S. en el primer semestre del año 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar las condiciones del ambiente laboral que son percibidas como causantes del estrés laboral por los asesores de servicio al cliente de la empresa RIUM S.A.S.
2. Reconocer los factores de riesgo psicosociales asociados al estrés laboral presentado por los asesores de servicio al cliente de la empresa RIUM S.A.S.
3. Indagar acerca de los síntomas físicos que surgen a causa de estrés laboral. Según la percepción manifestada por los asesores de servicio al cliente de la empresa RIUM S.A.S

2 Marco referencial

2.1 Antecedentes

En la recopilación de información realizada, se hallaron algunas investigaciones relacionadas al tema abordado, logrando así, presentar una perspectiva del estado actual de avances e investigaciones anteriores, que serán mencionadas a continuación.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2010) como definición de Salud, “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solo como la ausencia de enfermedad”, es decir, un entorno laboral saludable y seguro, es un lugar en donde todos los individuos trabajan con el fin de alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar, además, siendo productivos y eficientes.

En una investigación realizada por (Cicerone, 2013), acerca del Burnout en Call center en la ciudad de Rosario, se abarcaron temas relacionados con el estrés laboral. Como conclusión se plantea que las personas que trabajan en un Call center/Contact center homologando su interpretación a Asesores de servicio al cliente no presencial, están más expuestas a sufrir de Burnout que las personas que no trabajan en estos contextos. Además, se halló que el trabajo no presencial de servicio al cliente representa un agotamiento a nivel emocional en los empleados cuando hay un trato inadecuado y desensibilizado ante los asesores. El no sentirse realizada profesional y laboralmente, hace que haya un deterioro en la calidad de vida de estas personas.

En otra investigación, llevada a cabo por (Ahumada, Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características socio demográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis, 2006) en la ciudad de Bogotá, se indica que en una central de llamadas pueden presentarse situaciones de estrés, y se presentan factores secundarios como lo son: trabajo por turnos, sobrecarga laboral, trabajo repetitivo, supervisión exhaustiva, entre otros. Estas variables unidas a las diferentes dimensiones factores medioambientales, familiares, sociales y personales, llevan a los asesores a vivir situaciones estresantes que en algunas ocasiones están relacionadas con enfermedades de tipo físico.

Asimismo, otra investigación llevada a cabo por (Morales, 2010) en Bogotá, evidenció que una fuente de estrés en los asesores contact center se encuentra en la relación con sus compañeros de trabajo: El incumplimiento de tareas, ausentismo de los compañeros haciendo que quienes quedan en el puesto de trabajo tengan que suplir sus labores, produciendo así más carga laboral, igualmente, horarios que en ocasiones no son del agrado de ellos, finalmente la falta de participación en la toma de decisiones que los afecta directamente, se tornan en estresores importantes. Del mismo modo, se encontró otro antecedente relacionado con el contexto e historia de los contact centers, en este caso un documento elaborado por (Farné, 2012), donde su principal objetivo fue el de analizar las singularidades de las laborales de un grupo de asesores no presenciales de empresas en la ciudad de Manizales, indicando que las investigaciones que abordan el estudio de la calidad del empleo en estas empresas, llegaron a la

descripción de un trabajo donde prima la rutina, la monotonía, el estrés y el desgastante, condiciones principalmente de contexto físico de cada agente.

2.2 Marco teórico

Dado que el objetivo principal de este estudio es identificar las consecuencias más relevantes del estrés laboral en los asesores de servicio al cliente no presencial de la empresa RIUM S.A.S en el primer semestre del año 2020, se hace necesario retomar modelos teóricos que nos brinden una aproximación sobre como los factores de riesgo y la exposición a situaciones de estrés pueden afectar la salud mental, física y social (comportamental) de los trabajadores del área establecida.

Como referente teórico se han tomado los resultados del modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial, estrés y enfermedad, el cual según lo menciona (Martinez, 2001) relaciona mayor evidencia científica al momento de explicar y resumir los efectos que producen sobre la salud de los trabajadores las condiciones organizacionales de la labor y del medio ambiente de interacción. Es así que se relacionan los resultados generales del modelo bidimensional de (Karasek, 1979), el cual más tarde fue adoptado y adaptado por las Normas Técnicas de Prevención de España, esto a través de la NTP 603.

(Martínez, 2004) señaló que Robert Karasek, observó y analizó que los efectos del trabajo en la salud y en el comportamiento de un grupo de empleados, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la opción de tomar decisiones y usar sus propias capacidades lo cual lo llevó a proponer un modelo bidimensional que asociará estos dos tipos de conclusiones, y que fuese amplio en cuestión de efectos psicosociales relacionadas con las condiciones de trabajo. Fue así como en la década de los 70, mediante la aplicación del modelo propuesto por (Karasek, 1979) diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud de los empleados que iban desde; depresión, síntomas de tensión psicológica y malestares físicos, hasta en el comportamiento (actitud activa en el trabajo, conducta, experiencia activa) relacionados de distinta maneras, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) en primer lugar, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) en segundo lugar.

Los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán cuando el análisis de las variables evidencie altos niveles de tensión. Estos altos niveles de tensión se relacionan principalmente con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales, ansiedad, etc. Al opuesto podría evidenciarse que, ante la baja tensión, donde el trabajador dispone de un adecuado control, pero las exigencias son razonables o mínimas la probabilidad de presentar o sufrir afectaciones en la salud en términos mentales y físicos también se reduce. Aun así, también debe tenerse en consideración un tercer factor que

consiste en la cantidad y calidad de apoyo social que brindan superiores y compañeros, cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar-mitigar" parte de los factores estresores generado por la combinación de altas demandas y bajo control, pero si por el contrario es escaso o ausente, o si incluso el entorno psicosocial se caracteriza por la tratos deshumanizados, irritantes e intimidantes, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes, el cual por supuesto, potencia la probabilidad de adquirir las patologías ya mencionadas.

De acuerdo con (Karasek, 1979) sí en un trabajo se presentan altas demandas y bajas situaciones de control el trabajador presenta alta tensión, pero si por el contrario hay altas demandas y también se tiene alto control el trabajador cumple sus funciones activamente con niveles medios de tensión, mientras que si por el contrario hay bajas demandas y bajo control el trabajador se torna pasivo y deja de ser productivo para las organizaciones, la situación ideal según el modelo es que el trabajo genere baja tensión, donde las demandas son bajas y el control es alto buscando así, mayor autonomía y compromiso, reduciendo por otro lado la tensión y el estrés.

2.2.1 Demandas psicológicas

Son las exigencias psicológicas que el trabajo aplica a la persona. En síntesis, hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se refieren solamente al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

2.2.2 Control

El control hace referencia al cómo se trabaja, y se divide en dos: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades y habilidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según (Karasek, 1979), se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

2.2.3 El Estrés

El estrés se ha abordado por un gran número de investigadores y científicos sin llegar a una conclusión del tema. (Diaz, 2011), define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar, incluso su salud física.

El estrés es un término que ha sido estudiado desde amplias perspectivas multidisciplinarias para intentar dar respuesta a las preguntas que se han generado en torno a

este, llegando a definirlo como un estado psicológico que se explica por medio de la manifestación, o las representaciones que se forman, desde funciones fisiológicas o conductuales latentes. El estrés, por lo tanto, se concibe como el resultado de la interacción de la persona con el ambiente que le rodea. “Se concibe al estrés como la respuesta del organismo a las tensiones ambientales. Esa respuesta está al servicio de funciones de protección y adaptación al medio” (Ávalos, 2000).

Las experiencias que vivencia cada ser son las que pueden generar estrés o factores estresores en determinadas ocasiones se pueden presentar en el ambiente laboral algunos desencadenantes del estrés como lo son el ruido, la vibración, la temperatura, entre otros, sumándose las exigencias del lugar donde trabajan, debido a que en este se pueden presentar otros factores que pueden resultar estresantes y que dependen de cada individuo y de su valoración de las situaciones, ejemplo: horarios laborales, sobrecarga de trabajo, características de las funciones o tareas que se deban ejecutar, entre otros.

La continua interacción con las demás personas puede llegar a originar estrés para algunos individuos, debido al establecimiento de relaciones interpersonales y diversos cargos o jerarquías que se manejan en el ámbito social-laboral, como lo es el contacto con clientes, jefes o compañeros de trabajo. El campo organizacional en ocasiones puede tornarse complejo por la demanda laboral en la que se encuentran determinadas personas y su nivel de afrontamiento se pueda ver afectado; es allí donde se puede presentar el estrés laboral. Según (Peiró & Rodríguez, 2008), “con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una

persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” (p. 69).

Para (Hernández, Pineda, & Romero, 2009) existen dos tipos de estrés laboral: el episódico, que es un estrés que no perdura mucho tiempo en el cuerpo, y cuando se enfrenta se logra solucionar, pues desaparecen los síntomas; y el crónico, el cual se presenta casi siempre en situaciones difíciles o aceleradas, y los síntomas reaparecen.

El estrés laboral como lo define (Durán, 2010, pág. 71) es una: respuesta adaptativa: una reacción individual del trabajador/a ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla. La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, originan desgaste, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales).

La (Organización Mundial de la Salud , 2004), refiere que el estrés puede presentarse en entornos laborales de diversas formas, indicando además que este puede aumentar por características o particularidades del ambiente que lo rodea, el modo en el que cada empleado ejecuta sus funciones, los horarios, volumen de trabajo, las relaciones de apoyo de sus compañeros o jefes inmediatos o toda aquella presión a la que se deba enfrentar.

(Peiró & Rodríguez, 2008) establecieron las siguientes categorías basándose en los estresores más importantes del medio en el que se encuentra cada persona:

1. El ambiente físico: ruido, temperatura, espacio disponible, riesgos ambientales, condiciones laborales.
2. La organización laboral: turnos, carga de trabajo, ETC.
3. La complejidad y contenidos del puesto: control, significado de tareas, retroalimentación de estas.
4. Los estresores por el rol a desarrollar, como lo son la sobrecarga en el rol, antigüedad en el rol y conflicto el rol.
5. Las relaciones interpersonales y la interacción con el medio, por ejemplo: relaciones con supervisores, clientes y compañeros de trabajo.
6. Los criterios de desarrollo laboral, como lo son: cambio de puesto, ascensos y cambios en la carrera.
7. Las herramientas utilizadas en las organizaciones, como, por ejemplo: la estructura y el clima organizacional.
8. La interacción del trabajo con la vida personal y los conflictos que puedan generarse entre estos.

2.2.4 Contact Center – Asesores no presenciales

En esta investigación se ha hablado de cómo es percibido el estrés laboral en los contact center, es pertinente hacer una referencia acerca de que es un contact center para mayor comprensión de los lectores.

Los empleos tipo asesores de contact center son confundidos comúnmente con los call center, estos últimos son centros de llamadas telefónicas, sistemas de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, por su parte, los contact center si bien utilizan medios telefónicos, también manejan más canales para la recepción/emisión de la información. Así pues, utiliza llamadas telefónicas, correos electrónicos, fax, WhatsApp, Instagram y demás redes sociales o comunicaciones online, son nuevas modalidades de servicio al cliente para las empresas; no solo son innovadoras, ya que pueden dar un servicio a través de la diversificación de canales comunicativos y poseen la capacidad de persuadir, sino que son atractivos para la mano de obra, en su mayoría son jóvenes estudiantes con necesidad de tiempo para sus funciones académicas.

Como lo afirma en su artículo (Micheli, 2007), esta industria se desarrolló a partir de la década de 1970 para resolver las necesidades de empresas que requerían masificar la atención y, en general, el contacto con consumidores y potenciales clientes. Diversas transformaciones en el ámbito de la telefonía tradicional, hasta su convergencia con la tecnología digital, han proporcionado la base tecnológica con la cual ha sido posible la utilización intensiva e

innovadora de las habilidades de comunicación humana en un nuevo espacio de interacciones mercantiles: el telemercadeo.

2.3 Marco legal

Colombia recientemente, ha dado importantes pasos en la legislación de Seguridad y Salud en el Trabajo, al señalarse la importancia de identificar, evaluar, valorar e intervenir los factores psicosociales dentro de las políticas de prevención de riesgos.

Es así, que se ha convenido como principal objetivo de las leyes, decretos, resoluciones y demás referencias normativas relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo, el mantenimiento y mejora de las condiciones de salud de los empleados, promoviendo salud y bienestar a través de la exigencia de procedimientos, protocolos y procesos enfocados a la intervención de los diferentes factores de riesgo asociados a los peligros. A continuación, se mencionan aquellas normas o cambios normativos de esencial trascendencia en el panorama contemporáneo normativo, tanto frente a la Seguridad y Salud en el Trabajo como al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, enfatizando en aquellas publicaciones normativas entradas en materia de aspectos psicosociales.

Si bien la Ley 9 de 1979 en el marco normativo abrió la puerta a la Salud Ocupacional (SST) de cara a las medidas higiénicas y sanitarias necesarias para garantizar un ambiente de

trabajo apto para diversas labores, solo fue hasta el decreto 614 de 1984, donde se mencionó de manera no explícita la necesidad de intervenir los aspectos psicosociales que podrían influir en el bienestar de los empleados, este decreto en su artículo 2º literal C (Objeto de la Salud Ocupacional) plantea la necesidad más que obligación de “Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo”.

La Resolución 1016 de 1989 en su artículo 2º indica el sentido de los programas empresariales de salud ocupacional: “El (sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo) consiste en la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en los sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”. Así, la medicina preventiva y del trabajo tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales; ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas que garanticen su efectividad en el trabajo.

El Decreto Ley 1295 del año 1994 en el capítulo IV, en su artículo 35 que define los servicios de prevención que debe brindar la Administradora de Riesgos Laborales – ARL (Administradoras de Riesgos Profesionales) a la empresa, menciona el fomento de estilos de vida

y trabajo saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la organización, lo cual implica que, en el análisis de riesgos, los factores de riesgo psicosocial resulten de prioritaria atención. Lo anterior, sin revocar la responsabilidad pretérita del empleador.

El Decreto 2566 de 2009 trajo consigo la nueva tabla de enfermedades con 40 patologías para Colombia (Derogada) en la cual se incluyó en el artículo 1º numeral 42 las patologías asociadas al estrés laboral.

En el 2006 se expidió la Ley 1010, mediante la cual se adoptaron medidas para “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, para la protección del trabajo en condiciones dignas con principios relacionados con la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente dentro de la empresa, limitando e interviniendo en todo sentido el conflicto que pueda presentarse en cualquier dirección vertical u horizontal de la organización.

La Resolución 2646 de 2009 estableció disposiciones, definiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por estrés ocupacional. En este proceso deben estar todas las entidades públicas y privadas, las cuáles deben tener identificados los factores psicosociales presentes en

su trabajo y estar desarrollando el Sistema de Vigilancia Epidemiológica para el control de los Factores de Riesgo Psicosocial con todos los criterios expuestos en la resolución. Tan solo hasta el año 2019, se complementa dicha resolución a través de la puesta en funcionamiento de la Resolución 2404 de 2019, “Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”

La Resolución 0652 de 2012 establece la conformación y el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas con lineamientos específicos acerca del número de integrantes que deben conforman el Comité según el número de trabajadores de la empresa, al igual que los procesos de conformación y funcionamiento, definiendo también los roles y responsabilidades de sus miembros. Meses después fue emitida la Resolución 1356 de 2012 por la cual se modifica parcialmente la resolución anterior, respecto al número de integrantes, la frecuencia de las reuniones y el plazo para la conformación de los Comité.

Ley 1616 de 2013 expide la ley de salud mental, leyes garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Igualmente, (El Ministerio de la Protección Social 2009), adaptó la tabla de enfermedades profesionales en Colombia para llevar un registro sobre el sistema General de Riesgos Profesionales, quedando constancia mediante el decreto 2566 de 2009. Más tarde, (El Ministerio de Trabajo, 2014) expidió la nueva tabla de enfermedades laborales mediante el decreto 1477 de 2014, en el cual se hace alusión en el título 4 de su mismo anexo técnico a los agentes etiológicos y sus consecuencias (Enfermedades) en la salud de los empleados, frente a estas últimas, pueden evidenciarse las algunas enfermedades con sus respectivos códigos: Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1), Trastorno mixto ansioso depresivo (F41.2), Reacciones a estrés grave (F43), Trastornos de adaptación (F43), Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2), Hipertensión arterial secundaria. (I15.9), Angina de pecho (I20) Cardiopatía isquémica (I25), Infarto agudo de miocardio (I21), Enfermedades cerebrovasculares (I60 - I69), Encefalopatía hipertensiva (I67.4), Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar (G45.9), entre otras.

La anterior relación normativa sustenta su funcionalidad y aplicación en los parámetros establecidos por el Decreto 1072 de 2015, a partir de su artículo 2.2.4.6.1, mediante el cual se establece el funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, antes llamado Programa de Salud Ocupacional, cuyo cambio se dio a partir de la Ley 1562 de 2012 en su artículo 1°. Adicionalmente, en el margo general del SG-SST referente a los aspectos relacionados con los factores de riesgo Psicosocial, se debe referenciarse la Resolución 0312 de

2019, por medio la cual se establecen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Finalmente, de manera practica y directa la Guía Técnica Colombiana 45 (GTC 45) de 2012, establecida para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional (SST), en su anexo técnico A, describe en la columna relacionada con los factores de riesgo psicosocial aquellas condiciones o situaciones que afectan o influyen de manera precisa en las salud mental y social de los empleados en una organización.

	Clasificación						
	Biológico	Físico	Químico	Psicosocial	Biomecánicos	Condiciones de seguridad	Fenómenos naturales*
Descripción	Virus	Ruido (de impacto, intermitente, continuo)	Polvos orgánicos inorgánicos	Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios).	Postura (prolongada mantenida, forzada, antigraavitacional)	Mecánico (elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)	Sismo
	Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibras	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor).	Esfuerzo	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Terremoto
	Hongos	Vibración (cuerpo entero, segmentaria)	Líquidos (nieblas y rocios)	Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo).	Movimiento repetitivo	Locativo (sistemas y medios de almacenamiento), superficies de trabajo (irregulares, deslizantes, con diferencia del nivel), condiciones de orden y aseo, (caídas de objeto)	Vendaval
	Rickettsias	Temperaturas extremas (calor y frío)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc).	Manipulación manual de cargas	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Inundación
	Parásitos	Presión atmosférica (normal y ajustada)	Humos metálicos, no metálicos	Interfase persona - tarea (conocimientos, habilidades en relación con la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización).		Accidentes de tránsito	Derrumbe
	Picaduras	Radiaciones ionizantes (rayos x, gama, beta y alfa)	Material particulado	Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos)		Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, etc.)	Precipitaciones, (lluvias, granizadas, heladas)
	Mordeduras	Radiaciones no ionizantes (láser, ultravioleta, infrarrojo, radiofrecuencia, microondas)				Trabajo en alturas	
	Fluidos o excrementos					Espacios confinados	

* Tener en cuenta únicamente los peligros de fenómenos naturales que afectan la seguridad y bienestar de las personas en el desarrollo de una actividad. En el plan de emergencia de cada empresa, se considerarán todos los fenómenos naturales que pudieran afectarla.

Ilustración 1, Anexo A de GTC 45 de 2012

3 Metodología

3.1 Enfoque

Este proyecto de investigación está marcado por un enfoque mixto por lo tanto está centrado en analizar las cualidades de la información y encontrar los patrones de sentido en las consecuencias existentes por causa del estrés en los asesores no presenciales de la empresa RIUM S.A.S, además de cuantificar los trabajadores, con base a los resultados evidenciando de manera directa cuantos han sufrido afectaciones en el deterioro de su salud en consideración a los factores de riesgo psicosociales y cuales han sido esos resultados con respecto su exposición en el primer semestre del año 2020. Al ser esta investigación mixta, implica la utilización de materiales como lo son:

- Entrevista
- Observaciones
- Indicadores de ausentismo
- Encuestas

Esta investigación es cualitativa porque se enfoca en descubrir, comprender e interpretar los fenómenos a través del análisis construido durante el trabajo pretendido en campo basándonos en el comportamiento y manifestaciones que presenten los trabajadores y es cuantitativa, porque utiliza instrumentos de medición que se enfocan en identificar el daño generado a causa de los factores de riesgo psicosocial.

3.2 Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo descriptivo, teniendo en consideración que se trata no solo de uno de los tipos de investigación más frecuentes y en los que la ciencia se centra, sino también que es el tipo de investigación que se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un hecho explícito. Esta investigación busca no solo el qué sino el porqué de las consecuencias en la salud de la población sujeta a estudio y ese posible desequilibrio entre dimensiones sociales, mentales y física, y cómo han llegado al estado en cuestión.

El objetivo es identificar los aspectos que puedan observarse bajo secuencias de causa-efecto y si bien estas no tienen por qué ser palpables a la luz de lo subjetivo debido a los sesgos que puedan darse en la información, si podrán debelar aquellas constantes con mayor probabilidad de influencia sobre los asesores no presenciales que en factores de riesgo psicosociales estén afectando no solo su desempeño laboral, sino también su salud integral.

Es así como este proyecto de investigación será considerado de tipo descriptivo en cuanto permite determinar las consecuencias derivadas del estrés laboral como resultado de la carga y las condiciones laborales a las que están expuestos los empleados bajo el cargo de asesores no presenciales de la empresa RIUM S.A.S.

Por lo anterior, se puede afirmar que este proyecto de investigación como un objeto de propuesta y fines educativos es no experimental, es una investigación donde no se alterarán intencionalmente las variables. Lo que se hace es observar los hechos tal y como se dan en su contexto natural, para que después sean analizados y si la empresa usuaria lo considera, intervenidos.

3.3 Método

El método utilizado se conoce como inductivo al ser un proceso utilizado con el fin de identificar o plasmar conclusiones generales partiendo de hechos particulares. Es el método científico más usado el cual se basa en la observación, en el estudio de situaciones precisas y reales para llegar a una conclusión de lo que sucede a nivel general con relación al objeto de estudio.

La secuencia que se pretende seguir en este proceso de investigación puede resumirse en los siguientes puntos:

1. **En primer lugar**, se desarrollará un espacio de observación de los hechos y posteriormente se generará un registro de estos, planeando el punto de partida con la información obtenida.
2. **En segundo lugar**, se procede con el análisis de la información recopilada en la fase de observación, estableciendo sus características y variables.

3. *En tercer lugar*, se planificará la formulación de propuestas o planteamiento de nuevos postulados, como resultado de la investigación realizada.

En esta propuesta de investigación que se plasma ante el estudio de las consecuencias derivadas de la exposición a los factores psicosociales en los asesores no presenciales de la empresa las RIUM S.A.S. Se seleccionó el método inductivo ya que es una investigación mixta con la finalidad de obtener datos reales mediante entrevistas y encuestas individuales para recolectar los datos que van a hacer organizados de forma tal que permitan ser analizados coherentemente con la finalidad del objetivo principal de este proyecto de investigación.

3.4 Población y muestra

La población es entendida como el conjunto de todos los casos de estudio, la muestra como el subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan inicialmente los datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión (Lugo, 2017), teniendo en cuenta un porcentaje significativo de la población total de estudio, como población laboral objeto de estudio de esta investigación, se tomó al área de asesores de servicio al cliente no presenciales de la empresa RIUM S.A.S dicha área está compuesta por aproximadamente 21 asesores, para lo cual, dada la reducida cantidad de personas, se tomó como muestra el 100% de la población, es decir, que los mecanismos de recolección de la información fueron aplicados sobre 21 personas.

3.4.1 Nota:

Aun lo anterior, al momento de la revisión de la encuesta, se evidenció que ante algunas preguntas del cuestionario no hubo respuesta, impidiendo de manera visible la medición del 100% de la población, es así que, en los resultados expuestos, se podrán evidenciar gráficos con una población total de 21 personas y otras con una población total de 20 personas.

3.5 Instrumento de recolección de información.

A continuación, se describe el paso a paso para la recolección de información:

- **Paso 1:** El acuerdo o permiso de nivel directivo debe ser solicitado por el área de gestión humana de la organización, con esto se pretende obtener el apoyo y las autorizaciones necesarias durante todo el proceso, y así dar con los resultados, objeto del estudio.
- **Paso 2:** Se desarrollarán las encuestas de evaluación individual con información primaria en cuanto a los riesgos psicosociales y la percepción de las consecuencias del estrés laboral con el personal dispuesto como muestra de la empresa las RIUM S.A.S.
- **Paso 3:** La evaluación o análisis de la información resultante del proceso de encuestas individuales para generar los insumos técnicos y objetivos para iniciar un proyecto de mitigación directo a las consecuencias que afectan directa o indirectamente la integralidad de la salud de los empleados.

Para la ejecución de las encuestas planteadas como instrumento de recolección de la información, fue desarrollado el siguiente instrumento, el cual garantiza bajo márgenes de privacidad total confidencialidad en el tratamiento de la información a fin de evitar sesgos y temores en la población objeto de estudio.

- ANEXO N° 3

4 Resultados

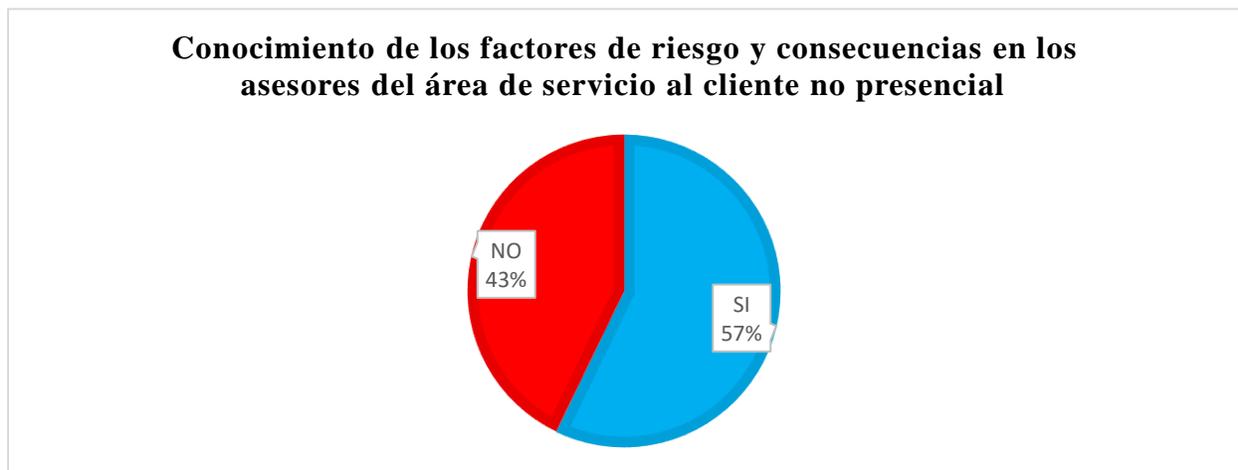
Posterior a la recolección de datos mediante el instrumento de recolección de información empleado, se presenta la tabulación y análisis de los resultados encontrados, mismos que identificar los factores de riesgo que se encuentran en mayor nivel en la población analizada y que a su vez son causantes del estrés laboral y las consecuencias que éste genera en los trabajadores de servicio al cliente no presencial de la empresa RIUM S.A.S.

Los cuestionarios en el presente estudio fueron aplicados sobre la población total de los empleados del área de servicio al cliente no presencial, desde el día 08 de octubre de 2020 hasta el día 09 de octubre de 2020, se divulgó a los trabajadores la manera correcta de diligenciar el cuestionario, así mismo, se les motivo a ser totalmente transparentes bajo la premisa de que su análisis es totalmente anónimo y sin ningún tipo de repercusiones laborales, esto con el compromiso de dar a conocer los resultados obtenidos y el seguimiento a la gestión, desarrollo y ejecución de medidas de mejora propuestas sobre los factores que requieren mayor prioridad de intervención.

Con respecto a la aplicación del cuestionario se evidenció que;

4.1 Condiciones del ambiente de trabajo relacionadas con el estrés laboral

Los aspectos de mayor influencia sobre las condiciones del ambiente están marcados por tendencias asociadas a los factores de riesgo físicos (Iluminación y temperatura), así como a las condiciones biomecánicas de la labor (Posturas y espacio en el puesto de trabajo), lo anterior, sumado al desconocimiento de aquellos factores de riesgo que influyen en la salud física de los empleados.



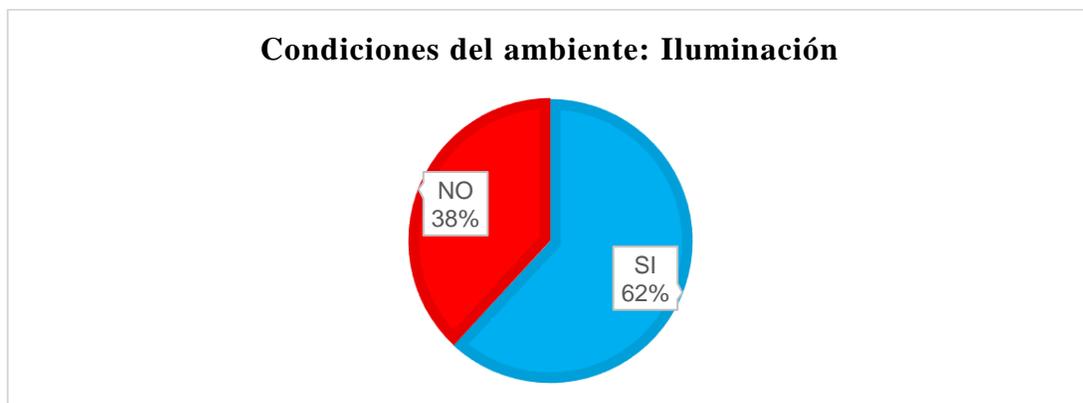
Grafica 1: Conocimiento de los factores de riesgo

Al cuestionar a los trabajadores acerca de si conocían bien los riesgos a los que están sometidos en su puesto de trabajo y las consecuencias que pueden acarrear para su salud se evidenció que 12 (57%) trabajadores si cuentan con el conocimiento tanto de los factores de riesgo como de las consecuencias que podrían traer sobre su salud, así mismo 9 (43%) empleados, manifiestan desconocer eso mismos factores de riesgo



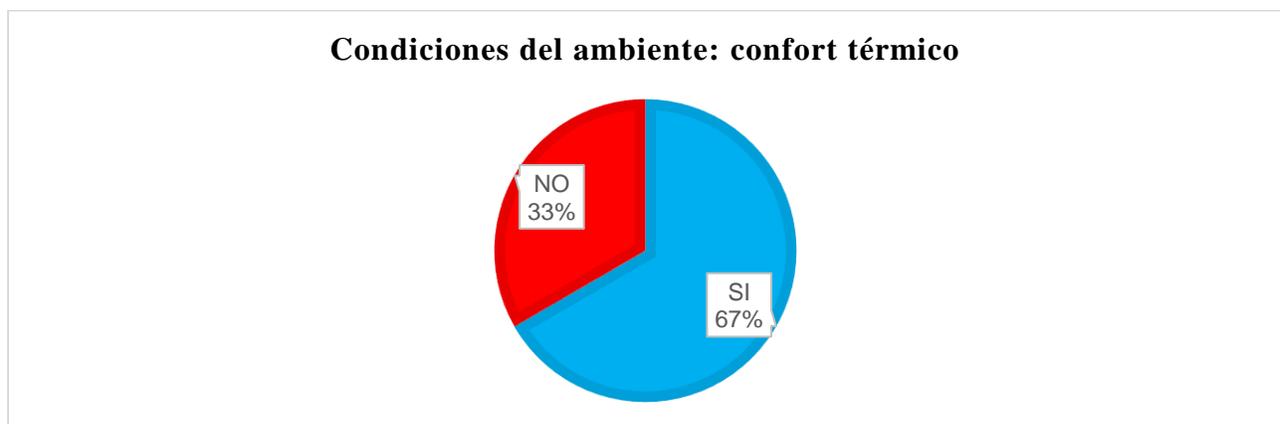
Grafica 2: Capacitación en prevención de riesgos

Se logró evidenciar que cerca de la mitad de la población del área de servicio al cliente no presencial, no ha recibido de forma directa capacitación o algún tipo de formación en prevención de riesgos laborales, lo cual da cuenta de que el conocimiento que se posee frente a los procesos de intervención tanto de factores de riesgo psicosociales como ambientales es mínimo y requiere de intervenciones conscientes y con enfoque de prevención más que de reacción



Grafica 3 Condiciones del ambiente (iluminación)

El 62% considera que las condiciones de iluminación en su puesto de trabajo son favorables para su labor, mientras que el 38% restante manifiesta que dichas condiciones podrían estar sometidas a mejorar. Si bien el 38% de los encuestados no supone la mayoría, si es un gran porcentaje de personas que no se sienten cómodas con los niveles de iluminación, los cuales no solo afectan la visión a través de ardor y enrojecimiento, sino también, pueden acrecentar la insatisfacción con el puesto y lugar de trabajo.



Grafica 4 Condiciones del ambiente (confort térmico)

Frente a las condiciones físicas del ambiente de cara a la temperatura, el 33% de los encuestados considera que son inapropiadas, esto puede estar ligado a las bajas temperaturas generadas por los aires acondicionados que buscan enfriar los equipos tecnológicos, por otro lado, la mayoría (67%), considera que las condiciones si son apropiadas para el desarrollo de su labor. Esta gráfica, al igual que la anterior, da cuenta de que altos porcentajes de los encuestados no solo pueden concebir mejora en su sitio de trabajo, también, pueden estar evidenciando en la

sumatoria de condiciones inapropiadas, factores que desmotivan su labor y generan brechas en percepción de confort.



Grafica 5 Espacio en los puestos de trabajo permite realizar el trabajo con holgura

El 67% de los trabajadores, considera que su lugar de trabajo es amplio y que esto a su vez le brinda más comodidad, al contrario del 33% restante, quien considera que su lugar de trabajo podría contar con mejores condiciones de espacio, esto siendo un aspecto a analizar de cerca, partiendo de la gran influencia que existen el diseño de un puesto de trabajo ergonómico que garantice no solo holgura y comodidad, sino también aspectos relacionados con la higiene postural que funjan como medidas de intervención y control de alteraciones osteomusculares.

4.2 Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés laboral

Aquellas variables relacionadas con las condiciones estructurales y organizacionales de la empresa que son percibidas de manera experiencial por los trabajadores como factores que acrecientan su insatisfacción con la identificación del cargo y la labor.



Grafica 6 Percepción de cansancio por el trabajo

El 57% de los trabajadores manifestó que el cansancio que sienten al finalizar la jornada está por encima de lo normal, esto puede deberse a la carga y la tensión de la labor generada por las demandas cualitativas y cuantitativas, no solo se evidencia que la mayoría de los encuestados manifiestan niveles muy altos de cansancio sino también, la necesidad de evaluar las condiciones de supervisión y metas relacionadas con aspectos de la medición de rendimiento, los cuales podrían estar por encima de la media de respuesta en productividad por parte de los asesores.



Grafica 7 Percepción acerca de la distribución del horario de trabajo, de los turnos, de las horas de descanso, horas extras y pausas

El 52% de los empleados manifiesta que el horario laboral tomado por la empresa se considera apropiado, al contrario del 48% de los empleados, quienes consideran que puede estar sometido a modificaciones a partir de horarios de descanso, horas extras y pausas de la labor, esto siendo un claro factor de influencia sobre la variable anterior, muestra que casi la mitad de los encuestados manifiestan indirectamente la necesidad de reevaluar descansos sustentados en la demanda y la complejidad de las labores desarrolladas.



Grafica 8 Satisfacción de expectativas profesionales

El 71% de los asesores de servicio al cliente no presencial, consideran no sentirse satisfechos con la relación de sus labores y las expectativas profesionales con base a su formación, conocimiento, habilidad, ETC. Lo anterior de manera estrecha sustenta la teoría de (Karasek, 1979), donde se aborda que ante mayores niveles de autonomía (Control) en términos de tarea y resultados, los empleados suelen sentirse satisfechos con la labor, siendo esta variable muestra de lo contrario, donde no solo podría alegarse deficiencias en el control de la labor, sino también en las demandas psicológicas quizá insuficientes con respecto a labores monótonas y repetitivas, así como la ausencia de retos, incentivos y recompensas.

4.3 Síntomas físicos desencadenados a raíz del estrés laboral

Como variables resultantes de la exposición a factores de riesgo derivados de las condiciones ambientales y de los factores psicosociales, han podido evidenciarse síntomas físicos que pueden derivarse como resultado de esa exposición tridimensional (Control, Demandas psicológicas y Apoyo Social).



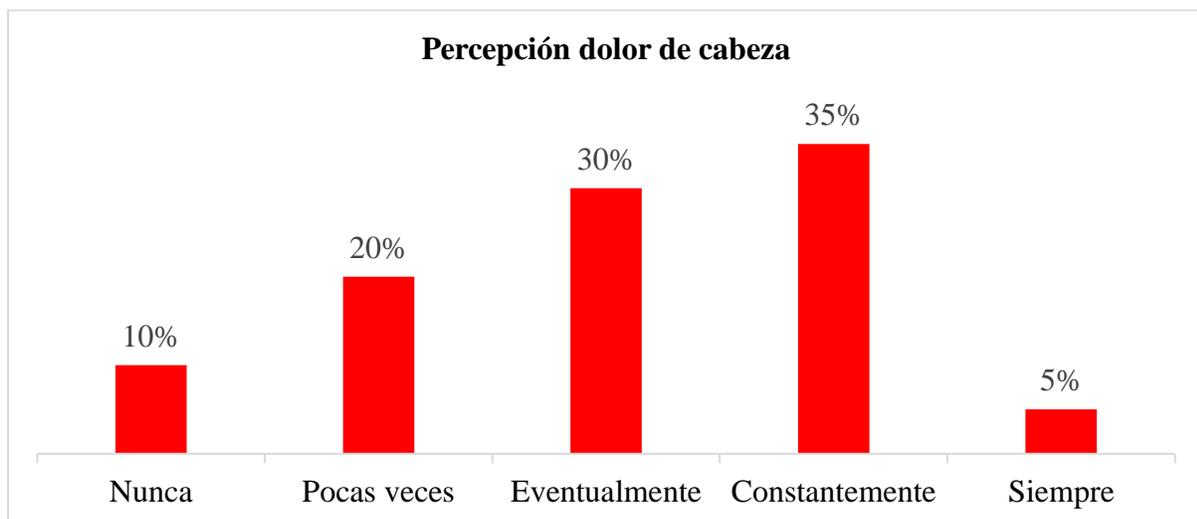
Grafica 9 Manifestación de dolencias musculares o desordenes gastrointestinales

Cerca de la mitad de los empleados encuestados manifiestan haber presentados sintomatología muscular y gastrointestinal en los últimos 6 meses, el 52% de los encuestados, niega haber presentado estos u otros síntomas. Es así, que bajo el análisis de esta variable podría manifestarse la alta probabilidad que a corto plazo existe con respecto a que presenten enfermedades laborales calificadas.



Grafica 10 Percepción de pérdida del sueño.

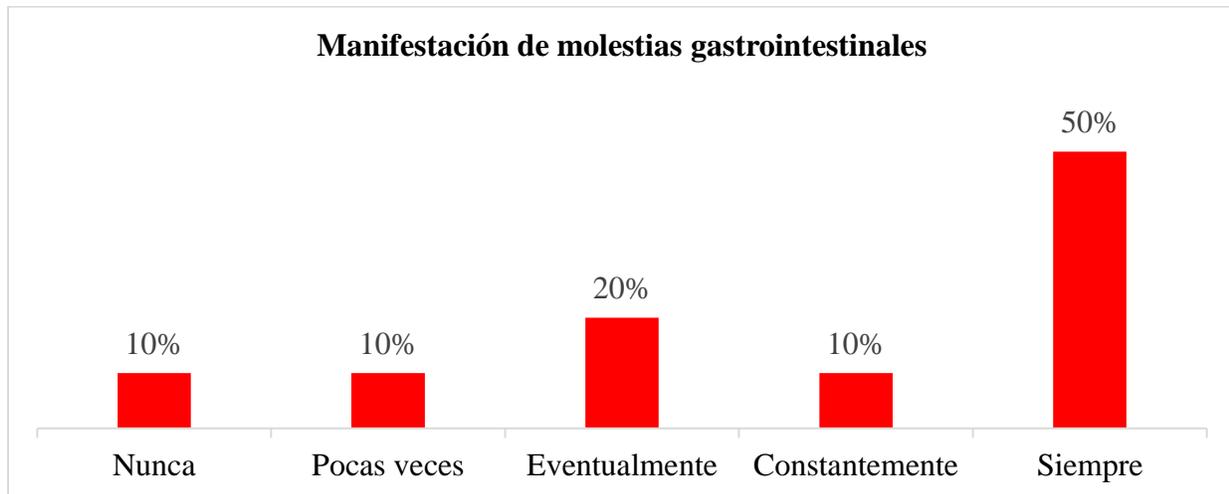
Para esta respuesta, ocho personas (40%) manifestaron que constantemente han sentido perdida de sueño asociada a la labor realizada, así mismo se evidencia una distribución en las otras respuestas, donde puede evidenciarse que el 30 % (6) de los participantes, sienten que sus horas de sueño nunca se han visto afectadas, aun lo anterior, la presenta variable indicar una alta y media tendencia en afectaciones extralaborales.



Grafica 11 Percepción de dolor de cabeza.

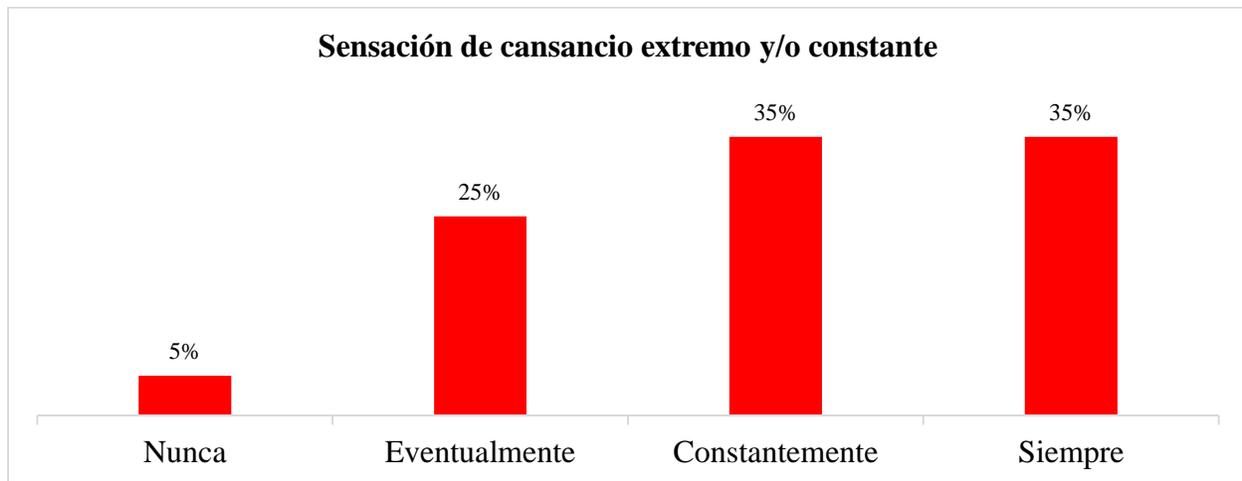
El (35%) de las respuestas manifiestan que constantemente presentan dolor de cabeza, el cual puede ser causado por la carga laboral excesiva y adicionalmente las condiciones del medio ambiente, en general el 90% de los encuestados manifiesta que alguna vez han sentido esta

afectación por su trabajo, lo cual da cuenta de que tanto condiciones del medio ambiente como de la labor influyen en la salud de los empleados.



Grafica 12 Manifestación de molestias gastrointestinales.

En la presente gráfica, se evidencia de manera directa que el 50% de las respuestas manifiestan que siempre o de manera permanente se han visto afectados en términos gastrointestinales bajo síntomas de diarrea o demás molestias digestivas lo cual como respuesta fisiológica, normalmente es resultante de altos niveles de estrés y tensión.

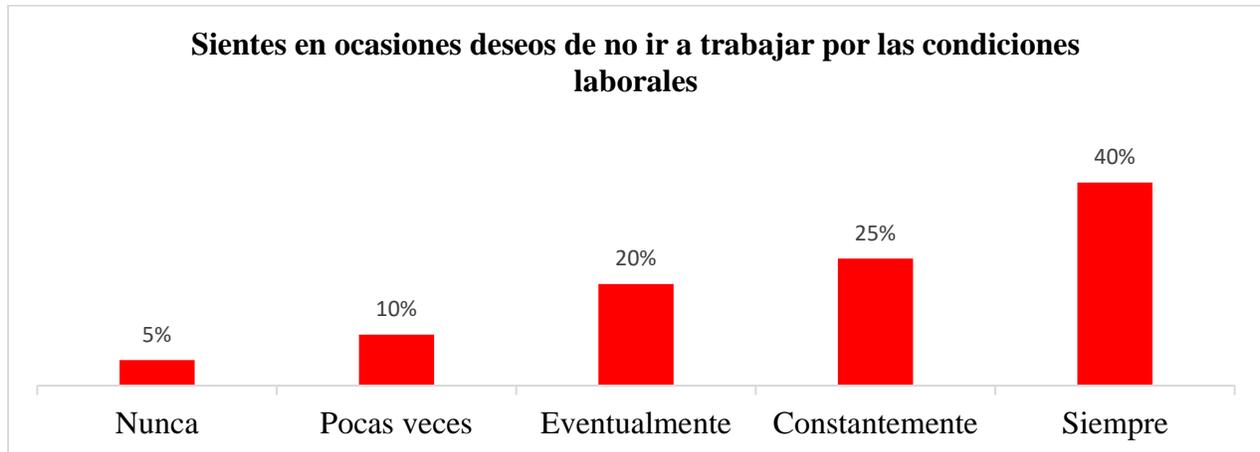


Grafica 13 Sensación de cansancio extremo y/o constante.

El nivel de cansancio percibido por la población encuestada es alto, partiendo de que el 70% de encuestados refiere que de manera constante y parmente sienten un alto grado de desgaste físico y mental y un muy considerable 25% manifiesta que de manera eventual ha sentido cansancio extremo. Esto puede ser resultante de lo anteriormente evidenciado correspondiente a las jornadas de trabajo, demandas psicosociales, bajos niveles de control, repercutiendo directamente en la percepción de cansancio físico y desgaste mental.

4.4 Consecuencias del estrés laboral en los asesores de servicio al cliente no presencial

Teniendo como objetivo principal identificar las consecuencias más relevantes del estrés laboral en los asesores de servicio al cliente no presencial de la empresa RIUM S.A.S. los resultados del cuestionario apuntan a las siguientes variables.



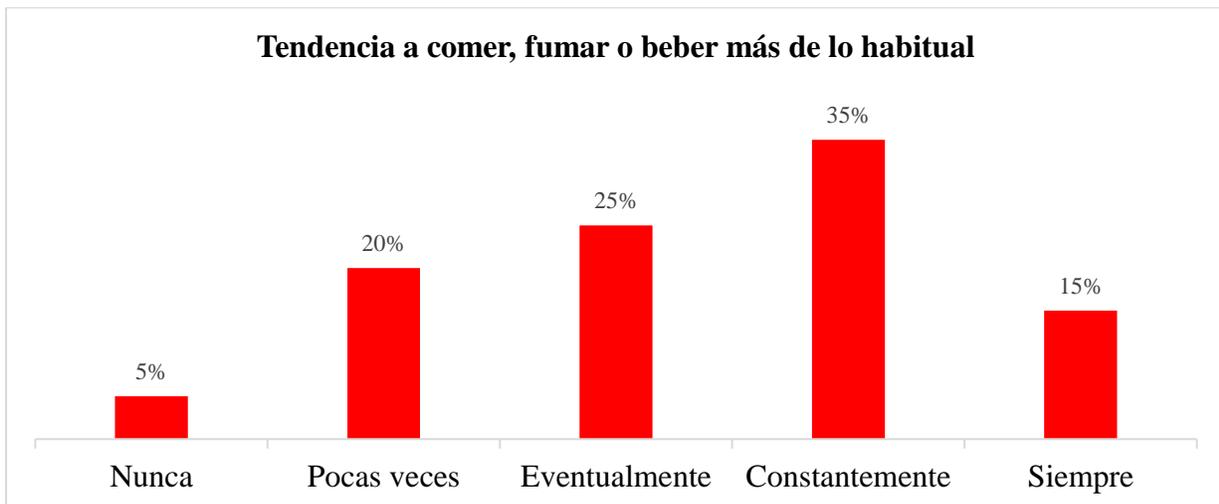
Grafica 14 Sentimiento de deseo de no ir a trabajar por las condiciones laborales.

El 40% de los resultados, evidencian permanente molestia al laborar en la empresa, la sensación de desagrado por la labor ligada a las condiciones laborales es evidenciada bajo una distribución del 95% de los encuestados, quienes de desde lo ocasional hasta lo permanente, exhiben una inconformidad. En términos prácticos y sensibles de la situación no solo puede estar afectando al empleado con relación a la identificación y satisfacción con labor desarrollada, sino también la empresa en productividad con base al rendimiento, con posibilidad de generar reprocesos a causa de renuncias y fuga de cerebros.



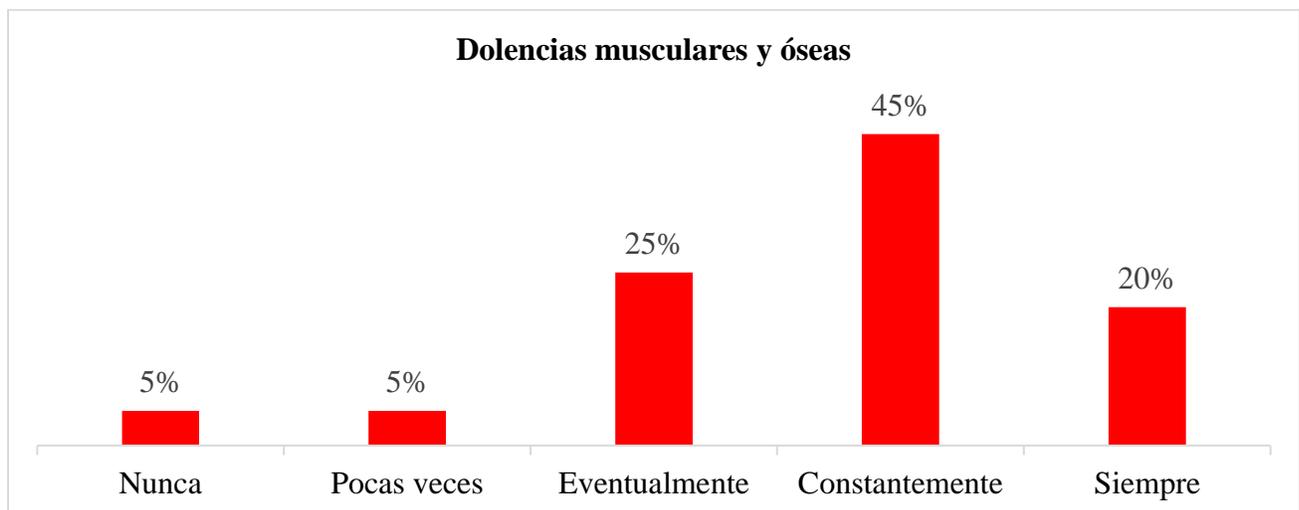
Grafica 15 Percepción de afectación de vida personal y familiar

El 76% de los encuestados considera que sus relaciones familiares si se han visto afectadas por su trabajo, esto puede deberse a las extensas jornadas de trabajo, que obligan a tomar horarios que generan brechas entre los empleados y su vida familiar.



Grafica 16 Tendencias a comer, fumar o beber más de lo habitual.

La mitad de los resultados muestran manifestaciones de hábitos “negativos” que han ido en aumento como consecuencia de la labor, tan solo una persona manifestó que sus hábitos no se han visto perjudicados por las labores propias de su cargo. Las variables evidenciadas en esta grafica de tendencias muestran que las consecuencias comportamentales van en aumento y que estrechamente al estar ligada a la ansiedad producida por la labor pueden generar dependencia de los aspectos evaluados y que podrían influir en el consumo de otro tipo de sustancias, lo cual de manera indirecta influye en la salud física con respecto a alteraciones relacionadas con tabaquismo y obesidad.



Grafica 17 Dolencias musculares y óseas.

Los resultados evidenciados en las encuestas analizadas dan cuenta que el 90% de las respuestas señalan que desde situaciones eventuales hasta permanentes han presentado o presentan dolencias osteomusculares, las cuales pueden estar ligadas tanto a las condiciones del

ambiente y puesto de trabajo, como ha la tensión presentada como consecuencia de los factores de riesgo psicosocial con relación a las demandas y control.

4.5 Análisis de resultados

Puede evidenciarse tras el análisis de los resultados la innegable relación de la carga laboral y las condiciones de la labor tanto frente a su ejecución como el ambiente de interacción que repercuten en el nivel de afrontamiento de cada individuo y que a su vez se refleja en las alteraciones visibles de la salud (física, mental y social), esto en dimensiones intralaborales es notable ante los altos niveles de inconformidad con respecto a la satisfacción percibida.

5 Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se puede concluir que:

En términos generales, los colaboradores que respondieron los cuestionarios se encuentran con muy alto riesgo en las condiciones intralaborales, donde los aspectos evidenciados con un alto nivel prioridad de intervención son:

1. Control sobre el trabajo
2. Demandas del trabajo
3. Carga laboral
4. Recompensa

Las dimensiones con prioridad de intervención son: características liderazgo, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el desarrollo, control y autonomía sobre el trabajo, demandas de jornada laboral, reconocimiento y compensación.

Las consecuencias evidenciadas de más alto impacto no se limitan a la insatisfacción laboral por las condiciones ya presentadas como resultados de los cuestionarios practicados, es plausible el alto grado de probabilidad de presentar enfermedades laborales asociadas a los factores de riesgo psicosocial contando con la influencia de las condiciones del ambiente, no en vano, las respuestas más comunes ante síntomas asociados a altos niveles de estrés estuvieron marcadas por rótulos permanentes o constantes, esto hasta el punto de afirmar con base a los resultados que el 50% de los encuestados presentan de manera casi permanente desordenes

gastrointestinales y que el 40% manifiestan constantes dolores de cabeza, solo por mencionar algunos de los aspectos ya analizados.

Así mismo, las condiciones del medio ambiente y del puesto de trabajo, presentan mediana influencia sobre las afectaciones físicas y mentales de fondo a los niveles de desgaste y cansancio, tanto los niveles de iluminación (Por el exceso de luminarias), como las bajas temperaturas por los aires acondicionados y finalmente los espacios reducidos en cada uno de los puestos trabajo que limitan libres movimientos, repercuten en las los aspectos físicos, pero también aumentan los niveles de insatisfacción de los empleados, quienes reclaman una necesidad imperiosa en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo de la modificación o corrección de sus puestos de trabajo.

Tanto factores de riesgo ligados a aspectos psicosociales como físicos influyen directamente en las dimensiones intralaborales y mentales de los trabajadores, es así como su percepción de satisfacción denota altas deficiencias en aspectos relacionados con las gestión organizacional, así como sus características procedimentales y técnicas, sea frente a las demandas cuantitativas de rendimiento en confrontación con la tecnología utilizada o aspectos relacionados con canales y conductos de comunicación. Así mismo, factores como jornadas de trabajo, conocimiento y habilidad en el cargo, autonomía, reconocimiento y el trabajo en equipo pesan en la mayoría de resultados del cuestionario practicado

5.1 Recomendaciones

Los resultados obtenidos permiten realizar propuestas que ayuden a prevenir, intervenir, controlar y realizar seguimiento a los factores psicosociales identificados en este estudio, los cuales son causantes directos de las consecuencias y repercusiones en las salud de los empleados, es así, que el paso siguiente es generar cambios organizacionales para garantizar la salud psicológica y física, la productividad, la motivación y la satisfacción de los trabajadores de la empresa, lo cual en términos finales será beneficios bipartitamente.

A continuación, se describen algunas recomendaciones que se pueden implementar en un plan de intervención:

1. Desarrollar en los trabajadores habilidades para el manejo adecuado del tiempo, revisar y si es necesario modificar horarios de ingreso y salida, y validar que las jornadas de trabajo sean acordes a las exigencias del cargo, respetar la jornada laboral de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley, así como sus respectivos descansos.
2. Garantizar pausas activas en los trabajadores, tanto físicas como mentales, a través de estrategias dinámicas y de motivación.
3. Enseñar la importancia del cuidado de la salud mental en los trabajadores.
4. Fortalecer planes de carrera al interior de las empresas que fomenten el crecimiento y ascenso al interior de la compañía.
5. Crear espacios de reconocimientos e incentivos de manera equitativa para el personal valorando su esfuerzo y rendimiento.
6. Capacitar a los jefes y supervisores sobre la importancia del reconocimiento a sus trabajadores.

7. Revisar escala salarial.
8. Implementar el salario emocional.
9. Desarrollo de gestión del conocimiento a través de formaciones humanas, técnicas y profesionales
10. Revisar y ajustar los perfiles de cargo, responsabilidad, evoluciones y gestión del desempeño estas últimas, mediante evaluaciones que midan, cualifiquen y cuantifiquen el desempeño.
11. Divulgar el perfil del cargo a cada trabajador.
12. Socializar mecanismos de prevención del acoso laboral y conformar el comité de convivencia laboral según lo establecido mediante la ley 1010 de 2006, resolución 652 de 2012 y resolución 1356 de 2012
13. Generar políticas de gestión humana que brinden beneficios integrales a los empleados

Referencias

1. Ahumada, L. U. (s.f.). Obtenido de Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características socio demográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis:
http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispano
2. Ahumada, L. U. (2006). Obtenido de Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características socio demográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis:
http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispano
3. Ávalos, A. y. (2000). *Estrés desde el punto de vista médico, psicológico y social (Tesis de grado para obtener el título Licenciado en Trabajo Social)*. Veracruz, México: Universidad Veracruzana. Obtenido de
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/37679/1/avalosramon.pdf>
4. Chambel, F. C. (2010). *Reducing burnout in call centers through HR practices*. Human Resource Management.
5. Cicerone. (Abril de 2013). *Call center y síndrome de Burn Out*. Obtenido de
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/>:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
6. Diaz. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 80-84. Obtenido de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677229.pdf
7. Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de Administración*, 71-84. Obtenido de
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/a,rticulo?codigo=3698512>
8. El Ministerio de Trabajo. (2014). *Decreto 1477; Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*. Bogotá: Ministerio de Trabajo.
9. Farné, S. (2012). *La realidad del empleo en la industria de los call center en Colombia*. Bogotá: Universidad externado de Colombia. [Versión electrónica] Cuadernos de trabajo 13. Obtenido de
http://portal.uexternado.edu.co/pdf/6_derechoSeguridadSocial/cuadernos/Cuaderno13.pdf
10. Hernández, L., Pineda, C., & Romero, C. (2009). *Estrés laboral como causante de riesgo laboral [Versión electrónica] Tesis de grado para optar al título de Licenciado en trabajo social*. Veracruz: Universidad Veracruzana. Obtenido de
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/208/1/Estres%20Laboral%20como%20causante>

11. José Luis Sandoval Duque, P. A. (20 de Febrero de 2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *ESTUDIOS GERENCIALES*, págs. 162 -171.
12. Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job. *Administrative Science Quarterly*, 285-306.
13. Lugo, Z. (2017). *Diferenciador.com*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio>.
14. Martínez, S. (2001). Riesgo Psicosocial. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
15. Martínez, S. V. (2004). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo Demanda-Control-apoyo social*. Norma Técnica de Prevención.
16. Micheli, J. (2007). Los call center y los nuevos trabajos del XXI. *Confines de relaciones internacionales y ciencias políticas*, 3-5. Obtenido de <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
17. Morales, S. (2010). *Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco. [Versión electrónica] Trabajo de grado para optar al título de Administrador de empresas*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/10668/1/MoralesSabogalSebastianFeli>
18. Organización Mundial de la Salud . (09 de 10 de 2004). <https://www.who.int/>. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pw.h3sp.pdf
19. Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-82. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>
20. Piña, J. (2009). *Los pecados originales en la propuesta transaccional sobre el estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman*. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14,(1), 193-209. 2009: Enseñanza e Investigación en Psicología. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214114>

6 Anexos

6.1 Consideraciones éticas (consentimiento informado)

Consideraciones éticas (consentimiento informado)

Título de investigación: “Consecuencias del estrés laboral en asesores presenciales de la empresa RIUM S.A.S primer semestre del año 2020”

La investigación desarrollada se ejecuta con fines netamente académicos, en ningún momento se pretende o espera algún tipo de remuneración por la información ni los resultados expuestos.

Para esta investigación se pretende la aplicación de la técnica de entrevista y el uso de herramientas como encuestas de identificación de aspectos relacionados con la percepción de su estado de salud como consecuencia de las labores desempeñadas.

A fin de obtener su confianza y sinceridad, le informamos que el tratamiento de datos se realizará con absoluta discreción, además, toda la información suministrada por usted será de carácter confidencial y todo el tratamiento de datos estará bajo referencia de anonimato y será tratada como (caso 1, caso 2, caso 3...)

Finalmente, su participación en esta investigación se da por mera voluntad personal e individual, sin ningún tipo de influencia, es así como, si en algún momento lo desea, libremente podrá solicitar formalmente el retiro de la investigación sin ninguna dificultad, para lo cual, bajo esta situación, su información no será tomada como referencia para los resultados.

Yo, _____ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a _____, para el tratamiento de datos.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos relacionados con la prevención de enfermedades laborales como consecuencia de la actividad laboral

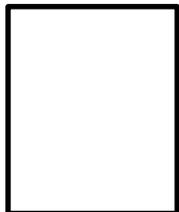
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, bajo la responsabilidad de los investigadores.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

Nombre completo:

Documento de identidad:



Huella

6.2 Cronograma

CRONOGRAMA																					
TIEMPO ACTIVIDAD	Agosto				septiembre				octubre				noviembre				diciembre				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Revisión de literatura	X	X	X	X																	
Elaboración de los fundamentos teóricos							X	X													
Aprobación y ajustes							X	X													
Elaboración del diseño metodológico							X	X													
Aprobación y ajustes									X												
Elaboración de propuesta de investigación (Anexos)									X	X											
Aprobación y ajustes									X	X											
Socialización académica propuesta investigación											X	X									
Entrega académica de la propuesta de investigación													X								
Socialización propuesta investigación en la (empresa)											X	X									
Permisos de la empresa												X									
Recolección de información (Empresa)													X								
Aplicación de encuestas									X												
Análisis de los resultados											X				X						
Entrega de Resultados a la empresa.																X					

6.3 Cuestionario:

El cuestionario, herramienta usada para la recolección de datos, según el apartado 5.5 del presente trabajo, se realizó bajo formularios de Google mediante el siguiente enlace:

<https://forms.gle/j81irQ5gsNpfLCPJ6>

A continuación, se da cuenta de las preguntas realizadas según el esquema técnico de mencionado formulario:

Contenido aclaratorio: “A fin de obtener su confianza y sinceridad, le informamos que el tratamiento de datos se realizará con absoluta discreción, además, toda la información suministrada por usted será de carácter confidencial y todo el tratamiento de datos estará bajo referencia de anonimato”

Preguntas con respuesta afirmativa o negativa:

1. ¿Conoce bien los riesgos a los que está sometido en su puesto de trabajo y las consecuencias que pueden acarrear para su salud?
2. ¿Ha recibido capacitación sobre el manejo de los riesgos a los que está expuesto?
3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es adecuada?
4. ¿La temperatura de su sitio de trabajo le ocasiona molestias?
5. ¿En su sitio de trabajo hay presencia de polvo en el ambiente?

6. ¿Tiene espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas?
7. ¿En general dispone de espacio suficiente para realizar el trabajo con holgura?
8. ¿Al finalizar la jornada laboral, el cansancio que se siente podría calificarse de “normal”?
9. ¿Considera adecuada la distribución del horario de trabajo, de los turnos, de las horas de descanso, horas extras y pausas?
10. ¿Considera que el tiempo asignado a la tarea que realiza es adecuado?
11. ¿El trabajo que desempeña le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?
12. ¿Considera que su trabajo es variado?
13. ¿Su jefe le pide opinión sobre asuntos relacionados con su trabajo?
14. ¿Siente que su trabajo cumple con sus expectativas profesionales?
15. ¿Ha sentido que su trabajo afecta su vida personal y familiar?
16. ¿Ha presentado en los últimos seis meses dolencias musculares, fatiga, desordenes gástricos?

Consecuencias derivadas del estrés por aspectos laborales.

Diligencia la encuesta marcando la opción con la cual te identifiques de acuerdo a los siguientes aspectos:

- 1) Nunca.
- 2) Pocas veces.
- 3) Eventualmente.
- 4) Constantemente.
- 5) Siempre.

17. Pérdida del sueño
18. Dolor en la cabeza
19. Tendencia a comer, fumar o beber más de lo habitual
20. Molestias gastrointestinales
21. Sensación de cansancio extremo y/o constante
22. Disminución del interés sexual
23. Disminución del apetito
24. Temblores musculares como: tics nerviosos o parpadeos
25. Sensación de calambres o entumecimiento en distintas partes del cuerpo
26. Sientes en ocasiones deseos de no ir a trabajar por las condiciones laborales

Agradecemos haber participado de esta encuesta.