

PROTOCOLO DE INTERVENCION

PREVENCION DEL ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE CALL CENTER

QUE DESEMPEÑAN SU LABOR EN ASIGNACION DE CITAS

ELABORADO POR: DIANA PAOLA MONTOYA MONTOYA

ID 505025

ASESOR: RICHAR FERNANDO ARCILA GIRALDO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

RECTORIA ANTIOQUIA – CHOCO

SECCIONAL BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

2022

CONTENIDO

Resumen.....	3
Introduccion.....	4
1. Fase del ver.....	5
1.1 Descripción de la institucion.....	5
1.1.1 Misión.....	5
1.1.2 Visión.....	5
1.1.3 Capital humano.....	5
1.1.4 Valores Corporativos.....	5
1.1.5 Indicadores.....	6
1.1.6 Análisis de la estructura organizacional.....	6
1.2 Rol del psicólogo.....	8
1.3 Analisis dofa.....	9
2 FASE DEL JUZGAR.....	10
2.1 Priorización de la problemática.....	10
2.2 Marco referencial.....	12
2.2.1 Marco legal.....	14
2.2.2 Marco teórico.....	15
Marco Conceptual.....	33
3 Fase del hacer.....	34
3.1 Justificacion.....	34
3.2 Objetivos.....	37
3.3 Plan de intervencion.....	38
4 Devolucion creativa.....	44
4.1 cumplimiento de objetivos.....	44
4.2 Aciertos.....	44
4.3 Dificultades.....	44
4.4 Reflexión teorica.....	45
Conclusiones.....	48
Referencias.....	49

Resumen

El presente trabajo tiene por objeto diseñar un programa de intervención en prevención del estrés laboral en la población de adultos jóvenes que trabajan en el área de atención al cliente en servicio call center, para esto se elaboró un esbozo de lo que se requería en el programa de intervención por medio de información suministrada por asesores que se dedican a asignación de citas para una eps por medio de llamadas telefónicas. basados en las necesidades que manifestaron los asesores se concluyó que era importante trabajar en el afrontamiento del estrés laboral, partiendo del modelo transaccional del estrés como “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como que exceden los recursos de los individuos” (Lazarus y Folkman, 1984). el programa se diseñó con la finalidad de disminuir o prevenir síntomas asociados al estrés laboral buscando impacto positivo por medio de la intervención se trabajaron temas como manejo del estrés a través de la difusión informativa enseñanza sobre que es el estrés, se trabajaron conceptos como el manejo de la emoción-pensamiento, técnicas de relajación y estrategias de afrontamiento.

Introduccion

Actualmente el estrés es un tema muy común en investigaciones psicológicas, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que se enfrenta la sociedad actualmente, en las que se evidencian diferentes eventos o situaciones que pueden considerarse estresantes, por esta razón es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés en asesores de call center para la línea de asignación de citas médicas, a partir de eventos presentados en el desempeño de la labor se pueden presentar situaciones que desencadenan problemáticas que afecten el desempeño y el bienestar de los individuos.

El trabajo como asesor se ha identificado como un trabajo altamente estresante ya que se tiene que estar en contacto con el cliente y tratar de prestar un servicio acorde a la necesidad requerida.

Las tensiones a las que se somete un asesor como lo son el trabajo bajo presión, límite en tiempo de atenciones, clientes insatisfechos por no lograr dar solución a la solicitud requerida son situaciones que desequilibran el sistema nervioso desencadenando síntomas de ansiedad, a su vez, se genera un descontrol de las emociones y se convierte en la causa de enfermedades mentales que no sólo afectan a la persona directamente involucrada si no también a sus redes de apoyo.

1. Fase del ver

1.1 Descripción de la institución

1.1.1 Misión

Nuestra misión es prestar servicios de Ingeniería suministrando soluciones óptimas, oportunas y eficientes, utilizando las nuevas tecnologías mediante la constante innovación de nuestros productos y servicios. Y que esto represente un gran impacto en la industria al generar valor agregado y mayor rentabilidad para nuestros clientes.

1.1.2 Visión

Ser una empresa reconocida por su solidez, competitividad, eficiencia y responsabilidad social, y a su vez convertirnos en una de las mejores opciones a nivel nacional e internacional para la prestación de servicios de Ingeniería. Aspiramos ser un socio estratégico para las diferentes entidades Gubernamentales y Privadas.

1.1.3 Capital humano

Nuestro personal tiene una sólida formación académica y un perfil técnico avanzado. Somos flexibles y dinámicos para adaptarnos a las necesidades de cada Proyecto.

1.1.4 Valores Corporativos

Responsabilidad

Talento Humano

Transparencia

1.1.5 Indicadores

Productividad

Ausentismo

Calidad

Porcentaje de Movilización

Eficiencia y efectividad de los procesos

1.1.6 Análisis de la estructura organizacional

Intelsa un call center especializado en atención al cliente vía telefónica relacionado directamente con asignación de citas para usuarios promedio siendo este su cliente potencial. Cuenta con un total de 130 empleados en su mayoría asesores

La estructura de esta empresa por su composición y tamaño se define que cuenta con una estructura simple. Las actividades son divididas de la siguiente manera actividades específicas y repetitivas, las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados.

También se cumple la eficacia a través de la especialización que se enfoca en llamadas telefónicas enfocada directamente en asignación de citas una actividad con pocos cambios a nivel de estructura e información. Se encuentra dividida en pocos departamentos entre estos están gerencia, coordinación, recursos humanos, nómina líderes, asesores área salud ocupacional y área de tecnológica

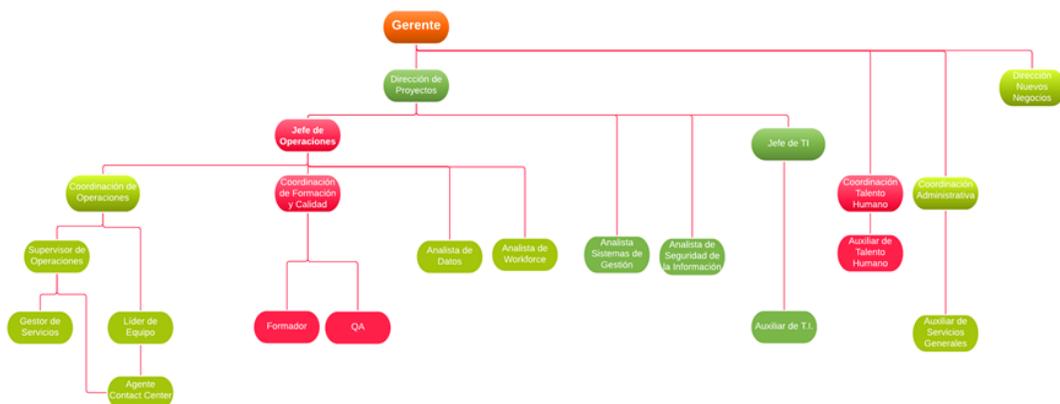
La extensión y la cadena de mando de esta empresa no es amplia debido a la estructura y cantidad de colaboradores con los que cuenta. Esta empresa solo tiene un gerente a cargo ya que su extensión de personal no es tan amplia

La empresa se puede evidenciar como altamente centralizada ya que las decisiones son tomadas por unos cuantos y no se tienen en cuenta las sugerencias de los empleados que ocupan los niveles más bajos en esta organización.

Los estándares de formalización se encuentran alineados a la norma esta se encuentra certificada con la norma ISO 9001

Figura 1

ORGANIGRAMA INTELSA



Nota. Organigrama de la empresa intelsa, proporcionado por la persona a cargo.

1.2 Rol del psicólogo

La Psicología Organizacional y del Trabajo comprende el estudio de los fenómenos resultantes de la interrelación dinámica entre empleador-empleado y entre individuos y colectivos, aborda el comportamiento humano individual, grupal y de los procesos organizacionales y del trabajo. El Psicólogo en el contexto laboral se desempeña como facilitador interno y externo de los diferentes procesos de Gestión del Talento Humano en las organizaciones tales como: Planeación estratégica de los Recursos Humanos, Análisis y descripción de puestos de trabajo, reclutamiento y selección de personal, contratación y vinculación, inducción, evaluación del desempeño, remuneración, capacitación y desarrollo, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo, sistemas de los información de recursos humanos.

Perfil profesional y competencias:

El psicólogo organizacional es un profesional con capacidad de sustentar teórica, conceptual y metodológicamente su quehacer en el los diferentes escenarios de las organizaciones y del trabajo, así como de soportar sus acciones en el conocimiento científico producto de las investigaciones realizadas en el área, para evaluar, diseñar liderar e implementar proyecto y programas de gerencia y gestión humana, que permitan alcanzar las metas organizacionales y sociales e incrementar el bienestar psicológico y la calidad de vida de las personas en el contexto laboral y organizacional.

El área de recursos humanos de esta empresa está liderada por un auxiliar de talento humano la cual se encarga de llevar a cabo todos los procesos relacionados con la vinculación de colaboradores, no cuenta con un psicólogo.

1.3 Analisis dofa

Tabla 1

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
No se estructuran programas de prevención y promoción enfocados al estrés laboral desde el área de RH	Implementación de programas de prevención y promoción
Baja probabilidad de crecimiento dentro de la empresa	Fomentar Estrategias de fortalecimiento de capacidades resolutivas frente a ciertas eventualidades
Los programas implican inversiones monetarias lo que puede generar desinterés	Implementación de talleres para capacitar al personal en estrategias de afrontamiento
	Crecimiento de la empresa

Falta de sensibilización frente a los programas de intervención psicosocial	Mejoramiento en oportunidades de asenso
---	---

FORTALEZAS	AMENAZAS
RH calificado	Alta rotación por renunciaciones
Infraestructura	Ausentismo laboral
Bonificaciones por cumplimiento	Amenaza informática
Constante retroalimentación de los procesos	Competencia en el mercado laboral
capacitación	

Nota. Elaboración propia (en esta tabla se observa el análisis de debilidades y fortalezas encontrados en el rastreo de la información)

2 FASE DEL JUZGAR

2.1 Priorización de la problemática

Según Flórez (2014) El trabajo suele ser parte esencial de la vida: constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras

se les convierte en un enemigo que genera altos niveles de estrés. Cuando este aparece, pone en peligro la seguridad laboral y disminuye la productividad de la empresa, probablemente el riesgo psicosocial número uno, en la mayoría de organizaciones de nuestro país y el mundo.

Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés.

Esta situación afecta de manera relevante las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en una problemática que hacen necesaria su intervención oportuna.

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, es por esto que, en la priorización de la problemática se toma en cuenta el estrés laboral ya que el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en el mundo empresarial como un elemento diferenciador en las empresas y un factor determinante del éxito empresarial.

desde esta perspectiva se hace una revisión panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en las organizaciones con el objeto de destacar, aquellos aspectos que me han parecido más relevantes y de aportar un pequeño avance para la intervención de las personas en el seno de las organizaciones, que contribuya a la mejora de la competitividad de éstas y permita un mayor grado de desarrollo en la realización de su actividad laboral. por otra parte, es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta benéfico. no obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo.

el presente trabajo al abordar el estrés y en particular su vinculación con la problemática del desempeño laboral, intenta hacer un pequeño diagnóstico de como la calidad de vida de un individuo marca de forma determinante el desempeño de sus funciones dentro de una organización.

2.2 Marco referencial

El término "stress" etimológicamente proviene del participio latino (strictus) del verbo stringere que significa provocar "tensión". En el siglo XIX es cuando comienza a utilizarse el concepto de stress en el campo de la medicina, primero desde la fisiología y después desde la endocrinología, aludiendo inicialmente al "stress fisiológico". (Reyes, 2020).

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926). Actualmente es uno de los términos más utilizados. Partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que cuerpo. Selye (1956), no hace referencia al estímulo, peso o fuerza; Sino a la respuesta del organismo ante el estrés. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante.

El término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

Hans Selye (1975) decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga". Llega él a esta definición cuando luego de experimentar para descubrir

una nueva hormona sexual, inyecta extractos de ovarios de ganado a ratas para observar los cambios que no se pudieran atribuir a las hormonas ya conocidas.

En Sus estudios Observó que cada cambio era interdependiente del otro y el conjunto formaba un síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de Adaptación. (S.G.A.) (1936) ya que pronto descubrió que todas las sustancias tóxicas, cualquiera fuera su origen, producían la misma respuesta; incluso el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia, factores emocionales, etc.; a los que finalmente en 1950 denominó estresores.

Para comprender mejor la problemática fue necesario la búsqueda y estudio de investigaciones anteriores que guardaran relación con la problemática de estudio. El estrés laboral es una problemática que cada vez va en aumento y que se está presentando en la mayoría de los países del mundo, es un problema que está en aumento y que por ende se deben tomar decisiones al caso para evitar que siga creciendo.

(Moreno & Zúñiga, 2015), “Relación entre estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la fundación hospital san pedro de la ciudad san juan de pasto”, una tesis realizada en la Universidad de Nariño. El objetivo del estudio fue establecer la relación entre las variables estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la Fundación Hospital San Pedro (FHSP) ubicada en San Juan de Pasto, por medio de un estudio correlacional transversal. La medición de las variables se hizo a través de los instrumentos, cuestionario para medir estrés creado por Gloria Villalobos y el cuestionario de satisfacción laboral creado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008). Es muy interesante este estudio ya que aplicó el cuestionario creado por Villalobos y en esta investigación el uso de este sería muy útil y de gran ayuda para analizar mejor los niveles de estrés que presentan los trabajadores.

(Pita, 2016), llevo a cabo la tesis de maestría llamada “Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia”, dicha tesis se realizó en la Universidad Católica de Colombia, en la ciudad de Bogotá. La investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre las variables de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo, el Desempeño Laboral y la Satisfacción Laboral de una I.E.S. en la ciudad de Bogotá. La investigación es de tipo no experimental transaccional correlacional de tipo confirmatorio. El estudio tuvo como objetivo identificar las relaciones existentes entre las distintas variables. El estudio parece ser de mucha ayuda ya que en este se buscó identificar las relaciones existentes entre las variables, al igual también buscaremos de identificar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

(Martínez, Devia, & Quenguán, 2014), realizaron el artículo de investigación científica que lleva por nombre “Estrés laboral en trabajadores con alto riesgo intralaboral en una institución hospitalaria nivel 3 de Buga, Colombia”. Este artículo fue publicado en la Revista Colombiana de Salud Ocupacional. El objetivo de este estudio fue determinar la prevalencia del estrés en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud nivel 3, identificados previamente como población en alto riesgo. En este estudio también se aplicó un cuestionario validado por el gobierno colombiano para la evaluación del estrés para tal fin. Se puede decir que el cuestionario será de gran ayuda para comprender mejor el estudio de la problemática; El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral.

2.2.1 Marco legal

La Constitución Política de Colombia. Junio 4 de 1991. (Artículo 25). El trabajo es un derecho y una obligación social, goza en todas sus - realidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. El trabajo es

considerado en la carta desde su preámbulo y su artículo 1 como fundamento de la sociedad. La libertad de trabajo está garantizada en el artículo 26 (Constitución Política de Colombia), el derecho al trabajo y la obligación social del trabajo. La libertad de trabajo consiste en la posibilidad reconocida a las personas de escoger profesión u oficio sin que nadie les pueda imponer una determinada profesión, oficio u ocupación. Las condiciones de trabajo, las cláusulas del contrato laboral, no pueden ser degradantes para el individuo, deben propiciar y mantener su dignidad, deben ser justas. El trabajo es el que ha humanizado al hombre y le ha permitido desplegar la plenitud de sus potencialidades; la función social productiva asegura la supervivencia de los trabajadores y de la comunidad, función económica en la cual están cifradas las expectativas de desarrollo. La desocupación es el caldo de cultivo de la miseria, del crimen, del deterioro moral y social.

Resolución 2646 del (17 de julio de 2008). Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Decreto 1294 de (junio 22 de 1994), Ministerio de Gobierno. Por el cual se dictan normas para la autorización de las sociedades que pueden asumir los riesgos derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo y determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

2.2.2 Marco teórico

Estrés

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación”.

También afirma que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (OMS, 2010) (García & Gil, 2016).

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

Para Bruce McEwen (2000) “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”

¿Qué es el estrés laboral?

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos

niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000).

El estrés, por tanto, comprende un estímulo-respuesta; siendo el estrés el estímulo que actúa sobre el organismo lo que genera una respuesta psicológica o fisiológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental o una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Son múltiples e innumerables los posibles factores estresores existentes en el medio laboral, estos comprenden aspectos físicos, ergonómicos, del medio ambiente de trabajo, de la organización y contenido del trabajo, y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo, entre otros (Cárdenas, 1999).

Según los autores López, Arias, Aguirre, Osorio, Vásquez (2012), el estrés laboral se define como la respuesta psicológica y física que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede generarse por el trabajo en sí o el contexto social o de organización del entorno; este sería el caso, por ejemplo, de ambientes en los que existe una pobre comunicación entre empleados o conflictos interpersonales. En este contexto se relacionan dos aspectos como son las respuestas físicas, psicológicas, comportamentales y emocionales y los recursos insuficientes para afrontar las situaciones amenazantes, causando alteraciones en la salud y el bienestar del trabajador.

Para los autores García, Gelpi, Cano y Romero (2009) el estrés es una “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas)

Existen varios aspectos de la definición científica del concepto de estrés laboral, que es imprescindible tener en cuenta para alcanzar una adecuada comprensión del mismo:

El estrés tiene un componente situacional. En primer lugar, hay que señalar que el estrés laboral tiene un carácter situacional. Es decir, el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo. Distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

Diferencias individuales. Otro elemento decisivo son las diferencias individuales. Existen características individuales que se asocian con mayores niveles de estrés y variables de la persona que nos protegen de él. El nivel de estrés que experimentamos depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los que disponemos para hacerle frente (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009)

Inestabilidad temporal. El nivel de estrés laboral que experimentamos cambia a lo largo del tiempo. Es el resultado de la continua interacción entre el individuo y la situación, y por lo tanto puede variar de un momento a otro. Esta inestabilidad temporal tiene al menos dos importantes implicaciones:

- La investigación científica ha demostrado que el estrés laboral tiene efectos sobre la salud en la medida en que es crónico. Los grandes acontecimientos estresantes, es decir, los grandes episodios biográficos y los grandes traumas, serían más relevantes como factores gatillo o desencadenantes de enfermedades para las que el individuo se encuentra ya predispuesto o en el origen de determinados trastornos psicológicos, como el trastorno por estrés posttraumático (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

- El estrés laboral es modificable. El estrés laboral puede modificarse (reducirse o aumentar) tanto mediante cambios en las condiciones de trabajo, como a través de cambios en los recursos y habilidades del trabajador para hacerles frente (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

Dimensionalidad. Desde esta perspectiva deberíamos entender el nivel de estrés laboral al que estamos sometidos en cada momento como una dimensión (una especie de escala con un extremo positivo y otro negativo). La posición en que se sitúa cada individuo en esa dimensión se encuentra sometida a diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009).

Factores de riesgo o estresores del estrés laboral

Los estresores laborales se definen como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo en el entorno laboral (Buunk, De Jorge, Ybema, & De Wolf, 1998)

Para los autores Menéndez, Osterrieth & Oliva (2009), los estresores “son un conjunto de situaciones físicas o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona”.

Solas (2005) dice que existen varias situaciones desencadenantes del estrés y una de ellas puede ser la resistencia al cambio en las empresas, ya sea por el avance tecnológico implementado, o una nueva forma de trabajar que no esté acostumbrado, incluso se vea como una amenaza para el trabajador.

González (1998) hace énfasis en algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca: Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las

condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros; Factores relacionados con el desempeño de roles.

Santos (2004) dice que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

El estrés laboral se debe, en la mayoría de los casos, a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones (Babatunde, 2013).

La falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral (Conley & You, 2014).

Según los resultados de Cirera, Aparecida, Elías & Ferraz (2012), muestran que los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica organizacional, remuneración inadecuada, ausencia de apoyo del grupo y de la supervisión, falta de autonomía, relaciones interpersonales insatisfactorias, ausencia de un plan de carrera, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, relaciones conflictivas con los superiores o falta de orientación para el desarrollo de las tareas (García, Félix, & Mercado, 2018)

Consecuencias del estrés laboral

Para los autores Ivancevich y Matteson (1980) los efectos pueden ser:

- Conductuales, que comprenden la satisfacción, el rendimiento, el ausentismo, la rotación, los accidentes y el abuso de sustancias.

- Cognitivos, que comprenden: toma deficiente de decisiones, falta de concentración, negligencia.

- Fisiológicos, que comprenden: hipertensión arterial, colesterolemia, cardiopatías. A su vez, estos efectos derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación (enfermedades cardiovasculares, artritis reumática, úlceras, alergias, dolores de cabeza, ansiedad, depresión, apatía, agotamiento nervioso).

“La exposición continua al estrés produce daños fisiológicos directos en el sistema circulatorio, provocando mayor susceptibilidad a padecer enfermedades cardiacas, como aumento de la presión arterial y la actividad hormonal, así como disminuir en general el funcionamiento del sistema inmunológico. Mientras que, en el plano psicológico, los niveles elevados de estrés impiden que las personas afronten la vida de manera adecuada; su visión del entorno se enturbia. Genera comportamientos perjudiciales para la salud, como un mayor consumo de nicotina, drogas y alcohol; hábitos alimenticios deficientes; y problemas para dormir” (Aguilar, 2013).

A nivel organizacional Newstrom (2013), menciona que es más probable que se quejen, atribuyan sus errores a otros, exageren sus características dominantes y estén muy irritables, ocasionando errores en el trabajo, baja productividad, generar una rotación más alta, y por motivos del desgaste se ocasione un mayor ausentismo, así como la disminución de la calidad y cantidad del desempeño laboral y por último, conducir a muchos de ellos a pensar en dejar sus empleos (García, Félix, & Mercado, 2018)

Keith y Newstrom (2003), refieren que, dentro de los factores psicosociales, los factores internos u organizacionales y los externos o extra-organizacionales ayudan a determinar las consecuencias que el estrés tiene en el rendimiento (García, Félix, & Mercado, 2018).

Una de las consecuencias del estrés laboral es el ausentismo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión” (Baptista, Méndez, & Zunino , 2016).

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo sean un mal necesario que las compañías deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir siendo productivas y lucrativas en la economía de hoy.

Pero las conclusiones de investigación cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza, y un número aumentado de intenciones de dimisión—todo de lo cual tiene un efecto negativo en lo esencial (Montero, 2010)

¿QUÉ SON LAS EMOCIONES Y LOS ESTADOS DE ÁNIMO?

Stephen P. Robbins y Timothy A. Jude. (2009) exponen que los sentimientos que experimentan las personas, agrupan tanto a las emociones como a los estados de ánimo. Las emociones son sentimientos intensos que se dirigen a alguien o algo. Mientras que los estados de

ánimo son sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y que con frecuencia (pero no siempre) carecen de un estímulo contextual.

La mayoría de expertos creen que las emociones son más fugaces que los estados de ánimo. Por ejemplo, si alguien lo trata con descortesía usted se enojará. Ese sentimiento intenso de ira es probable que llegue y se vaya con rapidez, quizá en cuestión de segundos. Puede ser que cuando se encuentre de mal humor se pueda sentir mal por varias horas. (Robbins y Jude, 2009).

Tal como lo escriben los autores, las emociones son reacciones dirigidas a algo o alguien, mientras que los estados de ánimo no, estos son productos de las emociones cuando estas pierden la atención en lo que generó el sentimiento.

Charles Darwin fue el autor de un tratado fascinante denominado “el origen de las especies”. Habló de la expresión de las emociones en los animales y en el hombre, un libro cuya tesis defiende la naturaleza innata de las emociones. En sus páginas el naturalista analiza cómo por medio de nuestra expresión facial y de nuestra gesticulación comunicamos lo que nos pasa por dentro a los demás. Por lo general, expresar nuestras emociones lo hacemos de manera instintiva: nadie nos ha enseñado a sonreír. (Charles Darwin, 1859)

TEORÍAS SOBRE LAS EMOCIONES

A la fecha existen un sin número de teorías acerca de cómo se manifiestan las emociones, como se leen o como se interpretan sin embargo hemos querido relacionar en nuestro trabajo unas cuantas que nos ayudaran a entender mejor el fin del control de emociones:

Teoría del Funcionalismo de William James.

Según William James (1930) Considera la vida mental y el comportamiento en términos de adaptación activa al ambiente por parte de la persona. El funcionalismo se basa en el empirismo, el estudio de la mente del ser humano, a las actitudes y el estudio para conocer el impacto dentro de la sociedad y cómo se modifican las funciones de la información. En esta esta corriente nos dice que la comunicación y la información son dos funciones que están ligadas, nos dice que es un intercambio de información que responde a una necesidad. afirmando que la comunicación favorece en el equilibrio de una social.

Teoría psico-evolucionista de las emociones de Robert Plutchik.

Según Robert Plutchik, (1980), Dijo que tanto los animales como los seres humanos experimentamos 8 clases de emociones básicas que facilitan la adaptación a los cambios de ambiente con propósitos específicos encaminados a la supervivencia de las especies. Plutchik, representó las emociones en la Rueda de las Emociones, donde cada emoción principal tiene su opuesta, resultando imposible sentir una emoción y su opuesta simultáneamente

Figura 2

Rueda de las emociones de Plutchik

- Tristeza
- Aversión
- Enojo
- Anticipación

Cada una de estas emociones s tiene un propósito específico: reproducción (alegría), afiliación (confianza), protección (miedo), orientación (sorpresa), reintegración (tristeza), rechazo (disgusto), destrucción (enojo) y exploración (anticipación). Ma. Rodríguez. (2012, Sep 19), La rueda de las emociones de R. Plutchik, <http://soberanamente.com/la-rueda-de-las-emociones-de-r-plutchik/>

Las cuales se describen de la siguiente forma:

Alegría

Definición: es un sentimiento afectivo, de breve duración, que provoca sensación agradable. Se manifiesta por optimismo, triunfo y aumento de la energía.

Función Adaptativa: reproducción, mantener, repetir.

¿A qué me ayuda? Me permite mantener un humor estable y a recuperar lo perdido.

Emoción opuesta: TRISTEZA

Según su grado de intensidad:

SERENIDAD → ALEGRÍA → ÉXTASIS.

Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias)

: ALEGRÍA – CONFIANZA = AMOR

ALEGRÍA – ANTICIPACIÓN → OPTIMISMO

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes):

ALEGRÍA – MIEDO → CULPA

ALEGRÍA – ENOJO → ORGULLO

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

ALEGRÍA – SORPRESA → DELEITE

ALEGRÍA – RECHAZO → MORBOSIDAD

Confianza:

Definición: es aprender a vivir con nuestros errores y con los de los demás, con el pasado... poniendo por delante los aspectos positivos sobre los dolorosos.

Función Adaptativa: afiliación, apoyo mutuo.

¿A qué me ayuda? Facilita la participación en grupos, el tener amistades.

Emoción opuesta: RECHAZO

Según su grado de intensidad

ACEPTACIÓN → CONFIANZA → ADMIRACIÓN.

Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias):

CONFIANZA – ALEGRÍA → AMOR

CONFIANZA – MIEDO → SUMISIÓN

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes):

CONFIANZA – SORPRESA → CURIOSIDAD

CONFIANZA – ANTICIPACIÓN → FATALISMO

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

CONFIANZA – TRISTEZA → SENTIMENTALISMO

CONFINANZA – ENOJO → DOMINACIÓN

Miedo:

Definición: sentimiento de inquietud causado por un peligro real o imaginado.

Función Adaptativa: protección.

¿A qué me ayuda? Prepara al individuo para atacar o huir.

Emoción opuesta: ENOJO

Según su grado de intensidad:

APRENSIÓN → MIEDO → TERROR ó PÁNICO

Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias):

MIEDO – CONFIANZA → SUMISIÓN

MIEDO – SORPRESA → SOBRECOGIMIENTO o CONSTERNACIÓN

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes):

MIEDO – ALEGRÍA → CULPA

MIEDO – TRISTEZA → DESESPERACIÓN

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

MIEDO – RECHAZO → VERGÜENZA

MIEDO – ANTICIPACIÓN → ANSIEDAD

Sorpresa

Definición: alteración emocional transitoria que causa una cosa no prevista, inesperada.

Función Adaptativa: orientación.

¿A qué me ayuda? Facilita los procesos de atención y las conductas exploratorias.

Permite ganar tiempo para orientarse.

Emoción opuesta: ANTICIPACIÓN Según su grado de intensidad:

DISTRACCIÓN → SORPRESA → ASOMBRO

Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias):

SORPRESA – MIEDO → SOBRECOGIMIENTO o CONSTERNACIÓN

SORPRESA – TRISTEZA → DESAPROBACIÓN

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes):

SORPRESA – CONFIANZA → CURIOSIDAD

SORPRESA – RECHAZO → INCREDULIDAD o ESCEPTICISMO*

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

SORPRESA – ALEGRÍA → DELEITE

SORPRESA – ENOJO → INDIGNACIÓN

Tristeza

Definición: estado de aflicción en el que la persona siente abatimiento, normalmente producida por alguna contrariedad (la pérdida de algo/alguien querido).

Función Adaptativa: reintegración

¿A qué me ayuda? Permite asimilar eventos negativos y dañinos y continuar adelante.

Emoción opuesta: ALEGRÍA

Según su grado de intensidad:

AISLAMIENTO → TRISTEZA → PESAR o DEPRESIÓN

Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias):

TRISTEZA – SORPRESA → DESAPROBACIÓN

TRISTEZA – RECHAZO → REMORDIMIENTO

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes):

TRISTEZA – MIEDO → DESESPERACIÓN

TRISTEZA – ENOJO → ENVIDIA

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

TRISTEZA – CONFIANZA → SENTIMENTALISMO

TRISTEZA – ANTICIPACIÓN → PESIMISMO

Rechazo

Definición: es la repugnancia producida por algo que resulta desagradable y aversivo.

Función Adaptativa: asco, protección (expulsión del veneno, incitando al vómito)

¿A qué me ayuda? Aleja al individuo de un estímulo que puede ser dañino, protección.

Emoción opuesta: CONFIANZA

Según su grado de intensidad:

ABURRIMIENTO → RECHAZO → ABORRECIMIENTO o ASCO

Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias):

RECHAZO – TRISTEZA → REMORDIMIENTO

RECHAZO – ENOJO → DESPRECIO

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes):

RECHAZO – SORPRESA → INCREDULIDAD o ESCEPTICISMO*

RECHAZO – ANTICIPACIÓN → CINISMO

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

RECHAZO – MIEDO → VERGÜENZA

RECHAZO – ALEGRÍA → MORBOSIDAD

Enojo

Definición: sentimiento de enfado, fastidio. Función Adaptativa: destrucción del peligro

. ¿A qué me ayuda?: ayuda a aparentar fortalezas. Nos conduce a hablar. Conducta de ataque. Emoción opuesta: MIEDO

Según su grado de intensidad:

MOLESTIA → ENOJO → IRA

Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias):

ENOJO – RECHAZO → DESPRECIO

ENOJO – ANTICIPACIÓN → AGRESIVIDAD

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes):

ENOJO – TRISTEZA → ENVIDIA

ENOJO – ALEGRÍA → ORGULLO

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

ENOJO – SORPRESA → INDIGNACIÓN

ENOJO – CONFIANZA → DOMINACIÓN

Anticipación (Expectativa)

Definición: búsqueda de respuestas, recursos o alternativas para afrontar conflictos internos o externos.

Función Adaptativa: exploración.

¿A qué me ayuda? Lleva a la búsqueda de respuestas realistas, de soluciones alternativas, trazar mapas. Permite conocer nuevos territorios.

Emoción opuesta: SORPRESA

Según su grado de intensidad:

INTERÉS → ANTICIPACIÓN → ALERTA
Díadas primarias (que dan lugar a emociones secundarias):

ANTICIPACIÓN – ENOJO → AGRESIVIDAD

ANTICIPACIÓN – ALEGRÍA → OPTIMISMO

Díadas secundarias (emociones menos frecuentes)

: ANTICIPACIÓN – RECHAZO → CINISMO

ANTICIPACIÓN – CONFIANZA → FATALISMO

Díadas terciarias (aún menos frecuentes):

ANTICIPACIÓN – TRISTEZA → PESIMISMO

ANTICIPACIÓN – MIEDO → ANSIEDAD

Marco Conceptual

Estrés: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a

sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación”. También afirma que “se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan” (OMS, 2010) (García & Gil, 2016).

Estrés Laboral: El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000)

Estresores Laborales: Los estresores laborales se definen como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo en el entorno laboral (Buunk, De Jorge, Ybema, & De Wolf, 1998).

3 Fase del hacer

3.1 Justificación

Para muchos estar estresado puede ser una situación habitual, el estrés es un fenómeno psicológico que afecta la salud mental y calidad de vida de las personas, todo esto ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos 90 años; en sus inicios las investigaciones se focalizaron en la población de soldados que vivenciaron la primera y segunda guerra mundial, con el propósito de elegir los menos vulnerables al estrés;

actualmente se estudia porque han cambiado las condiciones ambientales donde se desarrolló el ser humano, circunstancias en las que el individuo está expuesto al ruido, contaminación visual, polución y aglomeración de personas en espacios reducidos como lo es transporte público o los puestos de trabajo, este nuevo entorno dista de las condiciones naturales de vida y expone a el individuo a situaciones de constante alerta y presión (Moser, 2014)

El estrés es un fenómeno multicausal, no se puede considerar que es originado por una sola situación, sino que en él se ven involucrados distintos factores que pueden hacer casi imposible distinguir cuál de ellos lo ocasiona (Williams & Cooper, 2004).

Una de las condiciones que más causa estrés en el individuo es su situación laboral, si está empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roles o mucha competitividad entre compañeros (Velayos, 2010).

Debido a esto las organizaciones deben tener en cuenta el estrés de los empleados como una situación que les afecta porque incide en el ausentismo, nivel de pertenencia, satisfacción, productividad y proactividad; en torno al estrés se han elaborado multitud de investigaciones, este se ha relacionado con el motivo de pérdidas económicas, ya que en los trabajadores es causa de enfermedades, cambios de cargo, deserción laboral, accidentes e incluso la muerte; en las relaciones interpersonales es causante del maltrato hacia los otros, deterioro en las relaciones, disolución familiar, abuso infantil y la violencia en el hogar (Orlandini, 2012)

Como respuesta a esta problemática que afecta a los individuos a nivel mundial, algunas entidades gubernamentales y organizaciones internacionales como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud han insistido en implementar estrategias para la prevención y el control del estrés, muchos son los que padecen estrés laboral y nunca han sido asistidos por la entidad promotora de salud (Marulanda, 2007)

En el caso de Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud debe velar por la salud mental de los Colombianos por medio de programas de prevención, promoción, diagnóstico y tratamiento, de ahí que la resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección Social abordó la problemática del estrés exigiendo planes y programas para la identificación, evaluación, prevención e intervención, porque es considerado como un factor de riesgo psicosocial y causante de enfermedades profesionales tales como la tendinitis (Ley 1616, 2013)

La iniciativa de plantear una propuesta de diagnóstico en las empresas es generar una visión diferente hacia el empleado, con el objetivo de brindar cada día un mejor ámbito laboral y calidad de vida a ellos y que se interesen en ampliar las actividades de bienestar al trabajador, implementando programas de intervención del estrés laboral, de igual manera que se concienticen que el no crearlo o generarlo pueden causar en los colaboradores daños en su salud y en su modo de vivir.

Es de gran importancia conocer el impacto y las diferentes características que originan el estrés laboral en cada una de las empresas con el fin de planificar adecuadamente las estrategias de intervención, con el fin de minimizar los agentes que afecten la salud mental del trabajador; de esta manera crear un ambiente saludable, personal comprometido y una mejor productividad en el trabajador. Igualmente modificar algunos aspectos en la empresa y así mismo fomentar la capacidad de adaptación del individuo con la organización

3.2 Objetivos

Objetivo general

Diseñar un programa de prevención del estrés laboral en asesores de call center que desempeñan su labor en asignación de citas médicas en la empresa intelsa de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre del año 2022

Objetivos Específicos

- Analizar de acuerdo a la teoría cuales son los factores laborales que causan estrés en los empleados
- priorizar factores laborales causantes del estrés.
- Proponer un programa de prevención del estrés laboral en la organización

3.3 Plan de intervencion

NOMBRE DEL PROYECTO: prevención del estrés laboral en asesores de call center que desempeñan su labor en asignación de citas

OBJETIVO GENERAL: Diseñar un programa de prevención del estrés laboral en asesores de call center que desempeñan su labor en asignación de citas médicas en la empresa intelsa de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre del año 2022

Tabla 2

Actividades propuestas

Objetivo específico	Actividades	Responsables	Recursos	Objetivos	Metas	Indicadores	Medio de verificación
Aplicación De prueba sobre el estrés para obtener información que nos permita fomentar un plan de acción pertinente	En esta sesión se aplicara la prueba a los asesores	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Personal Intelsa salón Sillas Lapiceros Copia de la prueba	. evaluar variables que tiene mayor impacto y desencadenan Estrés laboral en los empleados para trabajar sobre ellas	Lograr evaluar a Gran parte de los colaboradores Para hacer una intervención pertinente	Que la meta se cumpla en un 90%	Lista de asistencia

Brindar una explicación teórica sobre el estrés	Conociendo el estrés laboral Se hará una actividad dirigida los participantes realizaran carteleras con lluvia de ideas, luego Se dará una explicación teórica	Psicóloga en formación. Diana Montoya	.Personal Intelsa Espacio (Auditorio) cartulina Marcadores lapiceros	Generar en el personal la necesidad de cambio para lograr reducir los niveles de estrés	impactar de manera positiva a los participantes	Alcanzar a impactar el 80%	Acta de actividad (asistencia) Informe de actividad.
Generar espacios donde se puedan llevar a cabo actividad física en algún momento de la jornada	se instruirá en algunos ejercicios aeróbicos como trote o diferentes estilos de marcha	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Personal Intelsa salon espacio al aire libre equipo de sonido aerobicos	Propiciar En los participantes un descanso por medio de actividad física	Integrar en las actividades a la mayoría de participantes	Alcanzar a impactar el 80%	Fotos Informe de la actividad
Dar a conocer técnica de relajación progresiva	Se enseñara técnica de respiración para el manejo del estrés	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Personal Intelsa salón colchonetas	Aplicar terapia de relajación progresiva por medio de secciones de fantasía guiada	Vincular al personal en esta actividad y esto contribuya de manera positiva en el manejo del estrés	Alcanzar una meta de participación del 90%	Lista asistencia fotos

Identificando emociones pensamientos y sensaciones físicas	Se hará actividad Se subdivide en tres grupos cada integrante tendrá un rol basado en pensamientos emociones y sensaciones físicas	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Personal Sombreros de cartulina	Se representara cada una de las sensaciones descrita, luego se tendrá un conversatorio en relación con la actividad	Lograr que los participantes encuentren algo positivo a raíz de la actividad	Impactar de manera positiva al 90% de los participantes	Fotos Informe de actividad
Identificando emociones desencadenantes del estrés	Dar a conocer emociones para que sirven Identificar emociones que desencadenan Estrés laboral Entrenar en técnica de reestruraccion cognitiva por medio de un auto registro de emociones experimentadas en jornadas laborales	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Personal Intelsa Video beam Sillas Cartulinas lápices	Se pretende tener cambios significativos Que aporten de forma positiva en el manejo de las emociones	Con la técnica se pretende el reconocimiento de los pensamientos negativos para trabajar en ello	Concluir de manera positiva la utilización de la técnica en el 80% de los participantes	Lista de asistencia Informe de actividad

Entrenar en técnicas de relajación	Aplicar técnica de relajación progresiva	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Colchonetas copia de inventario Estilos y estrategias de afrontamiento	Se solicitará a los participantes marcar reacciones fisiológicas experimentadas	Con la técnica se pretende que los participantes logren incorporar actividades que para disminuir niveles de estrés	Llegar a meta de participación superior al 80% de los participantes	Fotos Lista de asistencia
Explicar técnicas de afrontamiento y como usarla	Dar una explicación teórica sobre esta técnica	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Video beam Sillas Salón Personal Intelsa	Se pide que los participantes participen con ideas sobre el tema	Se pretende que los participantes les quede clara esta técnica y su pretensión	Lograr impactar al 80% de los participantes	Fotos Registro de actividad asistencia
Dar resultado de prueba en afrontamiento	Aplicación de prueba sobre el afrontamiento	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Sillas Salón Personal Intelsa copia de prueba	Evaluar a los participantes con prueba de afrontamiento con el fin de identificar la estrategia utilizada	Se busca tener claridad de las estrategias utilizadas por los participantes	Lograr impactar el 90% de los participantes	Registro de asistencia Informe de actividad
Talleres informativos sobre hábitos de vida saludable	dictar Talleres relacionados con hábitos de vida saludable	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Video beam Personal de Intelsa	Instruir de manera positiva a los participantes	Propiciar en los participantes el reconocimiento de la	Llegar a la implementación del taller en el mas del 90% de los empleados	Lista de asistencia informe

					importancia de adoptar los buenos hábitos		
Pausas activas Durante la jornada	Implementar masajes estiramientos que ayuden a disminuir el estres	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Música relajante Personal de Intelsa	Fomentar las pausas activas Como una manera de disminuir el estrés	Generar en los participantes momentos de descanso por medio de esta tecnica	Lograr impactar al 80% de los participantes	Reporte de actividad Lista de asistencia
Ejercicio fisico	Compatir Charlas que Motiven la implementación De ejercicio en su rutina	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Video beam Psicóloga	Fomentar la Importancia Del ejercicio	Proporcionar Información sobre la Importancia de habitos de Vida que ayudan a la reducción del estres	Impactar al 90% de los empleados	Reporte de actividad Lista de asistencia
Masaje y técnicas de salivacion	Difundir y aplicar técnicas de masajes y salivacion para la disminución del estres	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Psicóloga Video beam Música relajante colaboradores	Incentivar la realización de estas practicas	Proporcionar espacios que permitan actividades para reducir el estres	Lograr la participación de la mayoría de colaboradores	Fotos Lista de asistencia
meditacion	Practicar secciones de yoga	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Psicóloga Colaboradores colchonetas	Fomentar la importancia de actividades de relajacion	Se pretende que los participante asuman de manera	Llegar a meta de participación superior al	Lista de asitencia

					positiva estos espacios	80% de los participantes	
Talleres de risoterapia	Hacer actividades que gestinen la utilización de estat tecnica	Psicóloga en formación. Diana Montoya	Psicóloga colaboradoes	Utilizar esta practica con el fin de disminuir niveles de estres	Se pretende que los participantes asuman de manera esponsable la actividad	Impactar al de manerea positiva al 90% de los empleados	Fotos Informe de actividad

Nota. elaboracion propia(en esta tabla se evidencian las actividades propurstas para la prevención y disminución del estrés laboral)

4 Devolucion creativa

4.1 cumplimiento de objetivos

Al finalizar la propuesta de intervención se puede decir que se cumplió a cabalidad con el objetivo propuesto al dar inicio a la elaboración del trabajo con una finalidad específica que se enfoca directamente en crear una propuesta de intervención que sirva de estrategia para la prevención o mitigación de los efectos del estrés laboral que experimentan el personal de atención al cliente a través de servicio call center de la empresa Intelsa.

4.2 Aciertos

Uno de los aciertos más notorios en el desarrollo de este protocolo es la información suministrada por parte de la empresa. Otro acierto está relacionado con la cercanía de algunos empleados los cuales manifiestan algunas inconformidades y situaciones que se presentan, información que ha permitido llevar a cabo la realización del protocolo. También conocer los antecedentes de forma detallada nos brinda la posibilidad de plantear una serie de estrategias pertinentes y fundamentales para el desarrollo de habilidades que permiten manejar la problemática de una manera acertada y ayudar a la reducción del estrés.

4.3 Dificultades

Una de las dificultades que se presentó en el desarrollo de este protocolo fue el poco o nulo acompañamiento del asesor encargado de orientar las primeras fases de la elaboración de este protocolo teniendo así que reestructurar las fases iniciales lo que genera un retraso en el desarrollo del trabajo.

Al realizar el trabajo de manera individual también se torna un grado de dificultad ya que se hace más denso. También se presentaron inconvenientes con el laboratorio de la universidad para la explicación de una prueba, por el incumplimiento por parte de los asesores no me fue posible aplicar la prueba a los colaboradores.

4.4 Reflexión teórica

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para los científicos que se encargan del estudio de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral de las personas. Provoca preocupación, angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales.

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Comisión Europea, 2000).

Todas las personas necesitan aprender a prevenir y a controlar el estrés quien no lo hace puede poner en riesgo su tranquilidad y esto conlleva al desencadenamiento de otros acontecimientos que pueden involucrar su salud. Mientras las personas que lo conocen pueden implementar estrategias para prevenirlo y afrontarlo consiguiendo con esto un estilo de vida más sano y satisfactorio.

El estrés es un fenómeno multicausal, no se puede considerar que es originado por una sola situación, sino que en él se ven involucrados distintos factores que pueden hacer casi imposible distinguir cuál de ellos lo ocasiona (Williams & Cooper, 2004).

El estrés conocido como un fenómeno multicausal apoya la premisa de que los tipos de afrontamiento varían dependiendo de lo que las personas estimen que está en juego.

Una de las investigaciones demostró que cuando su autoestima se ve amenazada, emplean estrategias de confrontación, autocontrol y evitación ocasionando mayor grado de responsabilidad.

Hans Selye (1975) decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga". cualquier demanda independiente de que sea física, emocional o psicológica negativa o positiva provoca una respuesta biológica del organismo. Ambas situaciones son desencadenantes del estrés.

Teniendo en cuenta los aportes significativos de los antecedentes consultados para la realización de este protocolo de intervención enfocado en el estrés laboral, se evidencia que las teorías son fundamentales porque nos permiten facilitar de cierto modo la forma como se intervienen las problemáticas diagnosticadas dentro de la empresa. Las teorías implementadas permiten encontrar el verdadero significado de los problemas de las personas, que han sido originados por situaciones que desencadenan episodios de estrés por diferentes acontecimientos, permitiendo con ello entender los comportamientos del individuo; del mismo modo facilitan la comprensión de los temas abordados de forma coherente permitiendo con ello la elaboración del protocolo. Por otro lado, estos antecedentes teóricos nos contextualizan para tener claridad de cada temática y así poder dar posibles soluciones a estas.

Partiendo de la importancia y la responsabilidad que tiene el proceso formativo en el campo Psicológico, cabe destacar que el aprendizaje a nivel personal y profesional es significativo, por lo que ha permitido aplicar los lineamientos del enfoque de la praxeología, en razón de los conocimientos formativos adquiridos en la universidad se ha logrado articular con la realidad que vive cada sujeto.

Durante el desarrollo del protocolo cabe señalar todos los aprendizajes adquiridos por medio de la investigación y el desarrollo de la propuesta donde somos llamados a articular de alguna manera los conocimientos investigativos apoyados de fuentes que nos brinden información confiable para desarrollar de una manera coherente la propuesta de intervención. El psicólogo en formación está llamado a desarrollar por medio del protocolo una propuesta acorde a la problemática evidenciada durante el desarrollo de esta busca articular la teoría con actividades prácticas. también se toma en cuenta las enseñanzas que agregan valor a nuestro desarrollo como profesionales

Un propósito fundamental es brindar ayuda para mejorar su calidad de vida por medio de las intervenciones para que logren aliviar los síntomas desencadenados por la problemática que está latente y que afecta de manera indiscriminada no solo al individuo sino a todos los que se encuentran a su alrededor convirtiéndose en una problemática social. También cabe resaltar como aprendizaje conocer algunas normas y leyes que son necesarias en el desarrollo del trabajo.

El acompañamiento del profesor es de suma importancia para aclarar dudas en el desarrollo del trabajo, sus aportes desde su conocimiento fortalecen y afianzan la posibilidad de hacer ajustes pertinentes a este.

Conclusiones

Son distintas las investigaciones y el trabajo que se ha elaborado en torno al estrés laboral en distintas poblaciones como los profesores, médicos, estudiantes y asesores, cabeza de hogar puesto que el estrés es una de las causas más nombradas en la aparición de enfermedades que se pueden desarrollar en los ámbitos laborales como; los trastornos digestivos, falta de sueño, dolor de cabeza y tensiones musculares que deterioran la calidad de vida de las personas. Invertir en la prevención del estrés laboral es rentable para las organizaciones debido a que previene tener un empleado estresado que puede presentar ausentismo, poco sentido de pertenencia, baja satisfacción, productividad y proactividad, situación que causa pérdidas económicas para las organizaciones.

El Programa de Prevención en Estrés Laboral cobra valor al ofrecer a la población de asesores de call center, un programa que tiene en cuenta la opinión de estos para conocer sus necesidades, con el objetivo de no generalizar la forma de intervenir en los distintos ambientes laborales ya que cada uno es único, así se ofrece una visión más amplia y detallada de lo que comprende el estrés laboral, cuales son los factores que hacen vulnerables a los individuos para padecerla, cuales son los desencadenantes o estresores que se presentan en los distintos contextos de las personas en su cotidiano vivir y como a través del uso estrategias de afrontamiento, como el manejo de las emociones, un uso apropiado de nuestros pensamientos y conductas, podemos generar alternativas que permitan a la personas ser menos susceptibles a verse afectadas por el estrés laboral.

Referencias

Piedra Liza. Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo. Reyes, R. (24 de 05 de 2020).
Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Recuperado de
<https://webs.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/stress.htm>

Moreno, J., & Zúñiga, Y. (2015). relación entre estrés y satisfacción laboral en los
trabajadores de la fundación hospital san pedro de la ciudad san juan de pasto. Universidad de
Nariño, Facultad de Ciencias Humanas, recuperado de <https://sired.udenar.edu.co/826/>

Pita, M. (2016). Relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en Colombia. Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología, Bogotá, recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3134>

Martínez, O., Devia, L., & Quenguán, L. (2014). Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, recuperado de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4892

OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Ministerio de Desarrollo Social de Chile. (2013). Jóvenes que estudian y trabajan. <http://www.injuv.gob.cl/portal/rt-blog/numero-5-abril-2013/articulo-central-jovenes-queestudian-y-trabajan/>

Presidencia de la Republica. (2013). Ley 1616 del 21 de Enero del 2013, recuperado de [http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201616%20DEL%2021%20DE%20ENERO%20DEL%202013)

Moser, G. (2014). Psicología ambiental: Aspectos de las relaciones individuo ambiente. Bogotá: Ecoe.

El estrés: Qué es y cómo evitarlo. D.F: Fondo de cultura y economía

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2009000200009&script=sci_arttext

Orlandini, A. (2012).

Documentos con acceso en el Word Wide Web: Ma. Rodríguez. (2012, Sep 19), La rueda de las emociones de R. Plutchik,

<http://soberanamente.com/la-rueda-delas-emociones-de-r-plutchik>

OMS. (2004). La organización del trabajo y del estrés: estrategias sistémicas de la solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales. Serie Protection de la Salud de los Trabajadores

OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualization, práctica y literatura de apoyo.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Ginebra.

Cardenas, S. (1999). “El estrés ocupacional ¿Muy estudiado y poco comprendido?”. Revista del Consejo Colombiano de Seguridad.

López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. Revista CES Salud Pública

García, J., Gelpi, J., Cano, A., & Romero, C. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. Madrid, España: Arteamina.

Buunk, B., De Jorge, J., Ybema, J., & De Wolf. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. Hove, Inglaterra: Taylor & Francis.

Menéndez, L., Osterrieth, M., & Oliva, F. (2009). A first phytolith approximation to Argentina: Quaternary International.

Solas, C. (2005). Concepto y características del estrés. Madrid.

González, R. (1998). Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad. La Coruña, España: Universidad de la Coruña: Servicio de Publicaciones.

Santos, J. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. San Salvador: Acción Consultores.

Babatunde, A. (2013). Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure. Economic Insights-Trends & Challenges.

Conley, S., & You, S. (2014). Role stress revisited: Job structuring antecedents, work outcomes, and moderating effects of locus of control. Educational Management Administration & Leadership.

Cirera, Y., Aparecida, E., Elias, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas

García, C., Félix, R., & Mercado, S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. CULCYT Cultura Científica y Tecnológica.

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1980). Stress and work: A managerial perspective Glenview, III: Scott, Foresman.

Aguilar, E. (2013). Estudio diagnóstico y factores psicosociales asociados a la calidad de vida en el trabajo. Nuevo León.

Newstrom, J. (2013). El comportamiento humano en el trabajo. Mexico: Mc Graw Hill.

García, C., Félix, R., & Mercado, S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL. CULCYT Cultura Científica y Tecnológica.

Baptista, D., Méndez, D., & Zunino , N. (2016). Ausentismo Laboral. Montevideo.