



EL ESTRÉS LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EMPLEADOS DE UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MANIZALES

THE WORK STRESS AND ITS AFFECTATION IN THE COMPANY AND IN THE EMPLOYEES OF A CONTACT CENTER OF THE CITY OF MANIZALES

Cristian Felipe Gallego¹, Natalia Ximena Ramírez², María Mercedes Rendón³, Jairo Toro Diaz⁴

¹ Estudiante Administración de Empresas . Universidad Autónoma de Manizales, Caldas, Colombia. Correo-e: cristian.gallegof@autonoma.edu.co

² Estudiante Administración de Empresas . Universidad Autónoma de Manizales, Caldas, Colombia. Correo-e: natalia.ramirez@autonoma.edu.co

³ Estudiante Administración de Empresas . Universidad Autónoma de Manizales, Caldas, Colombia. Correo-e: mariam.rendonr@autonoma.edu.co

⁴ PhD en Administración de Empresas, Profesor Investigador. Autónoma de Manizales, Colombia. Correo-e: jtorod@autonoma.edu.co

Recibido 31 de octubre 2018; aceptado 20 de noviembre 2018

Resumen

Se realizó un estudio sobre el estrés laboral, identificando y describiendo los niveles de estrés, determinando cuales son las causas de los niveles de estrés laboral de los empleados, cuál es la afectación financiera en una organización del mercado del Contact Center en la ciudad de Manizales en el área de Atención al cliente con venta cruzada. Para ello se realizó un estudio de carácter cualitativo con manejo cuantitativo de los datos, para encontrar respuestas por medio de evidencias numéricas y poder explicar con más detalle la presencia del evento, para esto se utilizó como instrumental de apoyo la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS. Entre los resultados se encontró que el estrés laboral está por debajo del límite del rango de estrés intermedio (81,09 / 90,02) y que la empresa por Absentismo y Rotación, ha perdido aproximadamente \$43`995.586 según los cálculos aproximados del dinero.

Palabras claves: Estrés Laboral, Contact Center y Afectación Económica

Abstract

A study was carried out on work stress, identifying and describing stress levels, determining the causes of employee stress levels, and the financial impact of an organization in the Contact Center market in the city of Manizales in the area of Customer Service with cross selling. To do this, a qualitative study was conducted with quantitative data management, to find answers by means of numerical evidence and to be able to explain in more detail the presence of the event. For this, the Labor Stress scale of the ILO-WHO. Results showed that work stress is below the range of the intermediate stress range (81.09 / 90.02) and that the company for Absenteeism and Rotation has lost approximately \$ 43,995,586 according to the approximate calculations of the money.

Keywords: Work stress, Contact Center y Economic Affectation

Clasificación JEL: G00, I22, I20

1. Introducción

El estrés laboral se puede definir como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. (Millares, 2017),

aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas.

Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. (estreslaboral.info, 2017).

En la organización estudiada cuenta con varias sedes a nivel mundial, en total cuenta con 5700 empleados, a nivel Colombia 2300 y en Manizales 1850 donde se realizará la investigación. Con respecto al absentismo se cuenta solo con la información de Colombia, donde en la ciudad de Medellín tiene un absentismo del 14% y en Manizales es del 9%. Mientras que la rotación en Medellín es del 22%, en Manizales es del 7%. Todos los anteriores datos son los que permitirán analizar las posibles causas del estrés y sus consecuencias en los trabajadores.

A partir de las investigaciones realizadas, encontramos que las empresas tanto a nivel nacional y con mayor fuerza a nivel internacional, se están preocupando demasiado por medir el estrés laboral en las organizaciones y conocer en qué áreas o especialidades es donde existen mayores aspectos que generan estrés y como poderlos evitar. Sin embargo, no existe una fórmula mágica para darle solución a esta problemática o enfermedad es visto por la sociedad actualmente.

Existen muchas metodologías disponibles para evaluar los niveles de estrés y la aplicación depende de las necesidades, para nuestro caso nos basaremos principalmente en la escala de la OIT OSM para medir el estrés debido a falta de investigación en la organización.

El proyecto es viable ya que se cuenta con toda la información a la mano para su análisis, se dispone de datos financieros, de absentismo, de rotación y de incapacidades tanto de cortas como largas, lo que facilitara la recolección de datos para encontrar posibles soluciones y conclusiones.

2. Método

El estudio realizado se caracteriza por ser de corte cualitativo pero con manejo cuantitativo de los datos, para encontrar respuestas por medio de evidencias numéricas y poder explicar con más detalle y determinar los niveles de estrés laboral que padecen los empleados del Contact Center de la ciudad de Manizales, a través del instrumental de apoyo como lo es la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS y poder conocer la afectación que esto conlleva a la organización, para analizar la situación y establecer posibles soluciones que permitan mejorar las condiciones laborales de los empleados. Esta investigación determina unas variables que permiten establecer las condiciones que se presentan en la empresa y de qué manera se pueden evaluar cuantitativamente, teniendo en cuenta que se dan mediante una situación real.

Para el estudio se trabajó sobre la totalidad de los empleados de un Contact Center en la ciudad de Manizales, específicamente en un servicio llamado Plataforma de Calidad Comercial y cuenta con un total de 46 asesores, donde se encargan de solucionar las reclamaciones de todas las incidencias que se presentan a la hora de realizar una contratación de un producto de servicios móviles, fijos o de ADSL/Fibra, posterior a que se le da solución a la reclamación, el agente debe hacer una venta cruzada, lo que implica un mayor esfuerzo y el nivel de exigencia aun es mayor. En total se cuenta con una población de 46 agentes, con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 90%, el tamaño de la muestra sería de 33 empleados. Para el cálculo de la muestra se siguió la fórmula de la tabla 1.

Tabla 1. Calculo del Tamaño de la muestra

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA ASESORES CONTACT CENTER			
Variable:	Asesores	Significancia	3%
Parámetro:	Proporción (P)	Error (%)	10%

CÁLCULOS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LOS ASESORES DEL CONTACT CENTER DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON VENTA CRUZADA		
Tamaño de la población	N	46
Nivel de significancia	a	3%
Nivel de confianza	1 - a	90%
Z	Z	2,17
Probabilidad	P	50%
Precisión	Q	50%
Desviación	P * Q	0,25
Error	B	0,10
Tamaño de muestra	n	33

$$n = \frac{Z^2(1-\alpha/2)PQN}{(N-1)B^2 + Z^2PQ}$$

Por lo tanto el tamaño de la Muestra es de 33 de los 46 asesores que se tienen en el tamaño de la Población.
--

Fuente: Elaboración propia, con base a la encuesta para medir la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.

Para la recolección de la información se aplica una encuesta de escala lineal fuente de la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, a los empleados que se encuentran dentro de la muestra para analizar los datos, donde se escoge una respuesta; desde 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés a 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés. De esta manera se podrán tabular los datos para determinar los niveles de estrés del estudio realizado. Como herramienta de apoyo para facilitar la tabulación y la recolección de datos se creó un formulario en Google con la encuesta: <https://goo.gl/forms/OfWthCC148JWGwPv2>

En el formulario se incluyeron los diferentes ítems que posiblemente generen estrés en una empresa, según la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS:

- 1) La gente no comprende la misión y metas de la organización.
- 2) La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
- 3) No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
- 4) El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
- 5) Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
- 6) Mi supervisor no me respeta.
- 7) No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
- 8) Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
- 9) Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
- 10) La estrategia de la organización no es bien comprendida.
- 11) Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
- 12) Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo
- 13) Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
- 14) No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
- 15) No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
- 16) La estructura formal tiene demasiado papeleo
- 17) Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
- 18) Mi equipo se encuentra desorganizado.
- 19) Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
- 20) La organización carece de dirección y objetivo.



- 21) Mi equipo me presiona demasiado.
- 22) Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
- 23) Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
- 24) La cadena de mando no se respeta.
- 25) No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Hipótesis de trabajo = H1; Los empleados que laboran en un Contact Center de la ciudad Manizales en el departamento de atención al cliente con venta cruzada, se encuentran afectados por el estrés laboral, lo que impacta en el desarrollo de sus labores y financieramente a la compañía.

3. Desarrollo del tema

De acuerdo con (Suárez Tunanña, 2013), según la (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

Cuando hablamos de estrés laboral debemos tener claro que este afecta directamente la industria, en aspectos como la presión laboral, la saturación física o mental del trabajador, llevando esto a generar consecuencias que afectan no solo la salud, la familia, sino también el entorno que los rodea.

Un empleado padece de estrés laboral cuando se ve sumergido en miles de factores que él no puede superar o controlar generando incapacidad, angustia, tensión, ansiedad, preocupación, impotencia o frustración en estos, es allí cuando se tienen reacciones cognitivas, emocionales, conductuales y psicológicas que afectan la salud mental y física del trabajador.

Una de las problemáticas a tener en cuenta actualmente en las organizaciones es el estrés laboral, debido a la globalización en la que se está viviendo, los trabajadores cada vez se ven más afectados por dichos cambios generando así trastornos y bajas laborales.

En Latinoamérica no hay suficientes investigaciones relacionadas frente al estrés laboral pero en el sector de los Contact Center, pero entre las pocas encontradas (Suárez Tunanña, 2013), analizan trabajadores ente 25 y 35 años en el Contact Center de Lima en Perú, con los asesores del área de atención al cliente y el área de ventas con estudio probabilístico, para determinar cómo padece o cómo afecta el estrés a los empleados, planteando el uso de una herramienta que permite validar y conocer cuáles son los niveles de estrés de los trabajadores.

El instrumento utilizado fue la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, este nos permite conocer que existen tres niveles de estrés (Bajo, Intermedio y Alto), en el caso puntual el instrumento permitió conocer que los asesores telefónicos del área de Ventas presentan mayor nivel de estrés laboral, encontrándose en el nivel Alto, con un 38,6%; mientras que en el área de Atención al Cliente se encuentran en un nivel bajo de estrés con un 47,2%; (textual) esto por las múltiples funciones que deben realizar en sus áreas de trabajo, los que se encuentran en el área de ventas trabajan en base a objetivo y metas llevándolos a una mayor presión porque de esto depende sus ingresos y sus permanencia en la empresa.

Las personas que se encontraban en atención al cliente se encargaban de recibir quejas, reclamos e inquietudes de los clientes, en este cargo no se deben cumplir metas por esta razón este cargo presentan los siguientes niveles de estrés: bajo nivel de estrés corresponde al 23,9%; promedio bajo a 26,1%; promedio alto a 24,6% y un nivel alto de estrés a 24,6%.

Con esta investigación se puede determinar que el estrés laboral afecta a las personas de acuerdo al cargo, las funciones y el tiempo de permanencia en la empresa, todas las personas asimilan sus labores de una forma diferente y es allí donde unos padecen más que otros esta gran enfermedad.

Tal como lo indican (Dolan, García, & Díez Piñol, 2005) debido a los grandes cambios que en los últimos años se han presentado en el mercado, frente al servicio y globalización, los trabajadores y profesionales se han visto afectados por la exigencia cada vez mayor en las organizaciones, donde los trabajadores como consecuencia de esto vienen presentando problemas frente a la salud laboral, predominando el estrés laboral en estas, esto se presenta por el cambio y la introducción rápida de las nuevas tecnologías donde hacen que el trabajo manual sea sustituido por el conocimiento para poderse enfrentar a la competencia del mercado, pero muchas empresas no preparan a sus trabajadores para estos cambios sociológicos, y se ven enfrentados por la lucha de igualdad de género en la sociedad, competencia en niveles de estudio, buscan mejor calidad de vida, trabajo más participativo, y si no logran esto les causa estrés y frustración al desempeñar sus funciones.

El estrés también empieza por las situaciones externas como lo ambiental, personal y familiar dando como resultado consecuencias negativas, manejando niveles altos y bajos de demanda y de control frente al estrés. Algunos puntos que generan estrés son:

Ambiente físico: por el ruido, temperatura, iluminación y comodidad en los puestos de trabajo, nuevas tecnologías; **Demanda de trabajo:** Turnos muy largos, sobrecarga, y riesgos; **Saber las tareas:** Tener clara la ejecución de las mismas, desempeño de roles, la ambigüedad, sobre carga de rol y capacitaciones; **Relaciones interpersonales:** relaciones grupales, clima burocratizado, relaciones con los compañeros, superiores, subordinados y clientes.

El estrés laboral es un fenómeno que se viene dando en las últimas décadas y que afecta directamente la salud de los empleados sin importar el cargo o rango en el que se encuentre, un ejemplo claro de esto es lo que expresa (Dolan, García, & Díez Piñol, 2005) cuando dicen “El estrés en el trabajo es un fenómeno, que no tiene olor ni color, pero sus efectos negativos en la salud y el bienestar tanto de las personas como de las organizaciones es devastador”.

Por otra parte, tal como lo indica (Jimenez Beltrán, 2014) las empresas se ven afectadas considerablemente con la rotación y las incapacidades de los empleados, las cuales generan un alto absentismo, lo anterior se debe a que nunca se está preparado administrativamente para este tipo de situaciones, y no se cuenta con personal disponibles para cubrir esta necesidad, puesto que se requiere de tiempo para capacitar a la persona que va asumir el cargo y esto a su vez genera estrés laboral, cargas adicionales de trabajo, disminución en la calidad, el no cumplimiento de metas y un sobrecosto. Los costos que debe asumir la empresa cuando un empleado se encuentra incapacitado son altos, esto conlleva a tener gastos y costos directos que no se tenían planeados porque se dan de improviso. Cuando los índices de absentismos se elevan, automáticamente se ve afectada la calidad y prestación del servicio, además directamente afecta significativamente la productividad y rentabilidad de la organización.

En el caso de las empresas de Contact Center, cuando un empleado se incapacita se afecta considerablemente la campaña para la cual está trabajando, y en muchas ocasiones se incrementa la rotación del personal, por lo tanto es necesario capacitar a otros funcionarios para que puedan reemplazar correctamente al funcionario incapacitado o dado de baja, este tipo de situaciones generan costos no esperados por la empresa porque debe realizar un gasto adicional como el pago de horas extras, nuevas capacitaciones y en algunos casos vinculaciones de personas para que cubran las ausencias de los empleados, lo que conlleva pagos de becas formativas y transporte, costos que la gran mayoría de veces no están presupuestadas.

4. Discusión

Una vez aplicada la encuesta se procede a realizar el análisis y la interpretación de los resultados, con base a la tabulación de los datos y las gráficas obtenidas, con el fin de cumplir con los objetivos tanto generales como específicos. Una vez extraída la información, del formulario de Google, la herramienta utilizada para el manejo de la base de los datos fue el Excel.

Después de consolidar los datos de todos los estresores, tabularlos y sumar los resultados, según la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, se encuentra diferentes resultados que nos permiten obtener diversas conclusiones.

En la tabla 2, se evidencian los diferentes motivos que pueden generar estrés en una organización llamados estresores. Los estresores se encuentran agrupados con 3 o 4 ítems, (en total son 25 ítems ya mencionados con anterioridad), los cuales están relacionados con cada uno. Cada ítem es calificable por la persona a la que se le está haciendo la encuesta y su valoración está entre un rango donde 1 es NUNCA es fuente de estrés y 7 SIEMPRE es fuente de estrés.

Tabla 2. Estresores organizacionales

Numeros Encuestados		33
Estresores	Núm. ítems	Resultado
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	13,27
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	13,70
Territorio organizacional	3, 15, 22	8,58
Tecnología	4, 14, 25	10,24
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	11,36
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	14,03
Respaldo del grupo	8, 19, 23	9,91
TOTALES		81,09

Fuente: Elaboración propia, con base a la encuesta para medir la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.

Para obtener el resultado de cada estresor, se suman las valoraciones absolutas de los diferentes ítems según se encuentran distribuidos. Como se puede ver en el estudio realizado, de los estresores el que más prevalece es la Falta de Cohesión con un 14,03, un gran problema que muchas veces se encuentra en las diferentes organizaciones, ya que hay poca colaboración y piensan solo en el bien individual, los equipos de trabajo no se encuentran organizados y la presión por lograr los objetivos es demasiada lo que ocasiona una fuerte desunión y se deja de luchar por un bien común, ocasionan un motivo de estrés.

Al final se totalizan todos valores obtenidos de cada uno de los estresores y el resultado absoluto obtenido en este caso 81,09 se ubica en la tabla de los Niveles de Estrés (Tabla 3) y así determinar cuál es el nivel de estrés existente en el estudio realizado.

Tabla 3. Niveles de Estrés

Niveles de estrés	Rango General
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Elaboración propia, con base a la encuesta para medir la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.

Los diferentes niveles de estrés se pueden evidenciar en la tabla 3, donde según el rango general se parte desde el nivel más bajo hasta el más alto. Si ubicamos el resultado de la tabla 2 (81,09) en la tabla 3, se puede evidenciar que el nivel de estrés es bajo.

Grafica 1. Niveles de estrés por empleado

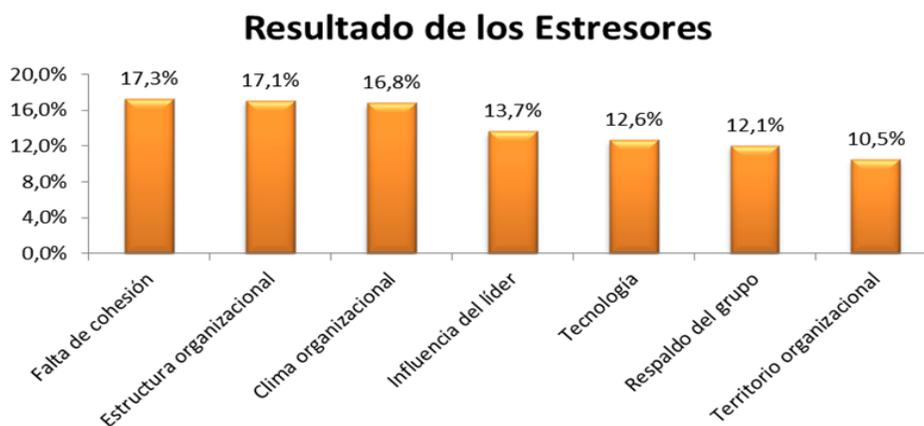


Fuente: Elaboración propia, con base a la encuesta para medir la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.

De los 33 agentes encuestados según la gráfica 1, se encuentra que el 63,6% tienen bajo nivel de estrés, lo que es bueno para el servicio ya que están manejando condiciones adecuadas en su trabajo, sin embargo no podemos echar en saco roto el dato obtenido, ya que es posible que en el servicio no se esté exigiendo lo suficiente ocasionando que no se cumplan los objetivos, por lo tanto, lo ideal es buscar un equilibrio entre ambos aspectos.

Solo un dato de todos es el más preocupante, donde la persona encuestada según los resultados obtenidos muestra un grave nivel de estrés lo que puede ocasionar futuras incapacidades o en el peor de los casos una baja, afectando por un lado el absentismo y por otro la rotación del servicio.

Grafica 2. Resultados de los estresores



Fuente: Elaboración propia, con base a la encuesta para medir la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS.

Según la información recopilada, tal como se visualiza en la gráfica 2, se detecta que la causa que genera más estrés con un 17,3% del peso total, es la falta de cohesión, es decir falta de unión y relaciones más estrecha

entre los empleados, más trabajo en equipo y colaboración entre ellos, es posible que este escenario se vea afectado por el tipo de trabajo, ya que se cuenta con muy poco tiempo para fortalecer este tipo de relaciones.

Por otra parte, y no menos importante, encontramos la afectación financiera de la empresa por dos factores o indicadores, como lo son el Absentismo y la Rotación, en muchas ocasiones producto del estrés laboral. De la investigación realizada en el Contact Center de la ciudad de Manizales, aunque se cuenta con datos históricos de ambos indicadores (Absentismo y Rotación) no es posible extraer información exacta para poder definir en qué porcentaje se deben al estrés laboral.

Con respecto al Absentismo que se recopiló, como se puede observar en la Tabla 4, en total durante los últimos 12 meses es de 6,3%, este dato hace referencia al Absentismo Remunerado, es decir principalmente Incapacidades Medicas. Además fue posible tener contacto con el área de administración de personal de la empresa, pero en un 95% por ciento el motivo de la Incapacidad diligenciada por la E.P.S indica ser por enfermedad general, por lo tanto no tenemos como tabular y extraer información. Al momento de evaluar el indicador de la Rotación, aunque la compañía realiza entrevistas de retiro, no se cuenta con un parámetro específico para saber si el motivo de la renuncia del personal se deba a estrés laboral, adicional a ello no se cuenta con la información tabulada por lo que es más complejo aun acceder a dicha información.

Tabla 4. Absentismo y Rotación último año servicio Contact Center

Valor Hora SMLV	\$3.073,8
Días Formacion	20
Auxilio Transporte	\$3.600,0
Refrigerio	\$1.500,0
Beca Formativa	\$150.000,0

Mes	Absentismo			Rotacion		
	% Abs	Horas Abs	Dinero x Abs	% Rot	Cantidad	Dinero x Rot
sep-16	4,6%	809	\$2.486.720,38	9,5%	11	\$2.772.000,0
oct-16	6,0%	1061	\$3.261.323,02	8,4%	9	\$2.268.000,0
nov-16	4,1%	816	\$2.508.237,12	4,1%	5	\$1.260.000,0
dic-16	4,6%	1107	\$3.402.718,74	5,8%	9	\$2.268.000,0
ene-17	5,3%	1300	\$3.995.966,00	8,5%	13	\$3.276.000,0
feb-17	4,8%	1066	\$3.276.692,12	17,0%	25	\$6.300.000,0
mar-17	6,6%	1362	\$4.186.542,84	4,0%	5	\$1.260.000,0
abr-17	7,6%	1707	\$5.247.010,74	1,6%	2	\$504.000,0
may-17	11,1%	2159	\$6.636.377,38	13,0%	14	\$3.528.000,0
jun-17	4,6%	834	\$2.563.565,88	22,4%	22	\$5.544.000,0
jul-17	7,4%	987	\$3.033.860,34	26,6%	21	\$5.292.000,0
ago-17	8,3%	1105	\$3.396.571,10	31,2%	24	\$6.048.000,0
TOTALES	6,3%	14313	\$43.995.585,66	12,7%	160	\$40.320.000,0

Fuente: Elaboración propia, con base en la información extraída de los EmMaster del servicio del Contact Center estudiado, de los últimos 12 meses

A pesar de no poder determinar el porcentaje exacto de afectación del estrés laboral en la compañía, se tiene que en 1 año solo por Absentismo la empresa ha perdido aproximadamente \$43.995.586 y por rotación \$40.320.000. Para obtener los datos de:

Absentismo: Se multiplico el número total de horas totales de absentismo del mes por el valor de una hora según el salario mínimo legal vigente.

Rotación: Se calcularon todos los gastos formativos que conllevan los asesores para ingresar a la compañía y cada vez que rota un asesor, como existe la necesidad de reemplazarlo, la empresa debe incurrir en nuevos

gastos, los cuales se pudo haber ahorrado si el asesor no hubiese renunciado. Los gastos, son los generados durante los procesos de formación para ingresar al servicio, esta fase tiene una duración de 20 días y como el asesor aún no está contratado, en este periodo tiene algunos beneficios, como lo son el pago de una beca formativa, un auxilio de transporte diario y un refrigerio. Por todo lo anterior, se multiplica la cantidad de asesores que rotan en el mes por el valor de la beca formativa más el auxilio de transporte y el refrigerio por los 20 días de la formación.

En total la compañía evaluando solo estos dos puntos, en un año ha perdido \$84.315.586, por lo tanto y aunque no se sabe a ciencia cierta en cuantos se mejoraría o se dejaría de perder, si se tiene un mejor ambiente laboral, las condiciones de trabajo serían óptimas y si se evitan otros aspectos importantes que generan estrés laboral, el personal podría trabajar con mucha más satisfacción, evitaría al máximo tener incapacidades médicas y adicional a ello se evitaría la rotación, ya que el asesor no renunciaría y habrían pocas bajas forzosas por incumplimiento de indicadores, ya que los asesores se esforzarían más por cumplir con los indicadores propuestos por la compañía.

5. Conclusiones

Se concluye que el estrés laboral es un problema que actualmente lo vemos en todas las organizaciones, donde puede variar para cada persona según el área en la que se desempeña, la edad, el género, entre otras variables, sin embargo en el Contact Center objeto de estudio, en el departamento de atención al cliente con venta cruzada, se encuentra que maneja niveles de estrés bajo según la aplicación de la escala de la OIT, ya que una vez aplicada la encuesta, se obtuvo un resultado de 81,09 en valor absoluto estando por debajo del 90,02, siendo este último el límite del rango para pasar a un nivel de estrés intermedio.

Respecto al impacto financiero, se detecta en la organización que no cuenta con una información exacta para medir la pérdida de dinero ocasionada por el estrés, ya que las incapacidades remitidas por la E.P.S, en el diagnóstico en su gran mayoría indican ser por enfermedad general, adicional cuando hay rotación, aunque se hace una entrevista de retiro, no se tabula la información y tampoco está lo suficiente detallada para determinar si la renuncia de una persona es ocasionada por el estrés laboral. Como la empresa dispone de los datos del último año tanto de Absentismo y Rotación, fue posible realizar los cálculos aproximados del dinero que ha perdido la empresa por estos motivos, solo por Absentismo la empresa ha perdido aproximadamente \$43.995.586, esto teniendo en cuenta la cantidad de horas faltantes de los asesores por el valor de cada hora, mientras que por la rotación son \$40.320.000 aproximadamente, debido a todos los gastos que conlleva hacer una contratación, como el pago de las becas formativas, auxilios de alimentación y transporte, durante el periodo formativo de 20 días, la cual es necesario realizar para reemplazar las personas que rotan en la compañía. Perdiendo más de \$84.000.000 al año.

Como se identificó, aunque existen niveles bajos de estrés a nivel general, existen casos dentro del Contact Center que no se pueden dejar a un lado, ya que el 12,1% de los empleados encuestados tienen niveles de estrés y el 3,0% tiene altos niveles de estrés. Si no se actúa de manera inmediata y la compañía no toma acciones con estos agentes, estarían muy propensos a que estas personas se enfermen y por ende se incapaciten, generando absentismo y en el peor de los casos, podrían terminar renunciando.

Las causas que más afectan los niveles del estrés laboral de los empleados de la empresa, son principalmente la Falta de Cohesión con una valoración de 14,03 en valor absoluto. Este es un gran problema ya que hay poca colaboración y los empleados piensan solo en el bien individual, los equipos de trabajo no se encuentran organizados y la presión por lograr los objetivos es demasiada lo que ocasiona una fuerte desunión y se deja de luchar por un bien común, ocasionan un motivo de estrés.



El estrés afecta principalmente la salud de los empleados, generándoles una serie de problemas laborales y familiares, uno de los sectores que se ve muy afectado es el de la salud por su gran nivel de responsabilidad y por todas las situaciones que se presentan, pero el estrés laboral está en las organizaciones desde hace varias décadas y en la actualidad ha aumentado debido al rápido crecimiento del desarrollo industrial, por la globalización y por el grado de competencia que exige el mercado donde solo sobreviven los más fuertes.

El estrés laboral es un problema que afecta a la sociedad mundial por tanto las organizaciones deberían tener en su área de recursos humanos un plan de manejo y control con sus empleados, para evitar que este problema no se presente o sea lo más bajo posible, ya que al final esto les representara beneficios económicos para la empresa y más estabilidad del personal en las áreas de trabajo.

Por lo tanto, si un asesor trabaja a gusto y está conforme en la compañía, porque cuenta con líderes al frente que los guíen de manera correcta al cumplimiento de objetivos, presta un constante apoyo y busca el bien común, el agente va a evitar al máximo incapacitarse y no renunciaría porque no va a querer un trabajo diferente y crecería su sentido de pertenencia por la organización.

6. Referencias Bibliográficas

D'Anello, S., Marcano, E., & Guerra, J. C. (2003). Estrés ocupacional y satisfacción laboral en médicos del hospital. *MedULA, Revista de Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes*, 1-4.

Dolan, S., García, S., & Díez Píñol, M. (2005). *Autoestima, Estrés y Trabajo*. Madrid: Mc Graw Hill.

Estreslaboral.info. (Mayo de 2017). ¿Qué es el Estrés Laboral? Obtenido de estreslaboral.INFO:
<http://www.estreslaboral.info/index.html>

Jimenez Beltrán, F. M. (2014). Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Bogotá entre los años 2011 y 2012. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/12062/JimenezBeltranFlorMariela2014.pdf?sequence=1>

López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. M. (2012). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *CES Salud Pública*, 280-288.

Millares, F. (Mayo de 2017). Estrés Laboral. Obtenido de Fernandomiralles:
<http://www.fernandomiralles.es/estreslaboral.pdf>

Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 597-621.

Peiró, J. M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31-40.

Ramos, V., & Jordão, F. (2014). Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 218 - 229.

Suárez Tunanñaña, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 33-50.