

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT



ESTRÉS LABORAL ASOCIADO A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS
ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SALUD TOTAL EPS -
SUCURSAL GIRARDOT – CUNDINAMARCA PARA EL PERIODO A 2022

AUTORES

JESUS ANDRES GARCIA HERNANDEZ

CRISTHIAN FERNANDO NUÑEZ VANEGAS

OSCAR ALEJANDRO SANTAMARIA BOCANEGRA

MONICA ISABEL SOLANO SALGAR

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

RECTORÍA VIRTUAL Y A DISTANCIA

SEDE / CENTRO TUTORIAL BOGOTÁ D.C. - SEDE PRINCIPAL

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES,

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

2022

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

ESTRÉS LABORAL ASOCIADO A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS
ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SALUD TOTAL EPS -
SUCURSAL GIRARDOT – CUNDINAMARCA PARA EL PERIODO A 2022

AUTORES

JESUS ANDRES GARCIA HERNANDEZ

CRISTHIAN FERNANDO NUÑEZ VANEGAS

OSCAR ALEJANDRO SANTAMARIA BOCANEGRA

MONICA ISABEL SOLANO SALGAR

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y SALUD EN

EL TRABAJO

ASESOR

EDINSON JOHAN GOMEZ SOLANO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

RECTORÍA VIRTUAL Y A DISTANCIA

SEDE / CENTRO TUTORIAL BOGOTÁ D.C. - SEDE PRINCIPAL

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y SALUD

EN EL TRABAJO

2022

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedicamos primeramente a Dios por permitirnos culminar esta etapa en nuestras vidas, a nuestras familiares por apoyarnos de manera incondicional durante esta etapa de formación como especialistas, a nuestro asesor de tesis, quien estuvo presente durante el proceso y quien hizo un aporte significativo a nuestra investigación con la experiencia y conocimientos que adquirido durante su carrera profesional.

Para finalizar agradecer a nuestros compañeros y amigos, que estuvieron presentes en el desarrollo de esta investigación quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS

De ante mano, agradecemos a Dios por la oportunidad que nos dio al permitir desarrollar la presente investigación, de igual forma, agradecemos a la empresa Salud Total Eps-s por abrir sus puertas y permitir la realización de proyectos, así mismo, agradecemos al personal de servicio al cliente de la empresa Salud Total Eps-s, que con su participación hicieron posible el éxito de la investigación.

Agradecemos a la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO) por permitirnos ser parte de ella, por los conocimientos impartidos en cada una de las asignaturas vistas durante el desarrollo de la especialización, agradecemos a los docentes Diana Carolina Ballen Valderrama y Docente Edinson Johan Gómez Solano, por qué gracias a sus asesorías y conocimiento compartido se pudo desarrollar de manera exitosa la presente investigación.

Finalmente agradecemos de manera muy especial a la Psicóloga y especialista en seguridad y salud en el trabajo, Marcí Alejandra Ovalle, ya que fue la profesional que certifico la validación del instrumento empleado para desarrollar la investigación.

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	11
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción del problema	15
1.2 Pregunta de investigación	17
2. OBJETIVOS	18
2.1 Objetivo general.....	18
2.2 Objetivos específicos.....	18
3. JUSTIFICACIÓN	19
4. MARCO DE REFERENCIA.....	21
4.1. Marco teórico.....	21
4.1.1. Riesgos psicosociales.....	21
4.1.2. Estrés laboral.....	23
4.1.3. Síndrome de Burnout.....	25
4.2 Marco investigativo (Antecedentes o Estado del arte)	29
4.3 Marco legal	33
5. METODOLOGÍA.....	37
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	37
5.2 Población y muestra.....	38
5.3 Instrumentos.....	40
5.4 Procedimientos.....	41
5.5 Análisis de información.....	42
5.6 Consideraciones Éticas.....	43

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

6. CRONOGRAMA.....	43
7. PRESUPUESTO	44
8. RESULTADOS Y DISCUSION	45
8.1 ANALISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE AGENTES ESTRESORES	45
8.1.1 Estresores Físicos.....	45
8.1.3 Estresores psicosociales.....	59
8.2 ANÁLISIS DE RESULTADO PARA EL CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL.....	62
9. CONCLUSIONES	84
10. RECOMENDACIONES.....	86
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	87
ANEXOS	93

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1. Categorías por totalidad de la muestra.....	30
Gráfico 2. Presencia de ruido en su puesto de trabajo	45
Gráfico 3. Iluminación adecuada en el puesto de trabajo	46
Gráfico 4. Condiciones del puesto de trabajo	47
Gráfico 5. Riesgos eléctricos y locativos	48
Gráfico 6. Probabilidad de sufrir accidente de trabajo.....	49
Gráfico 7. La temperatura ambiente es la adecuada	50
Gráfico 8. Equipos y herramientas.....	51
Gráfico 9. Herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones	52
Gráfico 10. Exigencia mental en el desempeño de las funciones	53
Gráfico 11. Horario laboral establecido dentro de código sustantivo del trabajo.....	54
Gráfico 12. Disposición de tiempo adicional para el cumplimiento de metas.....	55
Gráfico 13. Relación laboral con su jefe inmediato.....	56
Gráfico 14. Exceso de carga laboral	57
Gráfico 15. Asignación de tareas adicionales	58
Gráfico 16. Exceso de la tonalidad de la voz.....	59
Gráfico 17. Comunicación verbal de forma respetuosa.....	60
Gráfico 18. El número de analista es el adecuado para la demanda de usuarios	61
Gráfico 19. Manejo de herramientas digitales	62
Gráfico 20. Dolores de cuello y espalda o tensión muscular	62
Gráfico 21. Presenta dificultades para dormir	64

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 22. Fatiga	65
Gráfico 23. Evita lugares con aglomeración de personas	66
Gráfico 24. Dificultades para dormir.	67
Gráfico 25. Se irrita con facilidad.....	68
Gráfico 26. Sensación de depresión.....	69
Gráfico 27. Sensación de no vale nada o no sirve para nada	70
Gráfico 28. No valoran el esfuerzo y el empeño.....	71
Gráfico 29. Le han surgido deseos de no ir a trabajar.....	72
Gráfico 30. Dolor de cabeza	73
Gráfico 31. Desea cambiar de empleo	74
Gráfico 32. Consumo de drogas.....	75

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Normatividad	33
Tabla 2. Población de Salud Total EPS-S sede Girardot	38
Tabla 3. Variables sociodemográficas.	39
Tabla 4. Cronograma.....	43
Tabla 5. Presupuesto	44
Tabla 6. Agentes estresores.....	76
Tabla 7. Causas y consecuencias del estrés laboral	77

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Carta de presentación de la universidad.....	93
Anexo 2. Carta de respuesta de Salud Total EPS – S.....	94
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	95
Anexo 4 . Cuestionario para la identificación de agentes estresores	98
Anexo 5. Cuestionario para determinar el nivel de estrés laboral	105
Anexo 6. Formato de validación del instrumento de recolección de datos	111
Anexo 7. Nivel de incidencia de los estresores.....	113
Anexo 8. Nivel de estrés laboral.....	113
Anexo 9. Aplicación de confiabilidad alfa de Cronbach del cuestionario para la identificación de agentes estresores.....	114
Anexo 10. Aplicación de confiabilidad alfa de Cronbach del cuestionario para determinar el estrés laboral.	115

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

RESUMEN EJECUTIVO

El estrés laboral es una fuerza que genera que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus términos de estabilidad y provoque tensión en el individuo. Es por eso, que mediante la presente investigación se pretende determinar el nivel estrés laboral que presentan los analista de servicio al cliente en el desarrollo de sus funciones en la Eps-s Salud Total, para llevar a cabo el objetivo de la investigación, se plantea dos cuestionarios que permiten recolectar la información y dar respuesta a los objetivos propuestos, el análisis de la información interpretativa se llevó a cabo mediante los resultados obtenidos por los diagramas de barras tipo torta que Google forms genera, por otro lado, para el nivel de incidencia de los estresores y el nivel de estrés laboral se estableció mediante el método de escala de Likert quien nos arroja el dato exacto de nivel de estrés laboral y se determinan los principales agentes estresores que presentan actualmente los analistas de servicio al cliente. En conclusión, se determinó un alto nivel de estrés laboral en el desarrollo de las funciones de los analistas de servicio al cliente, por lo cual se recomienda a la entidad de tomar acciones correctivas para evitar a futuro enfermedades de origen laboral, afectando la salud de los analistas de servicio al cliente y generar pérdidas económicas a la empresa.

INTRODUCCIÓN

Las entidades promotoras de salud – EPS son organizaciones de carácter privado que son encargados de brindar atención médica a sus usuarios quienes están afiliados como cotizantes por alguna empresa, como beneficiarios o como afiliados independientes.

A raíz de la dinámica que maneja el sistema de salud nacional por medio de las organizaciones anteriormente escritas se presentan múltiples solicitudes por parte de los usuarios, razón por la cual cada entidad posee su división encargada de la atención al cliente, ya sea por medios telefónicos, digitales o puntos físicos presenciales donde se realizan exclusivamente estas tareas.

Una de las entidades prestadoras de salud con mayor cubrimiento nacional es Salud Total – EPS sobre la cual desarrollamos la presente investigación, específicamente en el área de atención al cliente en la Sucursal ubicada en Girardot Cundinamarca. Esta sucursal brinda los diferentes servicios como tramites, autorizaciones entre otros a los usuarios en esta ciudad cercana a Bogotá que está en constante crecimiento y se ubica como un punto estratégico para los municipios aledaños. Precisamente esta sucursal posee dos puntos u oficinas de apoyo los cuales se encuentran ubicados en el departamento del Tolima específicamente en los municipios de melgar y el espinal, allí reciben a los usuarios de esta EPS y ofrecen los mismos servicios anteriormente descritos, pero obviamente la capacidad de atención al cliente es más reducida que la sucursal principal.

De allí radica la investigación desarrollada en este documento la cual consiste en determinar el nivel de estrés al que están expuestos el personal que trabaja en esta área de la compañía y cuáles podrían ser sus causas y consecuencias inmediatas. Como lo mencionamos anteriormente el objeto estudio es la sucursal Girardot, a la cual pertenecen también las

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

sucursales de los municipios aledaños de melgar y el espinal contando en total con una población de 10 personas en el área de estudio.

Primero luego de identificar la población y el objetivo de la investigación, realizar descripción de las funciones, características del ambiente laboral, lugares de operación y teniendo en cuenta como factor principal que están en constante interacción con personas flotantes o externas los cuales son los usuarios quienes pueden variar en diferentes aspectos visibles como edad, género. Como no visibles estados de ánimo, problemas de salud, personales o de otra índole. Los cuales pueden influir en su manera de requerir atención o un servicio suministrado por la organización específicamente en esta área de atención al cliente.

Para realizar la determinación del nivel de estrés empezamos por catalogar los estresores los cuales son aspectos generadores del estrés laboral los cuales los catalogamos en tres tipos: físicos, psicológicas y psicosociales. Para conocer la opinión de los trabajadores de la organización se pidió permiso a la organización para poder realizar este estudio académico e implementar un instrumento, encuesta o cuestionario a los trabajadores lo cual nos permite conocer la situación actual del trabajador en el cumplimiento de sus funciones y cuáles pueden ser esos focos generadores de estrés que afectan la salud de los empleados como su desempeño laboral.

Luego de obtener la información tangible procedemos a clasificar e identificar los factores más evidentes que generan estrés. Todo esto se realiza de mano con ayuda estadística lo cual nos permite tener resultados cuantificables que soporten la respuesta de los empleados como las hipótesis que planteamos. También nos permite ver una percepción clara sobre las oportunidades de mejora que existen y se pueden implementar inmediatamente como los cambios que se debe realizar dentro de la organización para evitar afectaciones a la salud de sus

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

empleados y maximizar la buena disposición laboral lo cual genera mayor eficiencia por parte de la entidad que genera mejorar la calidad del servicio prestado por la organización.

1. PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Desde tiempos pasados, es conocida la problemática de la relación entre el trabajo y el desarrollo de enfermedades y accidentes de trabajo, mostrando la discusión de la seguridad en el trabajo, la cual ha sido concebida y administrada teniendo en cuenta la evolución cultural, técnica, científica, sociológica, económica, legislativa y política (Díaz & Rentería, 2017).

Siendo así, que la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de diferentes estudios de investigación y mediante la clasificación otorgada por la CIE, ha reconocido la enfermedad de Burnout o también conocida como “Síndrome del trabajador quemado” como la enfermedad de desgaste profesional, ocasionado en el trabajador una serie de patologías que pueden desencadenar en problemas psicológicos y psiquiátricos. Cabe aclarar, que el término Burnout no es nuevo, en 1974 Herbert Freudenberger, lo menciona en su libro “Burnout: The High Cost of High Achievement” donde manifiesta que la carga excesiva de trabajo desencadena estrés laboran trayendo consigo diversas consecuencias (OMC, 2019).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “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” (OIT, 2016). Es decir, el estrés relacionado con el trabajo es consecuencia de un exceso de las capacidades, necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y aptitudes del trabajador no corresponden con la cultura organizativa de la empresa.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

En Colombia, a partir de la búsqueda de mejores condiciones de trabajo y de vida y beneficio de para los trabajadores, se expidió por parte del Ministerio de la Protección Social, la Resolución 2646 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” (Ministerio de Protección Social, 2008). Es decir, identificar los factores y responsabilidades de riesgo psicosocial que son generados productos del estrés laboral. Posteriormente, en el 2010 se reportó la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo en el 2007 y la Resolución 2646 de 2008, del Ministerio de la Protección Social la cual expuso la necesidad de desarrollar una evaluación estandarizada de riesgos psicosociales y su evaluación (Díaz & Rentería, 2017).

En la empresa Salud Total EPS-S de la sucursal regional Girardot., el funcionario de servicio al cliente o atención al usuario cumple un papel esencial en la organización, se puede decir que es la carta de presentación de la empresa, es por eso, que es fundamental contratar a la persona idónea para el cargo, debe de contar con características como: amabilidad, respeto, cordialidad, empatía, entre otras. Siendo la empatía una de las más importantes junto con la paciencia, pues la persona que ocupe dicho cargo, debe de colocarse en el lugar del protegido, para entender el porqué de la situación y aptitud al entablar conversación con el funcionario correspondiente. Es de aclarar, que no todos los analistas de servicio al cliente tienen la misma función, todo varía de acuerdo a la actividad económica que desempeñe la empresa, para este caso, se tiene en cuenta la función del analista de servicio al cliente en el sector salud (Salud Total EPS-S – Sucursal Girardot), quien es la primera línea informativa y operativa de la empresa, su función principal radica en trámite de autorizaciones y recepción de PQRS, para la

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

ejecución de esta actividad, el funcionario debe tener una capacidad de análisis y recepción de información ya que así lo demanda el cargo. Por otro lado, está expuesto a diferentes riesgos psicosociales que pueden perjudicar su calidad de vida y salud mental, se preguntarán ¿En dónde radica la problemática? ¿Que genera que los colaboradores de la organización empiecen a sentir agotamiento emocional y físico? Y ¿Qué afectaciones se presentan en su diario vivir?

Se presume, que la problemática se debe a la falta de personal para atender la alta demanda usuarios que se encuentran afiliados a la sucursal, el personal no cuenta con herramientas óptimas para desarrollar bien su labor, la presión al no alcanzar la meta de productividad diaria y mensual, las malas expresiones que se reciben por parte de usuarios irrespetuosos, la carga excesiva de trabajo, entre otras. De acuerdo lo anterior, identifica la necesidad de realizar una valorización del estrés laboral asociado a las funciones que desempeñan los analistas de servicio al cliente en la empresa Salud Total EPS-S, sucursal Girardot, con el fin de proponer recomendaciones para implementar medidas preventivas e inicien aplicar las medidas correctivas necesarias con el propósito de mitigar los factores de riesgos a los que está expuesto el trabajador.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué sintomatología se presenta de manera frecuente en los analistas de servicio al cliente de Salud Total EPS-S, Sucursal Girardot, asociados al estrés laboral en su puesto de trabajo?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Determinar el nivel estrés laboral al que se encuentran expuestos los analistas de servicio al cliente en el desarrollo de sus funciones en la EPS Salud Total - Sucursal Girardot para el semestre A del 2022.

2.2 Objetivos específicos

- Establecer los principales estresores asociados a la actividad laboral del analista de servicio al cliente en la sucursal Girardot de la EPS Salud Total.
- Identificar cuáles son las causas y consecuencias que generan estrés laboral en los analistas de servicio al cliente.
- Entregar recomendaciones a la empresa Salud Total EPS – S de acuerdo a los resultados obtenidos.

3. JUSTIFICACIÓN

Los analistas de atención del usuario de la empresa SaludTotal EPS-S, son colaboradores que diariamente, realizan actividades rutinarias las cuales están previamente establecidas. Dentro de estas labores asignadas se encuentra la atención al público, esta actividad genera estrés laboral debido a la alta demanda de usuarios que acuden a la sede para la solicitud y radicación de sus citas médicas; los analistas de SaludTotal EPS-S al realizar sus labores se encuentran expuestos a diferentes tipos de riesgos, entre ellos se encuentran los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés” (OIT, s.f.); este tipo de riesgo puede generar diferentes tipos de afectaciones en los analistas tales como estrés laboral, irritabilidad, trastornos de sueño y en el sistema nervioso.

Los colaboradores del área administrativa de atención a la salud, se encuentran a diario expuestos a altas cargas laborales las cuales generan un alto grado de estrés laboral, esta carga laboral es producto de sus labores de objeto contractual o aquellas como no rutinarias de manera externa es decir fuera de las instalaciones, este estrés laboral puede generar diversos tipos de enfermedades, una de ellas es la enfermedad de Burnout o también llamada “Síndrome del trabajador quemado”, esta enfermedad genera un desgaste en el trabajador y ocasiona problemas psicológicos y psiquiátricos. A partir, del diseño de un programa de prevención para los riesgos psicosociales se busca mejorar o disminuir el nivel de riesgo a lo que están expuestos los trabajadores. Desde la identificación de este riesgo la organización podrá mitigar la amenaza, peligro, riesgo y vulnerabilidad que se pueden generar a partir de la fuente, por el acto o

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

situación que se puede causar o generar en función del receptor del daño (POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A /ARL,2016).

De acuerdo a lo anterior el objeto de estudio, para este trabajo de grado será la empresa de SaludTotal EPS-S, la cual se encuentra ubicada en el Municipio de Girardot – Cundinamarca; donde se abarcara el riesgo psicosocial es decir, estrés laboral; el diseño de este programa tiene como finalidad crear un impacto positivo en la salud de los empleados del área de atención al usuario en el año 2022, este impacto se lograra con la prevención y control de los riesgos psicosociales ya mencionados, que a su vez lograra mejorar las condiciones de salud que presentan los analistas de atención al usuario.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. Marco teórico

En la actualidad, el mundo laboral ha experimentado una transformación, a raíz de las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto, han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el Síndrome de *Burnout* (Ricardo & Valdes, 2011)

4.1.1. Riesgos psicosociales

Los factores de riesgo psicosocial se han venido considerando como uno de los temas de mayor intranquilidad entre los diversos actores que se encuentran involucrados en el ámbito de las organizaciones, salud, seguridad e higiene ocupacional. Los factores de riesgo psicosocial según la Organización Internacional de Trabajo, OIT define que “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo ello, mediante percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Fuenzalida, 2018))

Por otro lado, la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo EU-OSHA, dispone que por "factor de riesgo" de origen psicosocial hace referencia a todo "aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores". Es decir, que los riesgos psicosociales generan consecuencias las cuales pueden generar impactos negativos a la salud física y psicológica, satisfacción, calidad de vida y productividad de los trabajadores, donde el estrés laboral es la respuesta perjudicial que se genera cuando las exigencias laborales rebasan las capacidades y los recursos del trabajador llegando a ser una problemática de alta transcendencia a nivel laboral y constituirse un riesgo psicosocial laboral ((Ma Del Refugio López Palomar, 2014))

Tal cual como lo indica EU-OSHA este tipo de riesgo, aparte de generar problemas de salud mental y al someter a los trabajadores a periodos prolongados de estrés puede generar la aparición de complicaciones graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos. Estos efectos negativos se convierten en un mal rendimiento global de la empresa lo que genera un aumento del absentismo y el estrés relacionado con el trabajo puede favorecer a un aumento de los índices de jubilación anticipada (EU-OSHA, 2021) .

A partir, de los años noventa en Colombia se empezó a tener un desarrollo paulatino en investigaciones en el área de salud laboral, que posteriormente tomaron impulso después del año 2000. Donde se toma interés por temas relacionados al campo psicológico, es decir riesgos psicosociales en las que se hallan problemáticas como el estrés, el burnout y el acoso laboral.

Un factor de riesgo que continuamente se presenta, es la inseguridad laboral, la cual se genera por la incapacidad que tiene el trabajador para mantener la continuidad laboral ante un escenario de amenaza del trabajo la cual se contextualiza como una fuente significativa del estrés laboral. Es decir, cuando se presenta suceso negativo como es la pérdida de empleo y su impacto negativo al bienestar del ser como es económico, psicológico y social. Al tener desempleo genera a nivel

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

económico una disminución significativa de ingresos y social una inestabilidad y estructuración del tiempo lo cual eran funciones que generaban el trabajo y empleo (Sora et al., 2014).

De acuerdo a lo anterior, afecta en primera medida a quienes no tiene trabajo dado a que ven una disminución de su capacidad económica y por ende una devaluación social y personal. En segundo lugar, aquellas personas que tiene un trabajo inestable debido a que no proporciona ninguna seguridad en cuanto su tiempo de permanencia debido al equilibrio precario que se mantiene en las organizaciones. Este riesgo genera a los trabajadores miedo al desempleo ha cambiado a ser una característica general del mercado de trabajo actual (Jiménez, 2011).

4.1.2. Estrés laboral

Estrés laboral: El estrés laboral es una fuerza que genera que un factor psicológico o físico vaya más allá de sus términos de estabilidad y provoque tensión en el individuo (Patlán, 2019).

Por otra parte, (Lazarus & Folkman, 1984) explica que el estrés laboral es el resultado de la interacción o relación entre el individuo y su entorno laboral, considerado por el trabajador como abrumador, de forma tal que excede sus propios recursos y deteriora su bienestar y salud.

Estresores

Por consiguiente, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo agitador; este agente es el estresor, el incentivo que provoca la respuesta al estrés. Algunas condiciones externas tienen una mayor posibilidad de operar como estresores que otras. Todos los estresores son ambientales,

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

debido a que algunos aspectos forman parte del ambiente como lo son físicos, sociológicos y otros psicológicos que son factores de estrés presentes en situación de trabajo y se clasifican en:

***Estrés del ambiente físico:** Los cuales generan en gran medida efectos específicos sobre la salud entre los cuales están la iluminación, ruido, temperatura, toxicidad, disponibilidad y disposición del espacio físico.

***Estrés relativos al contenido de la tarea:** Factores de carga mental y control sobre la tarea.

***Estrés relativos a la organización:** Conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo e Relaciones interpersonales Promoción y desarrollo de la carrera profesional (Delgado, 2004).

Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias físicas:

Las consecuencias que generan el estrés a los trabajadores son emitidas por la activación psicofisiológica sostenida, debido a situaciones crónicas que conllevan al estrés a los trabajadores lo que ocasiona que sufran o desarrollen trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, cefalea, insomnio entre otros.

Consecuencias psicológicas:

Los efectos del estrés logran provocar alteraciones en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Este tipo de alteraciones a nivel fisiológico en el cerebro generan o producen alteraciones a nivel de las conductas de los trabajadores, debido a que el cerebro es el órgano rector de activación de efectos negativos de estrés.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

De acuerdo a lo anterior, los efectos que puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos relacionados con el estrés se encuentran: Trastornos del sueño, ansiedad, miedos y fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión, trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

El estrés negativo, deterioran la calidad de las relaciones interpersonales laborales y familiares que generan rupturas de las relaciones (Morote, 2019).

4.1.3. Síndrome de Burnout.

Según Saborío & Hidalgo Murillo (2015) en su artículo “Síndrome de Burnout” define el SB como “un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida” siendo esta una causal de bajo rendimiento en el trabajador, prestación de un mal servicio al cliente y aumento en el índice de ausentismo, lo anterior, puede llegar a generar pérdidas económicas para la empresa. Este síndrome se identifica por tres dimensiones: a) agotamiento emocional (de los recursos emocionales propios); b) despersonalización (actitudes negativas), y c) bajo logro de realización personal en el trabajo (López et al., 2011).

De acuerdo con la organización medical colegial de España (2019), entre los signos y síntomas más comunes de agotamiento se destacan:

“- La alienación de las actividades relacionadas con el trabajo: las personas que experimentan agotamiento ven sus trabajos como cada vez más estresantes y frustrantes. Pueden volverse cínicos sobre sus condiciones de trabajo y las

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

personas con las que trabajan. También pueden distanciarse emocionalmente y comenzar a sentirse adormecidos por su trabajo.

- Síntomas físicos: El estrés crónico puede provocar síntomas físicos, como dolores de cabeza y de estómago o problemas intestinales.

- Agotamiento emocional: El agotamiento causa que las personas se sientan agotadas, incapaces de hacer frente y cansadas. A menudo les falta energía para hacer su trabajo.

- Rendimiento reducido: El agotamiento afecta principalmente las tareas cotidianas en el trabajo, o en el hogar, cuando el trabajo principal de alguien consiste en cuidar a los miembros de la familia. Los individuos con agotamiento se sienten negativos sobre las tareas. Tienen dificultad para concentrarse y, a menudo, carecen de creatividad”

4.1.4. Acoso Laboral - Mobbing

Según Salin (2003) el acoso laboral “es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacía uno o más individuos, que refleja un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil” ((Neffa, 2015)). En consecuencia, problemas sicosomáticos que causa a un trabajador por parte del empleador o un compañero mismo conductas de estrés, aislamiento evitación y retraimiento; además como la resignación, el sentimiento de alienación con la sociedad y una actitud cínica hacía el entorno.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Por otra parte, este tipo de afectaciones genera al trabajador un aislamiento progresivo y activo debido a que no quiere estar en contacto con otras personas para no tener que suministrar explicaciones sobre su salida de la organización, y debido a su sensación de fracaso y falta de confianza piensa que el resto de su entorno lo consideran un fracasado, y presenta situación de miedo al enfrentarse a las posibles críticas.

Consecuencias laborales

Las consecuencias en el área laboral generan la destrucción progresiva de la vida laboral del trabajador. Debido al mobbing se suele requerir una baja laboral por estrés, mediante el cual la empresa puede llevar a cabo el despido laboral o negarse a abonarle el salario, como también difundir rumores sobre el trabajador y mentir sobre su salida de la empresa (César Eduardo Ochoa Díaz, 2021)).

Escala de Likert

Es un instrumento psicométrico de medición de investigación cuantitativa donde el encuestado indica su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación o ítem que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional donde se obtiene una respuesta por parte del sujeto (Matas, 2018). Este tipo de escala de medición de actitud se denomina escala ordinal.

Ordinales: Este tipo de escala se basa en el orden de los objetos; admite clasificar a los individuos en función del grado en que tienen un cierto atributo, es decir, si ante determinada pregunta se puede responder con base en las categorías de: Totalmente de Acuerdo (TA); De Acuerdo (DA); Indiferente o Neutro (IN); En Desacuerdo (ED); Totalmente en Desacuerdo (TD). Donde a cada categoría de respuestas se le asigna un valor numérico que conlleva al

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

individuo a una puntuación total, donde la puntuación final indica la posición del sujeto en la escala (Sandova, Ospina Rave, Aristizábal Botero, & Ramírez Góme, 2003).

Entre las ventajas de esta medición es amplia posibilidad de respuestas lo que permite tener en cuenta la amplitud y la consistencia de las respuestas actitudinales. Desde su filosofía, la escala maneja enunciados o proposiciones, es decir afirmaciones, sobre las que se tiene que manifestar el encuestado (Sandova, Ospina Rave, Aristizábal Botero, & Ramírez Góme, 2003).

Confiabilidad

La confiabilidad se determina como el grado en que un instrumento de diferentes ítems mide consistentemente una muestra de la población (Oviedo & Campo-Arias, 2005).

El Coeficiente (Alpha) de Cronbach

Es un instrumento de consistencia interna el cual se basa en el promedio de las correlaciones entre los ítems. En cuanto a las ventajas de esta medida, está la posibilidad de valorar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad del ensayo si se excluyera un determinado ítem (Valéncia, 2010). Este modelo necesita una sola administración del instrumento de medición y genera valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja está en que no es obligatorio dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, sino que se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Tuapanta Dacto, Duque Vaca, & Mena Reinoso, 2017).

El valor mínimo aceptable para el modelo de coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; si se presenta por debajo de este valor la consistencia interna de la escala usada es baja. Es decir que, el valor muestra la consistencia interna, dado a que, presenta la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 reflejan una fuerte relación entre las preguntas, en cambio sí se

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

revela un valor inferior esto indica una débil relación entre las mismas. Si se obtiene intervalos entre 0,8 y 1 se podría considerar muy altos los niveles de fiabilidad del instrumento (Tuapanta Dacto, Duque Vaca, & Mena Reinoso, 2017).

4.2 Marco investigativo (Antecedentes o Estado del arte)

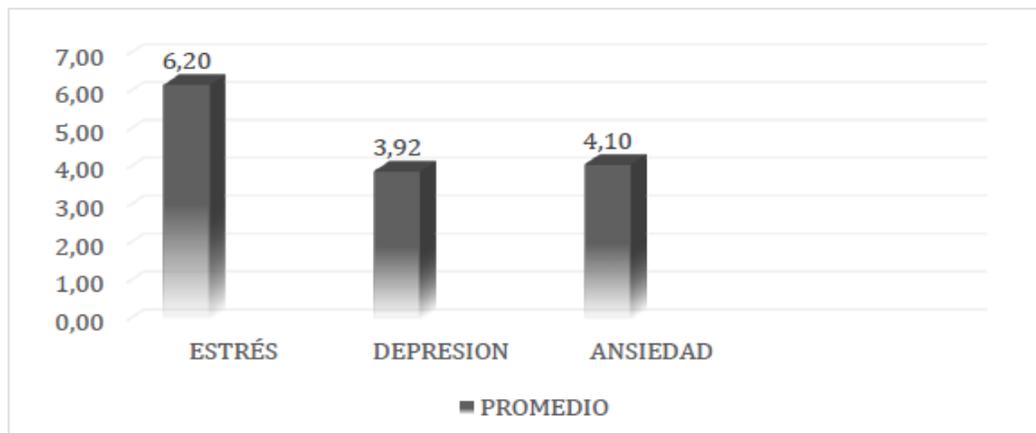
Para la elaboración de este trabajo de grado se realizó una investigación de estudios en los que se analizan los factores de riesgo asociados al estrés laboral, se seleccionó el trabajo de grado elaborado por los estudiantes: María García Ramírez, Paula Torres Barrera, de la especialización en Gerencia de la seguridad y la salud en el trabajo, de la universidad ECCI, en la ciudad de Sogamoso, Boyacá Antioquia, en el año 2021. La investigación se titula “**Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud en una empresa social del estado del municipio de Sogamoso - Boyacá.**”. Donde el objetivo general del estudio es Identificar los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la salud en el marco de la pandemia por COVID-19. En el desarrollo de este estudio se tomó como muestra poblacional a 116 trabajadores del área de la salud y del área administrativa de la empresa Social del Estado, ubicada en el Municipio de Sogamoso -Boyacá.

En esta investigación se basaron en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, donde se usa la información recolectada en la batería realizada en la empresa en el año 2020 y por medio de una revisión documental de artículos, documentos y normas empleados para la estructuración para la realización del documento.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Con los resultados obtenidos en la investigación, se pudo concluir que los factores de riesgo para la población del objeto de estudio están asociados al estrés por factores intralaborales los cuales afectan sus funciones diarias en relación al rendimiento laboral, se realizaron graficas por medio de la aplicación del cuestionario llamado “DASS - 21”, donde la gráfica de estrés laboral representan que los trabajadores presenten un alto riesgo de sufrir de estrés laboral, ya que solo el 12% de la población muestral tiene bajo riesgo a sufrir de estrés laboral, por otro lado la gráfica de riesgo intralaboral se evidencio que el 22% de los trabajadores están expuesto a un alto riesgo intralaboral y en la gráfica de riesgos extralaborales solo el 18% tiene un nivel de riesgo alto.

Gráfico 1. Categorías por totalidad de la muestra



Fuente: (Ramírez M, Torrez P. 2021)

Se evidenció que los trabajadores de la salud de la Empresa de Salud del Estado en Sogamoso están padeciendo de afectación en su salud mental, teniendo en cuenta la variable del estrés con puntuación más alta, ansiedad y depresión con menor afectación, pero también con necesidad de intervención. El personal administrativo es el que mayores niveles de ansiedad, estrés y depresión. Cabe recalcar que este trabajo de grado anteriormente mencionado tuvo un

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

enfoque en el análisis y la descripción de los hallazgos de los 3 componentes relacionados al estrés laboral de la batería de riesgos psicosocial realizada en el año 2020 donde se evaluó los niveles de ansiedad, depresión y estrés en las 2 áreas de desempeño de los colaboradores del área administrativa y del área asistencial.

Como resultados se obtiene la creación de una propuesta de intervención se propone que se deben realizar campañas de salud mental de manera permanente, realizar actividades de “prevención primaria donde se les enseñará a los trabajadores técnicas de relajación, estilos de vida saludable, tales como hábitos alimenticios y fomentar la realización de deporte, se les dará charla para el mejoramiento de la capacidad de afrontamiento, fortalecimiento de la capacidad de resiliencia, y la promoción de la salud mental”. (Ramírez M, Torrez P. 2021).

El siguiente trabajo de grado utilizado para la revisión bibliográfica de este trabajo de grado se llama “**Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá**”. Realizado por los estudiantes: Sindy Maritza López González, Jenny Johanna Sierra Ramos, Myriam Julieth Puerto Ardila, María De Los Ángeles Moreno, realizado en el año 2017, en la ciudad de Bogotá, en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Este trabajo de grado tiene como objetivo “caracterizar los factores de riesgos psicosocial intralaborales, extralaborales y niveles de Estrés de los trabajadores de una Empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá”, donde se emplea una investigación de tipo cuantitativa con el fin de analizar y comprobar datos e información concreta.

La muestra poblacional utilizada fue de 128 trabajadores de la empresa de servicios de transporte, conformada por 12 trabajadores del área de jefaturas con personal a cargo, 6 trabajadores son del área administrativa y 110 trabajadores del área operativa, se usó como

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

herramienta la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

En los resultados obtenidos en el análisis de la información de los factores de riesgo, se aplicó la fórmula de Pearson, donde se utilizaron las variables de los Dominios, Dimensiones Intralaborales tipo A y tipo B, Extralaborales y niveles de estrés, donde se concluye que los mayores niveles de riesgo se encuentran en los intralaborales tipo A. finalmente se propuso un plan de intervención con el propósito de intervenir los dominios y dimensiones con alto riesgos identificadas en el análisis de la batería todo esto basado en el análisis estadísticos de los resultados obtenidos.

El siguiente artículo utilizado para la revisión bibliográfica es titulado **“Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico, Colombia”**. Realizado por: Arce, Julio. Rubio, Buchar. Cuadro, Vizcaino. Fonseca, Angulo. León, García. Rodríguez, Barraza, en el año 2020, para la revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo.

Este artículo tiene como objetivo examinar la relación entre estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales intralaborales presentes en los trabajadores de una fundación de niños con discapacidades, ubicada en el departamento del Atlántico, para la realización de este estudio la población muestral fueron 35 trabajadores del centro de rehabilitación de niños con discapacidades, donde se utilizó el cuestionario del nivel estrés y factores de riesgo psicosociales intralaborales de la herramienta de la Batería de Instrumentos Para La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010).

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Los resultados obtenidos del cuestionario aplicado demuestran que el 31,4% de los trabajadores presentan un alto nivel de riesgo de estrés laboral, también se evidencio la relación positiva entre los factores de riesgo psicosociales intralaborales y los niveles de estrés laboral en cada dominio.

Finalmente se concluye que los niveles de riesgo y de estrés laboral son proporcionales directos. ya que un alto nivel de riesgo psicosocial intralaboral incrementa el nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de niños con discapacidades. En este artículo se propone la intervención de los niveles de riesgos psicosociales identificados en la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, donde el programa de salud laboral que se realizó, tiene como finalidad reducir los factores de riesgo psicosociales intralaborales y los niveles de estrés en los trabajadores de la fundación de niños con discapacidad.

4.3 Marco legal

Tabla 1. Normatividad

NORMATIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NORMA
LEYES	
Ley 9 de 1979	Código sanitario nacional, se establecen medidas sanitarias “Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones”
Ley 776 de 2002	Se dictan normas de organización, administración y prestación del sistema general de riesgos profesionales.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Ley 1562 de 2012	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
------------------	--

DECRETOS

Decreto 614 de 1984	Creación de bases para la organización de la salud ocupacional.
---------------------	---

Decreto 1295 de 1994	Mediante el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.
----------------------	--

Decreto 1530 de 1996	Se define accidente de trabajo y enfermedad profesional con muerte del trabajador.
----------------------	--

Decreto 2566 de 2009	Se emite la tabla de enfermedades profesionales
----------------------	---

Decreto 1443 de 2014	Por medio del cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
----------------------	--

Decreto 1072 de 2015	El 26 de mayo de 2015 se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
----------------------	---

Decreto 171 de 2016	Firmado por el presidente de la República busca facilitar a las empresas públicas y privadas, la sustitución del programa de Salud Ocupacional por el nuevo Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
---------------------	--

RESOLUCIONES (MINISTERIALES)

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Resolución 2400 de 1979	En Colombia desde el año de 1979 se dio inicio a reglamentación en materia de salud ocupacional, se crea el estatuto de seguridad industrial.
Resolución 2013 de 1986	En el año de 1986 se inicia la Creación y funcionamiento de los comités paritarios de salud ocupacional
Resolución 2013 de 1986	Establece la creación y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en las empresas.
Resolución 1016 de 1989	Se establece el funcionamiento de los programas de salud ocupacional en las empresas.
Resolución 1401 de 2007	Reglamenta la investigación de accidente e incidente de trabajo
Resolución 2346 de 2007	Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
Resolución 1956 de 2008	Se adoptan medidas para el consumo de cigarrillo y tabaco.
Resolución 2646 de 2008	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.
Resolución 1918 de 2009	Modifica los artículos 11 y 17 de la resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones.
Circular 0038 de 2010	Se adoptan medidas para espacio libre de humo y sustancias psicoactivas en la empresa

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Resolución 652 de 2012	Se establecen conformación de comités de convivencia laboral para empresas públicas y privadas y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1356 de 2012	Por medio de la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012
Resolución 251 de 2013	Por la cual se adopta el reglamento de higiene y seguridad industrial para la entidad
Resolución 2404 de 2019	Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora
Circular 064 de 2020	Se definen las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, promoción de la salud mental y la prevención de problemas y trastornos mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por SARS-COV-2 (COVID-19) en Colombia.
NORMA INTERNACIONAL	
ISO 45001 DE 2018	Es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales

CONVENIOS DE LA OIT	Es la agencia especializada de la ONU que es encargada de las
Organización Internacional del Trabajo	cuestiones relacionadas con el trabajo en el mundo.

Fuente: Propia autor

5. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo que de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio lo cual es el caso de esta investigación. Es una investigación explicativa ya que su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables (Hernández et al 2006 pág.108), es decir, que mediante la presente investigación, se pretende identificar y explicar, por qué los analistas de servicio al cliente presentan afectaciones a la salud en el desarrollo de sus funciones, para eso, se realizara un diagnóstico que permita determinar el nivel de estrés de los funcionarios de servicio al cliente ante la prestación del servicio a la ciudadanía afiliada a la ESP.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

5.2 Población y muestra

El tipo de muestra a trabajar en la presente investigación es probabilista, de acuerdo con Pimienta, (2000) el muestro probabilisticos es aquel que tienen por objeto estudiar los métodos para seleccionar y observar una parte que se considera representativa de la población, denominada muestra, con el fin de hacer inferencias sobre el total. En este caso, Salud Total, es una empresa reconocida a nivel nacional por su calidad en la prestación del servicio médico y administrativo, cuenta con más de 5 sucursales a nivel nacional, para esta investigación, nos centraremos en la sucursal de Girardot, la cual está compuesta por tres centros de soluciones como: Espinal, Melgar y Girardot, en ese orden de ideas, la población son los empleados de la sucursal Girardot y la muestra son los analistas de servicio al cliente.

Tabla 2. Población de Salud Total EPS-S sede Girardot

POBLACION SALUD TOTAL EPS-S SEDE GIRARDOT	
HOMBRES	MUJERES
2	9

Fuente:

La población utilizada para la elaboración de este trabajo de grado fueron 12 personas, conformadas por 2 hombres y 9 mujeres, los cuales laboran como analistas de servicio al cliente en la Sucursal Girardot - Cundinamarca, las edades de los analistas oscilan entre 18 y 50 años y la persona con mayor antigüedad tiene 9 años.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Tabla 3. Variables sociodemográficas.

Nombres	Edad	Genero	Estrato socioeconómico	Antigüedad	Nivel de escolaridad	Estado civil
Evelyn Jaramillo	27	Femenino	2	4 años	Técnica	Unión libre
Jesica Jaramillo	28	Femenino	2	6 meses	Bachiller	Soltera
Luz Guzmán	49	Femenino	3	5 años	Pregrado	Casada
Jhon Díaz	30	Masculino	2	4 años	Tecnólogo	Soltero
Sandra Ortiz	47	Femenino	2	9 años	Técnica	Unión libre
Laura Gómez	27	Femenino	2	7 meses	Bachiller	Soltera
Cristhian Nuñez	27	Masculino	2	1 año	Pregrado	Soltero
Keila Vargas	27	Femenino	2	3 años	Técnica	Unión libre
Melissa Romero	33	Femenino	3	7 años	Técnica	Unión libre
Dennis Lozano	31	Femenino	2	2 meses	Técnica	Unión libre
Yeimi Páez	25	Femenino	2	1 mes	Técnica	Unión libre

Fuente: Propio autor

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

5.3 Instrumentos

Se diseñarán dos cuestionarios con la finalidad de determinar el nivel de estrés laboral que presentan los analistas de servicio al cliente de Salud Total Sucursal Girardot - Cundinamarca. Estos instrumentos de evaluación se construirán y pasarán a una previa validación con expertos en el área de psicología con especialización en seguridad y salud en el trabajo para determinar si es viable su aplicabilidad. Una vez sean viables los cuestionarios, se realizará una validación de confiabilidad de datos a través de una muestra piloto de la población real, esta muestra será diferente a la que se trabajará en la etapa de recolección de datos.

Los instrumentos que se utilizarán en el presente trabajo y que serán previamente validados para su implementación son los siguientes:

- ✓ Cuestionario para determinar cuáles son los agentes estresores que se presentan en el desarrollo de la función del analista de servicio al cliente que generan que esté sometido a estrés laboral, este cuestionario se puede verificar en el presente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxxa2t-aLwH7bYEVbGc7D48JAB5QAcJiV80S2w72pcZG0oMw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

- ✓ Cuestionario para determinar el nivel de estrés laboral en el personal de servicio al cliente en la sucursal Girardot, este cuestionario puede verificarse en el siguiente enlace:

<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzGpFWQrlGCRIMRcgfrMGJDbfMS>

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

5.4 Procedimientos.

El procedimiento se inicia con la solicitud de permiso a la empresa mediante una carta de presentación donde se explique el motivo de la investigación y cuál es la finalidad del mismo, para que así, nos brinden el permiso correspondiente para poder ejecutar el proyecto, después se procederá a la recolección de información e identificación de causas y consecuencias que generan el estrés laboral, luego se procederá a diseñar el instrumento de evaluación, y posterior a eso, se le va a explicar a cada uno de los individuos de la muestra, cómo va a ser el procedimiento y como se debe diligenciar el cuestionario que se realizara en un formato digital (formularios de Google), con el fin de determinar el nivel de estrés laboral que presentan los analistas de servicio al cliente.

Por último, se analizará la información y se generaran recomendaciones a la empresa para que pueda tomar las respectivas medidas de prevención o en su defecto medidas correctivas. Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se tiene en cuenta la disponibilidad de horario del analista, puesto que no fue posible realizarla en horas laborales debido a la alta demanda de atención que hay por la nuevas asignaciones que realiza el gobierno nacional, a raíz, de la liquidación de EPS como COMPARTA y MEDIMAS, es por eso, que se realizó acercamiento telefónico con cada analista y se le preguntaba la disponibilidad de tiempo que tuvieron fuera de su jornada laboral para la aplicación de los cuestionarios, es decir, que se crea un cronograma de aplicación de cuestionario con base a la información suministrada por cada uno.

5.5 Análisis de información.

De acuerdo a la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación se obtienen datos precisos y medibles, los cuales son el soporte que permiten generar un orden y confiabilidad a la investigación, tanto así, que establece un criterio claro para definir posibles causas y consecuencias que afectan de manera directa la población de estudio, de igual forma, son la base para responder a los objetivos planteados. Esta metodología se distingue de otros métodos por la utilización de ciencias exactas como la estadística, matemática que nos permiten obtener mejores resultados en nuestro estudio.

Teniendo en cuenta lo anterior el análisis se va a realizar de acuerdo con las variables estadísticas obtenidas del instrumento utilizado, la información se tratará de manera confidencial, mediante la información recolectada de los cuestionarios de Google forms, se dará respuesta a los objetivos específicos uno y dos, luego mediante el método estadístico de la escala de Likert se determinará el nivel de estrés laboral dando respuesta al objetivo general, el análisis de los resultados obtenidos de las manera y de la siguiente manera:

- ✓ Recopilar y organizar la información obtenida de los cuestionarios de Google forms
- ✓ Interpretación de las gráficas estadísticas tipo torta
- ✓ Aplicación del método estadístico (Escala de Likert)
- ✓ Analizar las variables obtenidas.
- ✓ Interpretar los resultados producto de la aplicación del instrumento
- ✓ Sacar conclusiones
- ✓ Elaborar recomendaciones

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

5.6 Consideraciones Éticas.

Según los lineamientos de la política de ética e integridad científica de la universidad minuto de dios establecido mediante el acuerdo No. 342 del 13 de agosto de 2021 nos comprometemos a cumplir y garantizar que la realización de esta investigación cumple con las normas éticas que determinan la protección de los datos e información suministrada por la empresa y la población en estudio. A cada persona de la población en estudio se le suministrara un consentimiento previo para la autorización de sus datos con fin de que dicha información tendrá fines netamente académicos y no causara repercusiones en su ámbito laboral.

Incidencia.

6. CRONOGRAMA

Tabla 4. Cronograma

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Planteamiento de la propuesta de investigación	04 – 10 - 2021	08 – 10 - 2021	Planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivos (general y específicos)
2	Recolección de información	11 – 10 – 2021	22 – 10 - 2021	Justificación, Marco de referencia (Teórico, legal y antecedentes)
3	Planteamiento de la metodología	25 – 10 - 2021	29 – 10 - 2021	Enfoque, alcance, población y muestra, instrumentos y procedimientos
4	Construcción de cuestionario para la identificación de estresores	01 – 11 – 2021	05 – 11 – 2021	Instrumento terminado
5	Construcción instrumento para determinar el estrés laboral	08 – 11 - 2021	12 – 11 – 2021	Instrumento terminado
6	Validación del instrumento	21 – 11 - 2021	25 – 11 – 2021	Instrumento validado por la profesional en psicología especialista en sg-sst
7	Diligenciamiento de anteproyecto	28 – 11 – 2021	01 – 12 – 2021	Entrega de formato diligenciado
8	Aplicación de los instrumentos de recolección de información	14 – 02 - 2022	04 – 03 - 2022	Instrumento diligenciado por los analistas y consentimiento informado firmado
9	Análisis de la información de los cuestionarios aplicados	07 – 03 - 2022	18 – 03 - 2022	Preguntas analizadas y sustentadas con referente bibliográfico
10	Construcción de resultados y discusiones	12 – 03 – 2021	23 – 03 – 2021	Resultados y discusión
11	Planteamiento de conclusiones y recomendaciones	23– 03 - 2022	02 – 04 - 2022	Conclusiones y recomendaciones
12	Entrega del documento final	23 – 03 - 2022	02 – 04 - 2022	Trabajo de investigación de acuerdo a los parámetros establecidos por la universidad

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Fuente: Adaptado de formato para la entrega de trabajo de grado de la corporación universitaria
minuto de Dios.

7. PRESUPUESTO

Tabla 5. Presupuesto

RUBROS	RUBROS PROPIOS	CONTRAPARTIDA EMPRESA	TOTAL
1. Personal	1. Profesional especializado, asesorías y validación del instrumento a aplicar. \$ 500.000	\$ 0	\$ 500.000
2. Equipos	Equipos de Cómputo, internet, mantenimiento. \$ 120.000	\$ 0	\$ 120.000
3. Software	Google Forms plataforma Gratuita	\$ 0	\$ 0
4. Materiales e insumos	Papelería. \$ 80.000	\$ 0	\$ 80.000
5. Viajes nacionales	\$ 0	\$ 0	\$ 0
6. Viajes internacionales	\$ 0	\$ 0	\$ 0
7. Salidas de campo	1 salida a campo a cada municipio donde están las sedes. \$ 100.000	\$ 0	\$ 100.000
8. Servicios técnicos	\$ 0	\$ 0	\$ 0
9. Capacitación	\$ 0	\$ 0	\$ 0
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	\$ 0	\$ 0	\$ 0
11. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	\$0	\$ 0	\$ 0

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

12. Propiedad intelectual y patentes	\$ 0	\$ 0	\$ 0
13. Otros	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL	\$ 800.000	\$ 0	\$ 800.000

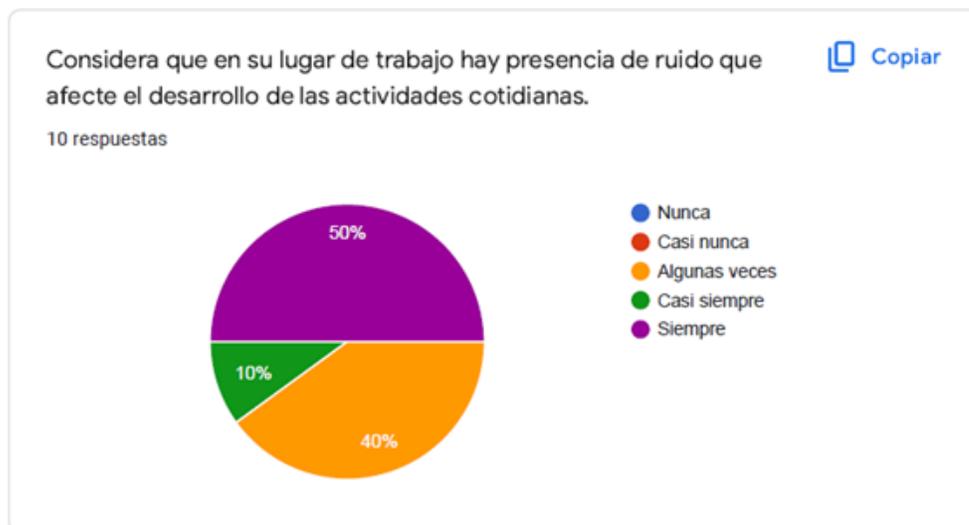
Fuente: Adaptado de formato para la entrega de trabajo de grado de la corporación universitaria minuto de Dios.

8. RESULTADOS Y DISCUSION

8.1 ANALISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE AGENTES ESTRESORES

8.1.1 Estresores Físicos

Gráfico 2. Presencia de ruido en su puesto de trabajo



Fuente: Propio autor

Sobre las 10 personas encuestadas la mitad considera que si hay presencia de ruido constante que afecte sus actividades, 4 personas consideran que la presencia de ruido en su lugar de trabajo no es frecuente y la otra persona considera que sí es frecuente el ruido en el ambiente laboral,

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

podemos concluir que ninguna persona pasa desapercibido este aspecto mientras realiza sus funciones, lo cual es un factor causante del estrés según lo afirma Souza & Machorro (1986) en su artículo el estrés debido al ruido y la salud, donde señalan que hay evidencias científicas en la aparición de patologías asociadas al estrés en ambientes con altos niveles de ruido.

Gráfico 3. Iluminación adecuada en el puesto de trabajo



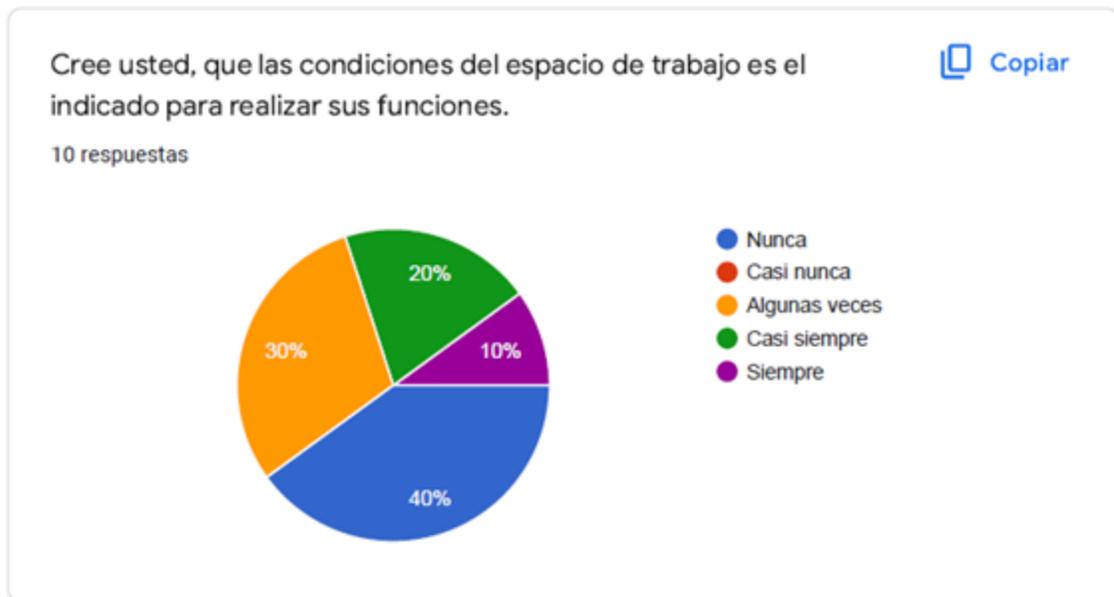
Fuente: Propio autor

El factor de iluminación es considerado por la mitad de la población (5 personas) es el adecuado para su puesto de trabajo mientras para el otro 50% está dividida la opinión, 3 personas piensan que algunas veces no es el adecuado, otra piensa que casi siempre es inadecuado y una persona piensa que casi no afecta el desempeño laboral. Sin embargo, concuerdan que algún grado de deficiencia en cuanto a la iluminación hay presente en el lugar de trabajo. Partiendo de esto podemos deducir que la iluminación no es un factor determinante para la aparición del estrés laboral o incidir en su salud mental o física como lo afirman Avendaño, Camargo y Araque (2018) en su artículo Efectos en la salud derivados de cambios en las condiciones de iluminación

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

artificial en trabajadores: Una Revisión Sistemática en donde profundizan sobre diferentes estudios previos sobre la afectación de la salud de los trabajadores por los cambios en los sistemas de iluminación artificial en los lugares de trabajo.

Gráfico 4. Condiciones del puesto de trabajo



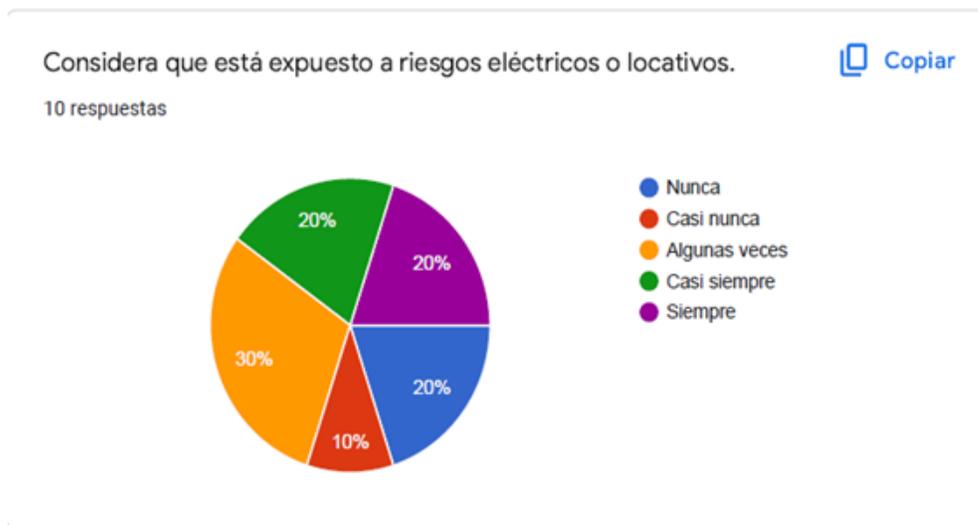
Fuente: Propio autor

En este factor podemos evidenciar que las opiniones están muy divididas entre las personas encuestadas, aunque la mayoría (4 personas) concuerdan que no es el espacio adecuado para cumplir sus funciones o (3 personas) lo ven como alguna limitante y las demás personas piensan que el espacio donde se encuentran está bien para realizar sus funciones. Vemos que aunque las opiniones en este factor están muy divididas hay una leve inclinación hacia la inconformidad por el espacio físico disponible para su desempeño laboral lo cual nos abre la posibilidad de

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

catalogarlo como un agente estresor según Janeth del real en su artículo realizado en el 2018 en la página red de universidades Anáhuac La causa del estrés laboral puede ser el tamaño de tu lugar de trabajo donde asocia investigaciones sobre entornos laborales con el bienestar de los trabajadores.

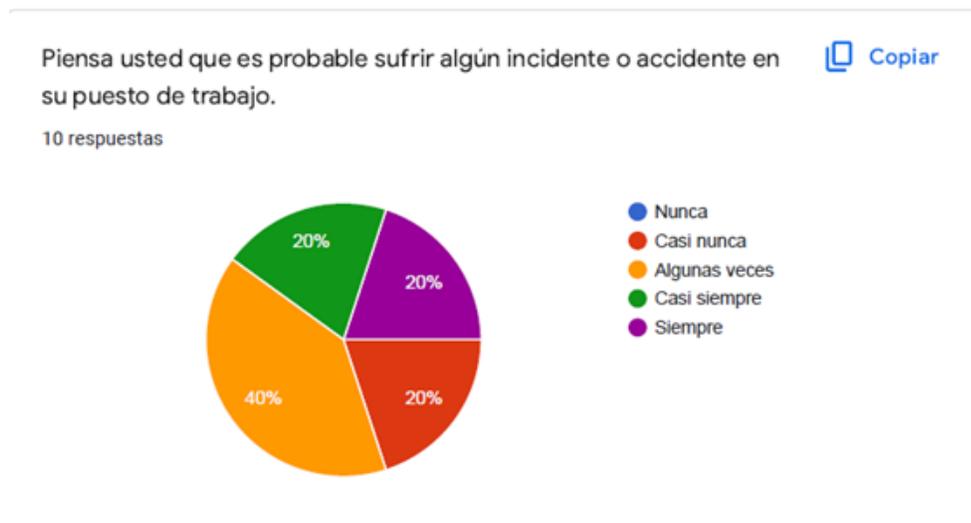
Gráfico 5. Riesgos eléctricos y locativos



Fuente: Propio autor

Entre las personas encuestadas vemos que 4 personas evidencian la presencia de este tipo de riesgos mientras que 3 personas ocasionalmente perciben la exposición a estos tipos de riesgo y otras 3 personas no considera que estén expuestos a estos riesgos en su lugar de trabajo. Vemos que las opiniones en este factor están divididas quizás puede generarse por el desconocimiento de estos tipos de riesgos o por la confianza que genera el lugar de trabajo sin embargo la mayoría de los trabajadores perciben estos riesgos en su lugar de trabajo por lo cual lo consideramos como un estresor significativo que puede afectar el desempeño laboral.

Gráfico 6. Probabilidad de sufrir accidente de trabajo

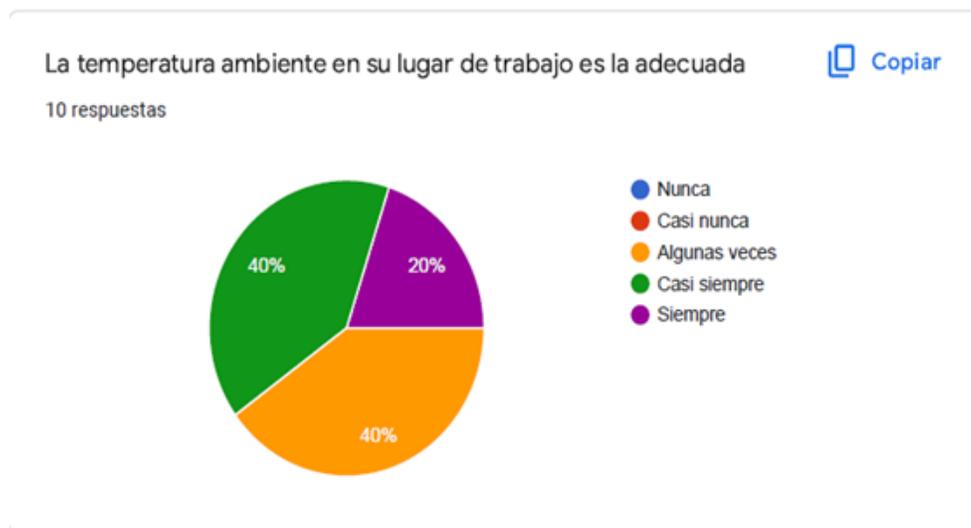


Fuente: Propio autor

De la población encuestada la mayoría (8 personas) piensan que sí pueden sufrir algún tipo de accidente o incidente laboral, otras (2 personas) encuentran esto como una situación extraordinaria. Sobre esto podemos deducir que también quizás la falta de conocimiento sobre incidentes o accidentes laborales, la diferencia de estos puede influir en las respuestas suministradas por las personas. asumiendo un 40% como mayoría podemos afirmar que el estresor es significativo.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 7. La temperatura ambiente es la adecuada



Fuente: Propio autor

A pesar de que el clima donde se desarrolló la encuesta es un clima cálido y un poco sofocante el personal considera que la temperatura de su lugar de trabajo es la adecuada y esta no tendría que afectar su desempeño laboral o sus actividades cotidianas por lo cual no lo podemos catalogar como un agente estresor.

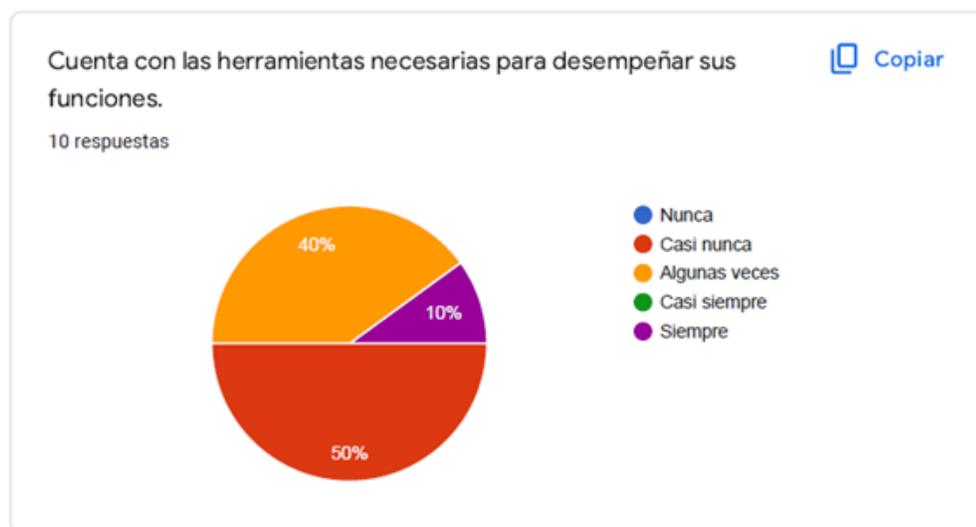
Gráfico 8. Equipos y herramientas



Fuente: Propio autor

De acuerdo a lo evidenciado por la población en estudio se puede analizar que 3 personas están de acuerdo que no son las herramientas o equipos adecuados, otras 4 personas piensan que no son los adecuados, pero tampoco las consideran como limitantes en cuanto a cumplir sus funciones y otras 3 personas piensan que con las herramientas o equipos suministrados pueden desarrollar sus actividades cotidianas sin problema. Deduciendo de lo descrito anteriormente podemos decir que las opiniones están divididas donde la mayoría de la población no ve este problema como una limitante para su trabajo por lo cual no podemos catalogar este factor como un agente estresor del personal.

Gráfico 9. Herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones



Fuente: Propio autor

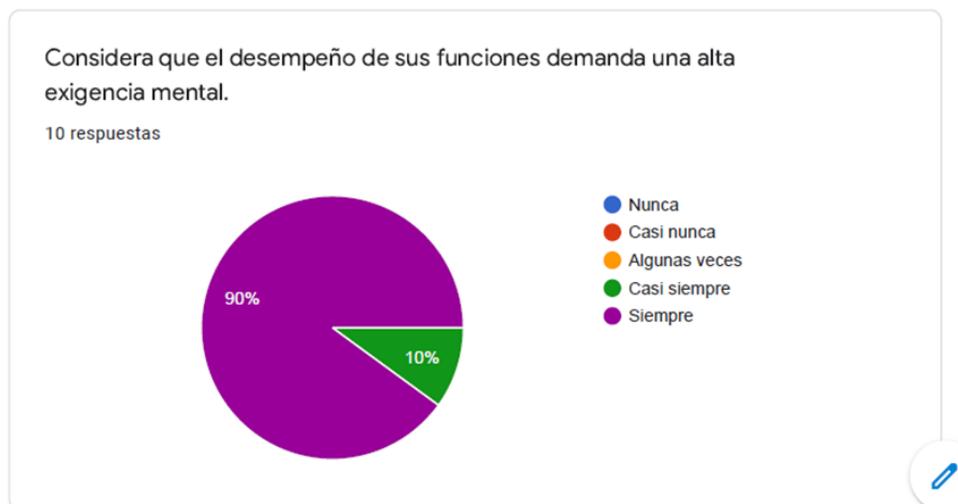
Sobre esta pregunta se puede evidenciar que la mayoría de la población encuestada (5 personas) no cree que cuentan con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones, otro porcentaje alto (4 personas) piensa que no son las mejores herramientas, pero le ayuda a cumplir sus funciones. Y una pequeña parte (1 persona) cree que son las herramientas necesarias. Por tal motivo podemos deducir que las herramientas brindadas por la compañía no son las indicadas para poder desempeñar sus funciones de la mejor manera obteniendo así una limitante para cumplir sus objetivos por lo cual catalogamos este factor como un agente estresor como lo define

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

la página web prevecon (2018) en su artículo sobre estrés laboral donde asocia que las condiciones, capacidad o recursos laborales son causas del estrés.

8.1.2 Estresores Psicológicos

Gráfico 10. Exigencia mental en el desempeño de las funciones

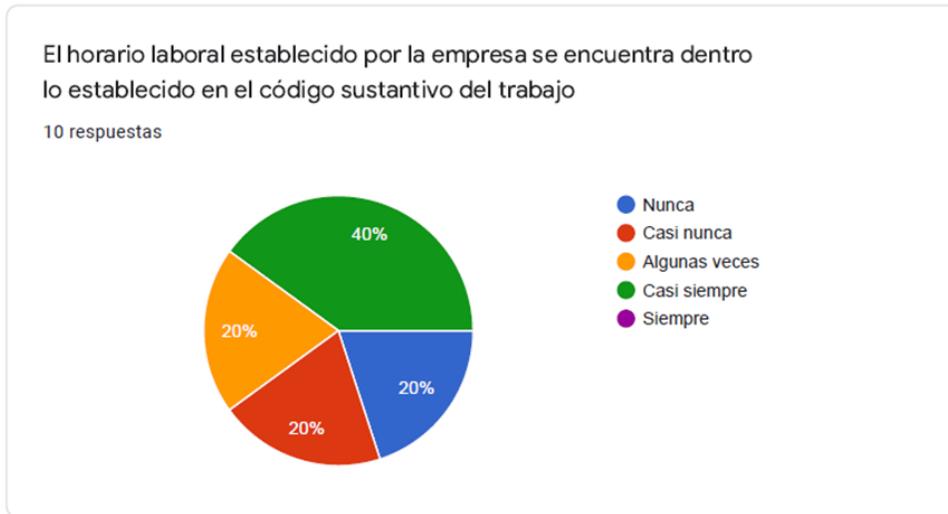


Fuente: Propio autor

En la gráfica anterior se evidencia que 9 de cada 10 trabajadores considera que existe una alta exigencia mental debido a las diferentes actividades que desarrolla y 1 trabajador considera que casi siempre hay una alta exigencia mental, por lo que existe un gran riesgo para la salud de los trabajadores ya que esta exigencia mental puede ser un factor potencial para la manifestación de enfermedades laborales a nivel físico y psicológico en los analistas de servicio al cliente.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 11. Horario laboral establecido dentro de código sustantivo del trabajo

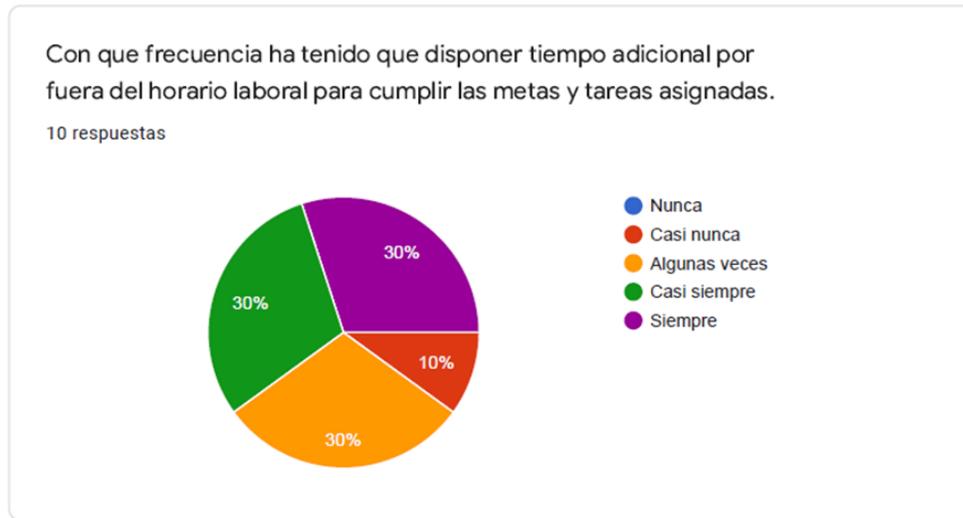


Fuente: Propio autor

En la gráfica anterior se evidencia que 4 trabajadores manifestaron que el horario laboral si está establecido según el código sustantivo de trabajo, 2 trabajadores algunas veces, mientras que 2 trabajadores manifiestan que casi nunca el horario es el establecido y 2 trabajadores dicen que nunca el horario laboral es el establecido según el código de sustantivo del trabajo, por lo anterior se puede concluir que la mayoría de trabajadores no están conforme debido a que el horario laboral no es el establecido por el código sustantivo del trabajo, ya que la intensidad horaria supera las 48 semanales que establece el código sustantivo de trabajo ya que aparte de su jornada laboral deben realizar capacitaciones las cuales no son tenidas en cuenta en la intensidad laboral por ende los analistas trabajan más horas de las que deberían según lo establecido en el código sustantivo de trabajo donde se define que la intensidad debe ser de 8 horas diarias y 48 semanales.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 12. Disposición de tiempo adicional para el cumplimiento de metas

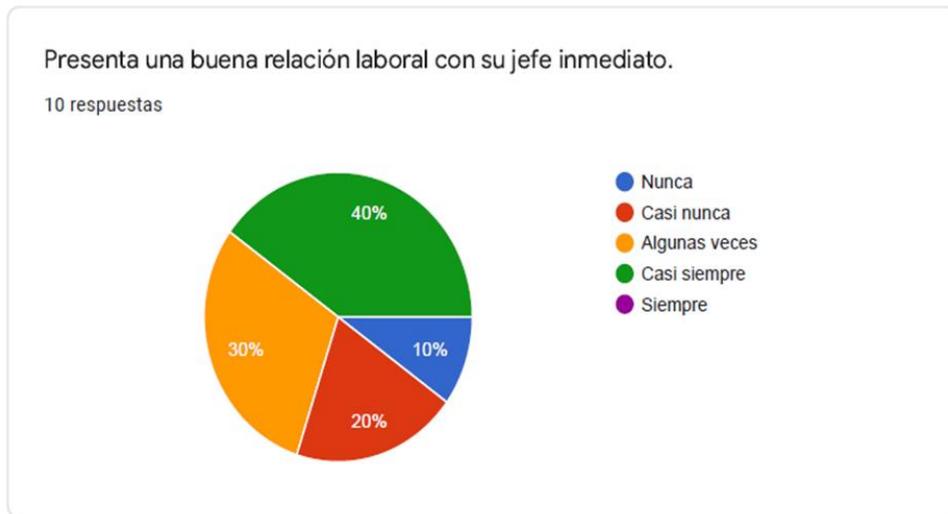


Fuente: Propio autor

En la gráfica anterior se evidencia que 3 trabajadores siempre emplean tiempo adicional para el cumplimiento de las metas y tareas asignadas, 3 trabajadores casi siempre emplean con frecuencia tiempo adicional fuera de su horario laboral para poder cumplir sus metas y tareas asignadas, 3 trabajadores algunas veces emplea tiempo adicional para la realización de sus metas y actividades, y solamente un trabajador manifestó que casi nunca emplea tiempo adicional para realizar sus tareas y cumplir las metas. Por lo que se concluye que con mayor frecuencia los trabajadores tienen que disponer tiempo adicional para cumplir las metas y tareas asignadas por lo que es evidente una sobrecarga laboral en los analistas de servicio al cliente.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 13. Relación laboral con su jefe inmediato

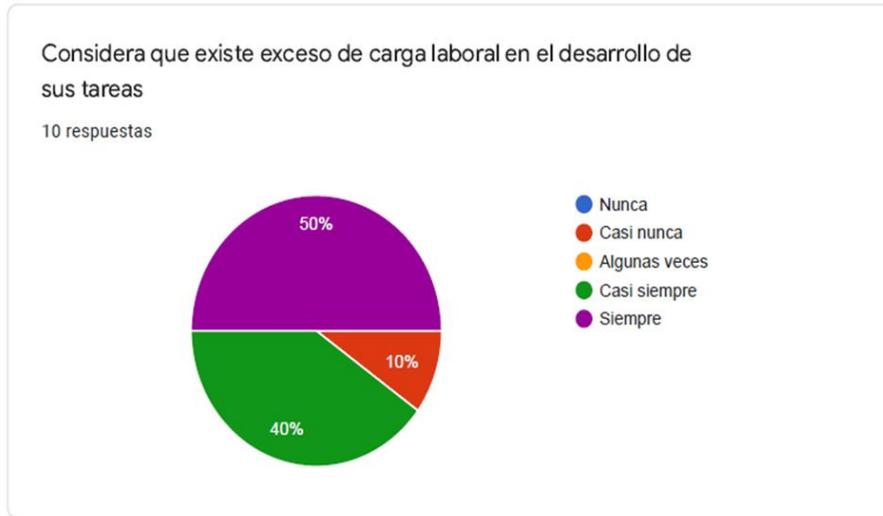


Fuente: Propio autor

En la gráfica anterior se evidencia que 4 trabajadores tienen una buena relación laboral con su jefe inmediato, que algunas veces 3 trabajadores tienen una buena relación laboral, mientras que 2 trabajadores casi nunca y 1 trabajador nunca tiene una buena relación laboral con su jefe, por lo que se puede concluir que el jefe inmediato no presenta una buena relación laboral con la mitad de los analistas de servicio al cliente, esto se debe a que no hay buena comunicación entre los analistas y su jefe, ya que él no sabe expresar la asignación de tareas y actividades de manera correcta, sino de una manera autoritaria demostrando la falta de liderazgo y que los analistas no se sientan cómodos del trato verbal que emplea su jefe inmediato.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 14. Exceso de carga laboral

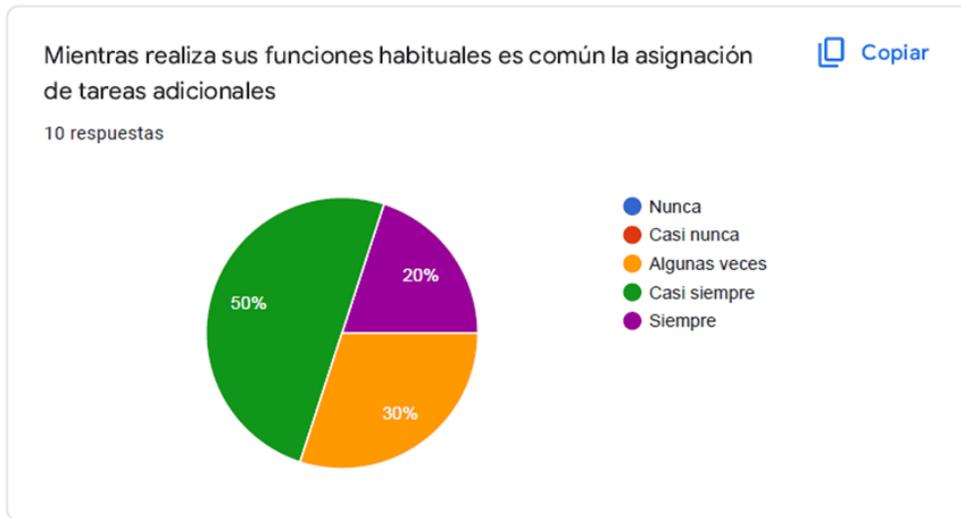


Fuente: Propio autor

En la gráfica anterior se evidencia que 5 de cada 10 trabajadores manifiestan exceso de carga laboral, 4 trabajadores casi siempre manifiestan carga laboral y sólo 1 trabajador casi nunca tiene carga laboral, por lo que se concluye que existe exceso de carga laboral en el desarrollo de sus tareas, lo cual puede generar futuras afectaciones en la salud de los trabajadores a nivel físico y psicológico, el exceso de carga laboral puede causar la manifestación de efectos secundarios en los analistas tales como: agotamiento físico, irritabilidad, insomnio, ansiedad, estrés, depresión, adicción alcohol y drogas, entre otros. Estos efectos secundarios varían según el estilo de vida y los hábitos alimenticios del trabajador.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 15. Asignación de tareas adicionales



Fuente: Propio autor

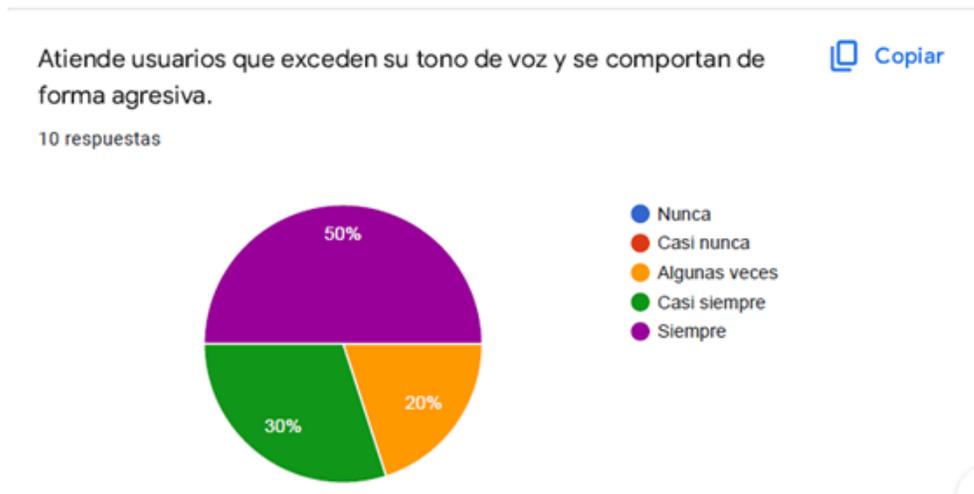
En la gráfica anterior se evidencia que 2 trabajadores manifiestan que siempre les asignan realizar tareas adicionales, 5 trabajadores casi siempre reciben la asignación de tareas adicionales en su jornada laboral y finalmente 3 trabajadores algunas veces deben realizar tareas adicionales durante el desarrollo de sus actividades laborales, con lo anterior se pudo concluir que existe una alta carga laboral debido a que es constante la asignación de tareas adicionales durante la jornada laboral, desarrollar enfermedades de origen laboral a nivel físico, las consecuencias físicas que se pueden manifestar en el trabajador son: trastornos gastrointestinales, enfermedades cardiovasculares, fatiga, cefalea, insomnio, entre otros. A nivel psicológico los analistas por la alta carga laboral pueden desarrollar efectos nocivos en su salud tales como: trastornos del sueño, ansiedad, alteraciones alimenticias, irritabilidad, fobias, adicción a sustancias psicoactivas, entre otros.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Teniendo en cuenta lo anterior Garcia & Del Hoyo (S. F.) “en su trabajo colaborativo entre el instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo y el ministerio de trabajo y asuntos sociales donde definen la sobrecarga o estimulación excesiva como las situaciones en las que el trabajador está sometido a más exigencias de las que, en función de sus capacidades, puede satisfacer”.

8.1.3 Estresores psicosociales

Gráfico 16. Exceso de la tonalidad de la voz



Fuente: Propio autor

De acuerdo, a las actividades laborales asociadas a los factores de riesgo psicosocial por la demanda, comunicación agresiva se encontró que, el 80 % de los analizados manifiesta que existe poca empatía y respeto en su cargo, constantemente están expuestos a este tipo de lenguaje y expresiones, ya que al preguntar ¿Atiende usuarios que exceden su tono de voz y se comportan de forma agresiva? 5 personas manifestaron siempre, 3 casi siempre y 2 más algunas veces, por lo tanto, se considera que están constantemente expuestos a diferentes tonos de voz acompañado

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

de la comunicación no verbal como la expresión facial y los gestos. Según (Román, 2022) afirma que "El estilo de comunicación agresivo implica, como característica general, la agresión, y también el desprecio y dominio hacia los demás".

Gráfico 17. Comunicación verbal de forma respetuosa

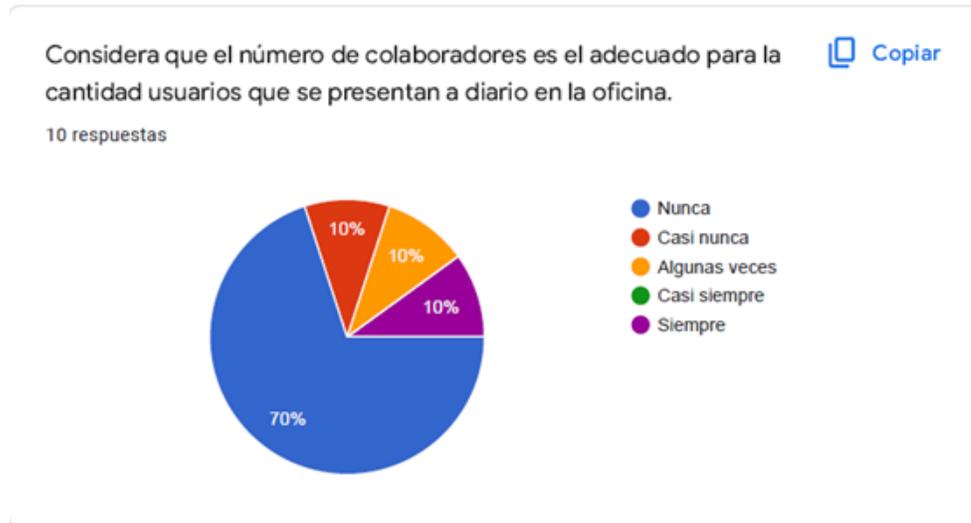


Fuente: Propio autor

Se identifica un contraste entre el factor de tipo agresivo y la comunicación respetuosa hacia los colaboradores de la EPS, el cual corresponde a la pregunta ¿La comunicación verbal de los usuarios hacia los colaboradores de la EPS se realiza de forma respetuosa? La conducta verbal entre el emisor y el receptor, presentan una relación de comportamientos poco empáticos esto corresponde a los cargos de la atención al cliente de la EPS, debido a que se presentan por nivel de prioridad médica, tipo de trámite, errores de otras áreas y la personalidad del personal receptor. (Lesmes Silva, Barrientos-Monsalve, & Cordero Díaz, 2020) plantea que el arco de distorsión evidencia los obstáculos de la comunicación, a partir del inicio de la transformación de la idea inicial entre la comunicación entre el emisor y receptor.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 18. El número de analista es el adecuado para la demanda de usuarios

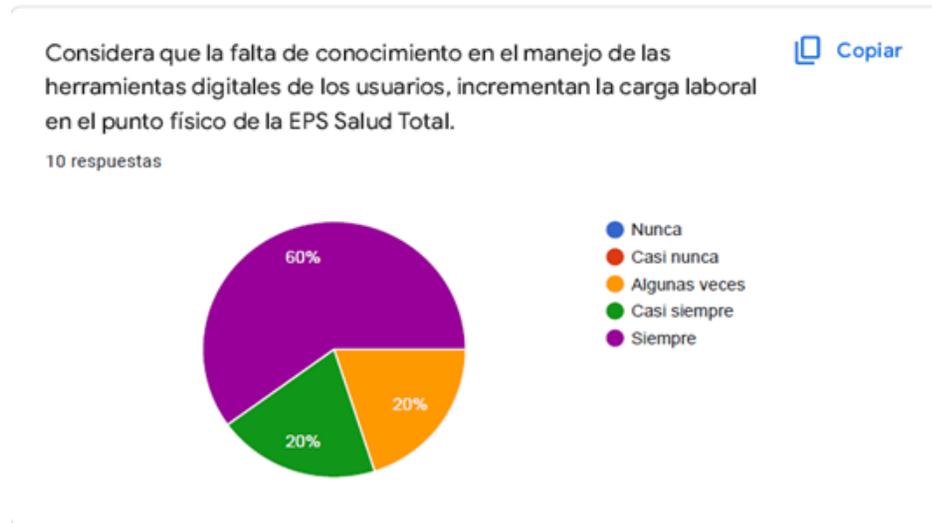


Fuente: Propio autor

En el caso de los factores de riesgo psicosocial se encuentra el desgaste de cada individuo por causa de la falta de personal debido a la carga de actividades los que conlleva a estrés y agotamiento durante su jornada laboral debido al aumento masivo de usuarios a la EPS. De acuerdo a lo anterior 7 personas declararon que nunca se tiene el personal suficiente para atender todas las necesidades de los usuarios. Según la Carga de trabajo y factores asociados: estudio en un puerto marítimo de Brasil, (Cezar-Vaz, Alves Bonow, Capa Verde de Almeida, Sant'Anna, & Silveira Cardoso, 2016). Expresan que las seis medidas de demandas de trabajo están entre la exigencia mental, física, temporal, desempeño, esfuerzo total y frustración los cuales conllevan a carga a decisiones, actividad física, ritmo de trabajo, funciones, dificultad mental para llegar al nivel de desempeño y sensación de inseguridad.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 19. Manejo de herramientas digitales



Fuente: Propio autor

En el factor asociado a los riesgos psicosociales se evidencia que la falta de información e instructivos hacia los usuarios generan un aumento de estrés y carga laboral en los analistas debido a la alta demanda de usuarios que requieren la atención para el procesamiento de sus solicitudes en el punto físico respecto a esto 8 personas manifiestan siempre o casi siempre tener sobrecarga en su labor diaria. Según (Niesta, 2016) informa que los trastornos y enfermedades mentales se atribuyen al cansancio y la depresión dadas por la transformación de las condiciones de mercado de trabajo.

8.2 ANÁLISIS DE RESULTADO PARA EL CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Gráfico 20. Dolores de cuello y espalda o tensión muscular

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

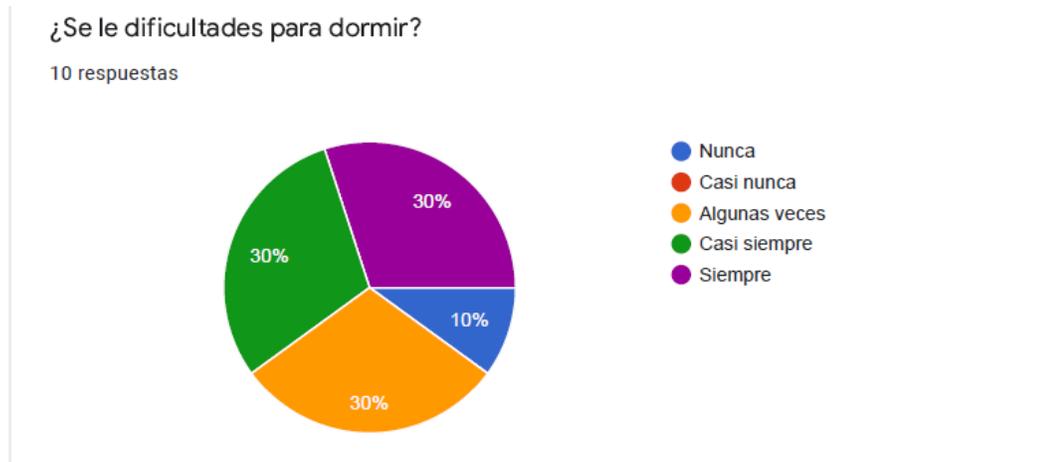


Fuente: Propio autor

De acuerdo a la pregunta formulada, el 60 % de la población evaluada, siempre presentan dolores en partes del cuerpo como cuello y espalda, y a su vez presentan tensión muscular, el 30% casi siempre y el 10% algunas veces, lo anterior indica que la población objeto está expuesta a agentes estresores psicosociales que generan problemas musculoesqueléticos a causa de la interacción entre el trabajador y el personal que llegue a adquirir el servicio, así lo afirma León González & Fornés Vives (2015) en su artículo denominado “Estrés psicológico y problemática musculoesquelética. Revisión sistemática” donde manifiesta los problemas osteomusculares no solo se derivan de la carga física, si no también, de la presión social a la que se encuentra expuesto el trabajador en la compañía.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 21. Presenta dificultades para dormir

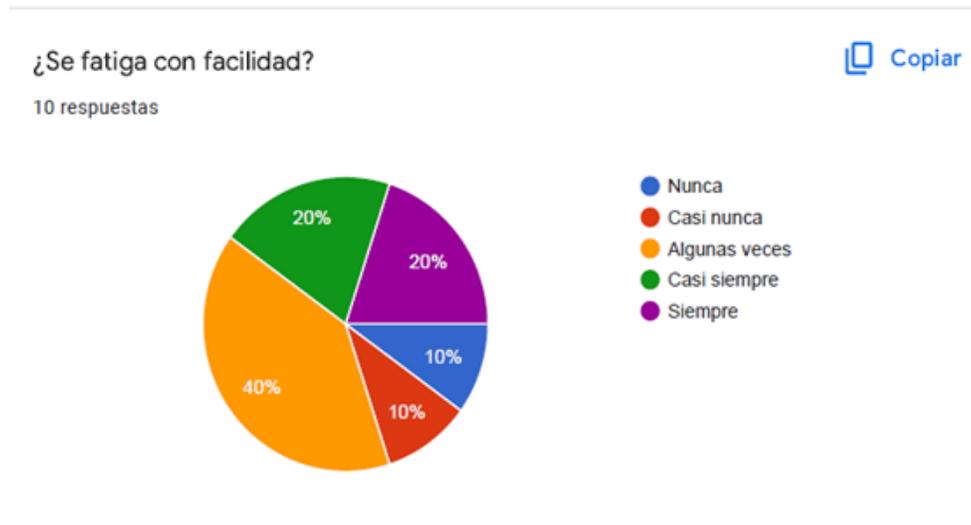


Fuente: Propio autor.

Teniendo en cuenta el resultado obtenido en el anterior ítems, donde el 90% de la población (30% siempre, 30% casi siempre y 30% algunas veces) hacen referencia en un mayor porcentaje a que los analistas de servicio al cliente presentan dificultades para dormir, debido a la carga laboral y mental que se requiere para el cumplimiento de las funciones y promesa de servicio, tanto así, que surgen comentarios como: que en el transcurso de la noche sueñan que están ejerciendo sus labores y al día siguiente amanecen agotados mentalmente y por ende físicamente, para sustentar el anterior postulado, el ministerio de trabajo y asunto sociales de España en una de sus guías actualizadas y vigentes NTP 534, indica que el desempeñar tareas o labores largas y que requieran de un alta carga mental pueden generar en el trabajador problemas de somnolencia a causa la cantidad de información que debe de retener, la atención sostenida, el cumplimiento de las metas, entre otros. Con lo anterior, se puede definir que la somnolencia es una consecuencia del estrés laboral (MinTrabajoEsp., s.f.)

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 22. Fatiga



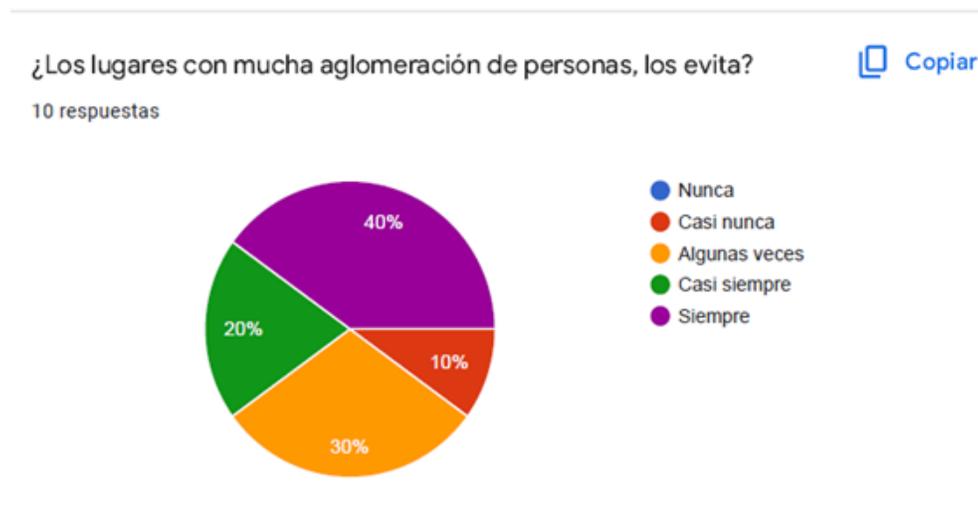
Fuente: Propio autor

Con lo referente a la pregunta ¿Se fatiga con facilidad? Se evidencia que el 80% (40% siempre, 10% casi siempre y el 10% algunas veces) de la población en los últimos meses experimenta sensación de cansancio o se fatiga con facilidad en el desarrollo sus funciones, de acuerdo a lo analizado en la pregunta anterior, el ministerio de trabajo y asuntos sociales de España en su guía de buenas prácticas, estipula que la carga mental puede causar en el trabajar una disminución en la capacidad de reacción del trabajador expresando en cansancio o fatiga a raíz de la carga laboral que maneja en el cumplimiento de sus funciones, entrando en contexto, el analista de servicio al cliente maneja debe de retener mucha información, a causa de los diferentes procesos que se manejan en la empresa, lo cual demanda un nivel alto de comprensión y análisis, a eso, se le suma el tiempo de atención por protegido, el cual debe de ser 10 min sin contar el número de órdenes médicas y el tipo de proceso que vaya a realizar de él y su núcleo familiar, es decir, que si su núcleo familiar está compuesto por 5 personas y el día que se acerca lleva 4 órdenes por

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

cada miembro, la atención debe de prestarse en su totalidad dentro de los 10 min establecidos, lo que genera en el analista un alto grado de presión, puesto que en algunas ocasiones cada orden viene con 15 servicios, a eso, hay que sumarle la promesa de servicio por día que es de 75 atenciones, en caso de no cumplir con lo establecido en los tiempos y la promesa de servicio los analistas son improductivos.

Gráfico 23. Evita lugares con aglomeración de personas



Fuente: Propio autor

En el presente apartado se establecen los valores correspondientes a la pregunta ¿los lugares con mucha aglomeración, los evita? Donde se precisa que el 40% de la población siempre los evita estar en lugares con gran afluencia de personas, el 20% de la población casi siempre evita estar en lugares con alto grado de concurrencia de personas y el 30% de la población, algunas veces prefiere no estar en lugares donde se evidencia mucha población, esto se debe a que en cumplimiento de sus funciones manejan grandes cantidades de personas a las cuales deben prestar la atención y estas a su vez, se convierten en un riesgo psicosocial producto de la diversas

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

personalidades que las caracteriza, lo anterior, indica que al relacionarse diariamente con grandes cantidades de personas, que en sí, son fuentes de estrés laboral, los trabajadores en sus tiempos libres, buscan espacios o lugares con poca multitud de personas.

Gráfico 24. Dificultades para dormir.



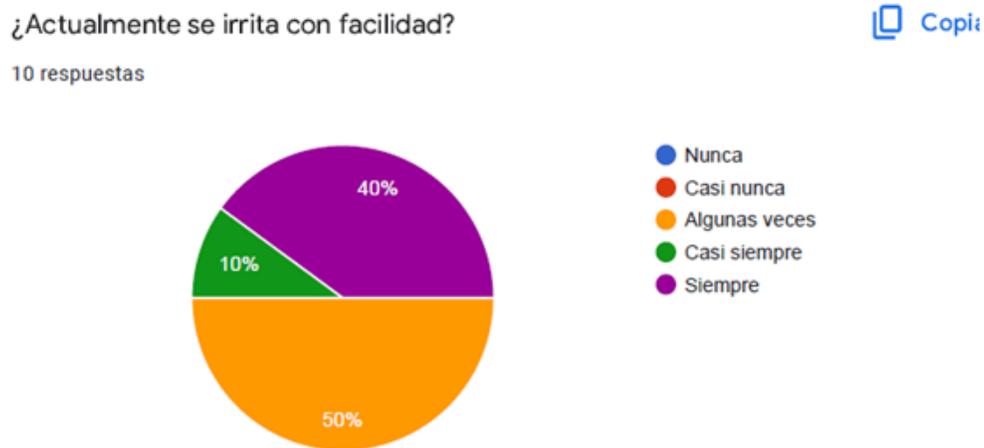
Fuente: Propio autor

Con lo referente a la pregunta ¿le es frecuente cuando duerme, soñar que está trabajando y amanece cansado? Se observa que el 90% de los encuestados se sienten identificados con la pregunta, pues en los últimos meses han experimentado mientras duermen sensación de estar ejecutando las labores cotidianas de su ejercicio profesional, lo anterior, se debe a la alta presencia de estresores psicológicos a los cuales los analistas de servicio al cliente están expuestos como: exigencia mental en el desarrollo de sus funciones, exceso de carga laboral, mala comunicación con los superiores, entre otros. De acuerdo a Neffa (2015) en su libro “los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio” afirma que el estrés genera como resultado:

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

trastornos psicológicos evidenciado en la alteración del sueño, lo cual, pueden desencadenar en patologías clínicas como la apnea del sueño, ansiedad, etc.

Gráfico 25. Se irrita con facilidad



Fuente: Propio autor

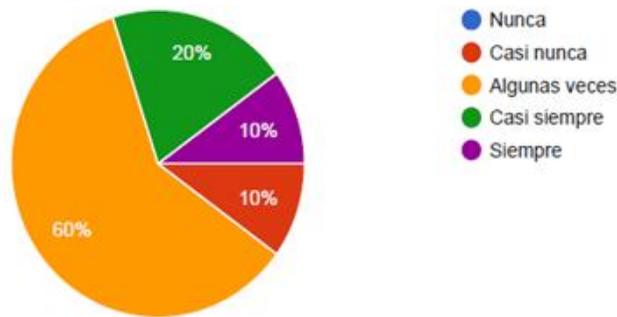
De acuerdo a la pregunta planteada y contestada por parte de los analista de servicio al cliente, se obtiene que el 100% de la población actualmente se irrita con facilidad, esto se debe, a los diferentes agentes estresores que han generado en los analistas sensación de frustración y acumulación de ira contra aquellos usuarios que llegan a entorpecer sus labores y agredirlos de forma física, verbal y psicológica, por errores que no son cometidos por ellos, sino por otra áreas de la EPS o la IPS como: mal direccionamiento en el sistema, vencimiento de contratos con IPS, demora en el agendamiento de consultas especializadas, entre otras. Lo anterior, conlleva como resultado: mala prestación del servicio por la indisposición generada y problemas a nivel social en su entorno personal y familiar, pues descarga la ira contra personas que no tiene nada que ver con el origen del problema.

Gráfico 26. Sensación de depresión

¿Experimenta depresión mientras desempeña su funciones?

 Copiar

10 respuestas



Fuente: Propio autor

Teniendo en cuenta la gráfica, se observa que el 90% de la población experimenta sensación de depresión en el desarrollo de sus funciones, donde el 60% responde que algunas veces le ocurre, el 20% casi siempre y el 10% siempre experimenta esta sensación, teniendo en cuenta lo anterior, se deduce que los resultados se deben a la presencia de agentes estresores de origen psicológico y psicosocial como: asignación de tareas adicionales a las habituales en el desarrollo de las funciones, mala relación con el jefe, malos tratos por parte de los protegidos que llegan hacer uso del servicio, entre otras. Por otro lado, la ARL SURA en su blog “Depresión en el trabajo: cómo identificarla y tratarla” afirma que la depresión puede de origen biológico, genético o psicosocial, siendo la última, el origen asociado a la presente investigación, así mismo, manifiesta que los factores que provocan esta sensación se relación con: “riesgo de perder el empleo, los continuos cambios de tareas o en los puestos de trabajo, la introducción de

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

las tecnologías, las demandas frecuentes de habilidades más avanzadas en el colaborador y el sentimiento de pérdida”

Gráfico 27. Sensación de no vale nada o no sirve para nada

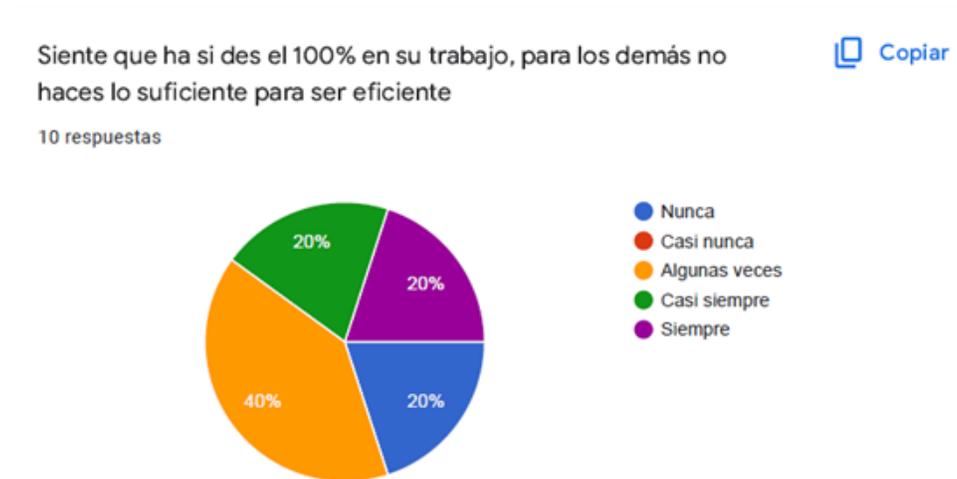


Fuente: Propio autor

Con lo referente a la pregunta anterior, se evidencia que el 80% de la población no experimente este tipo de sentimiento que está arraigado a la depresión, solo el 20% de la muestra siente que no vale o no sirve para nada, esto puede ser, acusa a factores psicosociales o psicológicos como: mala relación con su jefe inmediato, el no cumplimiento de con la promesa de servicio y los tiempos de atención, falta de motivación extrínseca por parte de los superiores, la influencia de los problemas personales en el desempeño de sus funciones, entre otros.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 28. No valoran el esfuerzo y el empeño

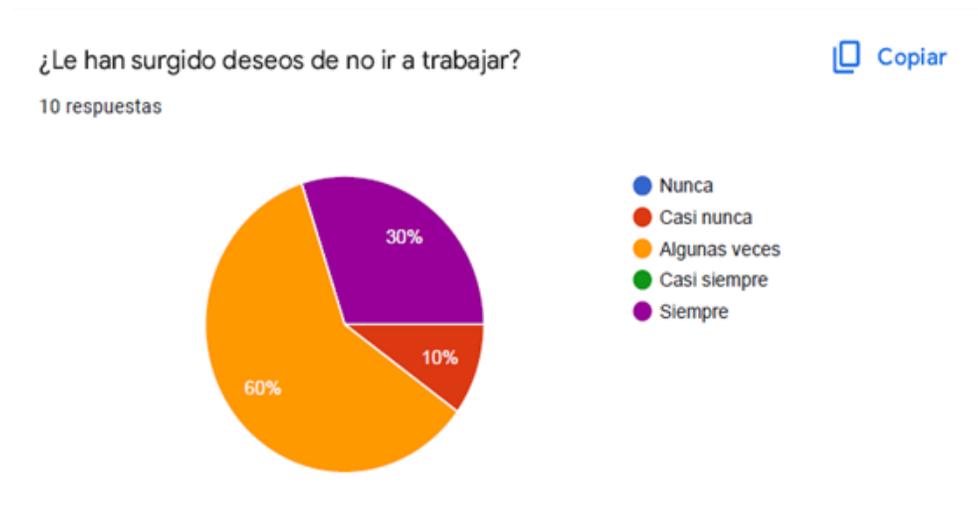


Fuente: Propio autor

De acuerdo al diagrama de tortas, se logra evidenciar que el 80% de la población siente que así de lo mejor de sí mismo en el desarrollo de sus funciones, no es lo suficiente para satisfacer los resultados que esperan los superiores, esto, va asociado a falta de motivación extrínseca por parte de la organización hacia sus trabajadores, pues es muy importante reconocer o adular la labor que ejerce cada uno, ya que son parte fundamental y esencial para el cumplimiento de metas y objetivos propuesto por la entidad.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

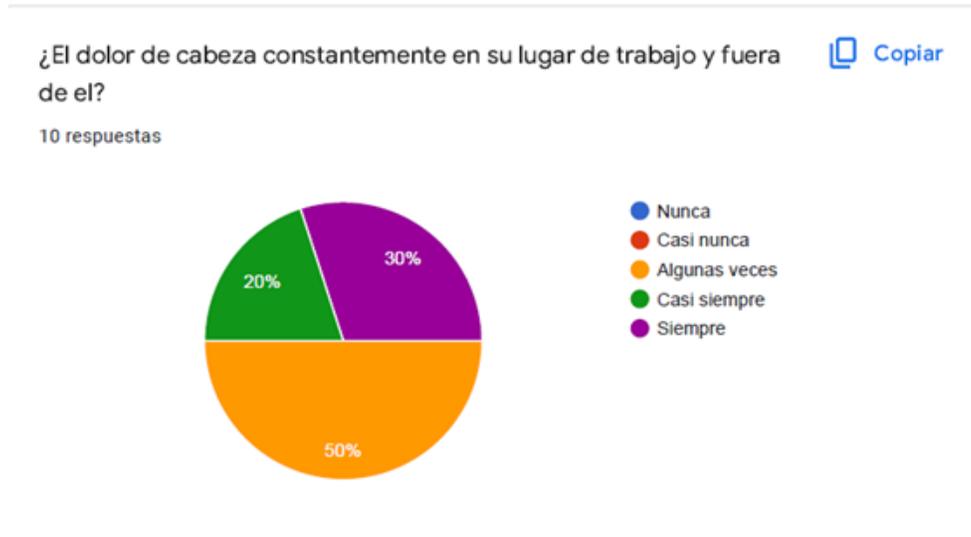
Gráfico 29. Le han surgido deseos de no ir a trabajar



Fuente: Propio autor

Podemos evidenciar que más de la mitad de la población (6 personas) algunas veces le han surgido deseos de no ir a trabajar, 3 personas constantemente tienen esta reacción de no ir a trabajar y una persona muy rara vez le ha surgido esta idea. Por lo anterior podemos deducir que es alta la sensación de no querer ir a laborar esto se puede ser por múltiples razones entre las que destacamos laborales, personales, emocionales etc. Pero es un síntoma de alarma para la empresa para determinar cómo están en todos los aspectos sus empleados y como poder brindarles oportunidades de mejorar esta problemática. Este síntoma puede relacionarse con la carga laboral tal como lo indican Coduti, Gattás, Sarmiento, Schmidt (2013) en su artículo enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional, donde por diferentes factores se establecen las causas de las enfermedades laborales que afectan tanto física como mentalmente a los empleados.

Gráfico 30. Dolor de cabeza

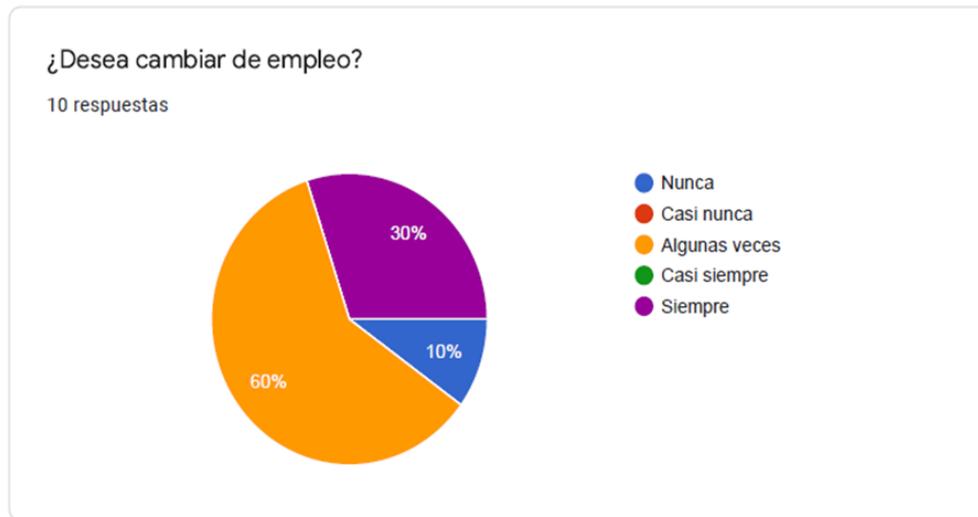


Fuente: Propio autor

De esta gráfica podemos evidenciar que la mitad de la población estudio (5 personas) ocasionalmente poseen dolor de cabeza en su trabajo y fuera de él y la otra mitad (5 personas) casi siempre o siempre se ven expuestos a esta patología en su diario vivir. Por lo cual podemos establecer esto como una sintomatología anormal o un signo de alarma que sus funciones laborales o ambiente laboral están incidiendo en su salud generando la aparición de estas anomalías, como lo indican Coduti, Gattás, Sarmiento, Schmidt (2013) en su artículo enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional, donde por diferentes factores se establecen las causas de las enfermedades laborales que afectan tanto física como mentalmente a los empleados.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 31. Desea cambiar de empleo



Fuente: Propio autor

En la gráfica anterior se evidencia que 3 de cada 10 trabajadores manifiestan querer cambiar de empleo, 6 trabajadores algunas veces quieren cambiar de empleo y sólo 1 trabajador no quiere cambiar de empleo, por lo que se concluye que la gran mayoría de analistas desea cambiar de empleo, esto se debe a que los analistas trabajan más horas de lo establecido en el código sustantivo de trabajo, a la sobrecarga laboral a la que están expuestos por la asignación de múltiples tareas y a la poca comunicación con su jefe inmediato.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Gráfico 32. Consumo de drogas.



Fuente: Propio autor

En la gráfica anterior se evidencia que 9 de cada 10 trabajadores nunca consume drogas y solo un trabajador casi siempre consume drogas, donde se concluye que la gran mayoría de trabajadores no consumen ningún tipo de droga, pero se debe realizar un acompañamiento psicológico para el trabajador que consume drogas y poder determinar el motivo por el que las consume, si es por problemas familiares o por problemas laborales.

Discusión

Respuesta Objetivo Especifico N° 1 - Establecer los principales estresores asociados a la actividad laboral del analista de servicio al cliente en la sucursal Girardot de la EPS Salud Total.

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Dando respuesta al objetivo específico número uno (1) y analizando la información recolectada, se logra evidenciar que los tres (3) tipos de estresores propuestos, inciden de forma significativa en la causal de nivel de estrés laboral que tienen los analistas de servicio al cliente de la empresa SaludTotal EPS-S, sucursal Girardot – Cundinamarca, estableciendo como estresores principales los siguientes:

Tabla 6. Agentes estresores

ESTRESOR FISICO	ESTRESOR PSICOLOGICO	ESTRESOR PSICOSOCIAL
Altos niveles de ruido	Alta exigencia mental	Alto tono de voz
Probabilidad de sufrir un incidente o accidente de trabajo	Tiempo adicional para el cumplimiento de tareas y metas	Conducta verbal inapropiada
Herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones	Sobrecarga de tareas adicionales	Poco uso de las herramientas digitales por los usuarios
Las condiciones locativas no son las adecuadas	Exceso de carga laboral	Número de trabajadores insuficientes
	El horario laboral no está establecido según el código sustantivo del trabajo	

Fuente: Propio autor

Respuesta objetivo específico N° 2 - Identificar cuáles son las causas y consecuencias que generan estrés laboral en los analistas de servicio al cliente.

**ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT**

		CAUSA	CONSECUENCIAS
		ESTRESORES	
COLABORADORES DE SERVICIO AL CLIENTE	Herramientas para el desarrollo de funciones	Dolor de cabeza e irritación	Ansiedad y frustración
	Altos niveles de estrés	Irritación, depresión, dolor de cabeza, consumo de medicamentos para librar la tensión y poca eficiencia laboral	Rigidez en la mandíbula y el cuello, riesgo de fatiga en exceso, gastritis, trastornos mentales, estilos de vida acelerado
	Alta exigencia mental	Cambios de comportamiento, soñar que está trabajando	Pérdida de memoria, insomnio o exceso de sueño
	Tiempo adicional para el cumplimiento de tareas	Dificultades para dormir	Cansancio constante y prolongado, desgaste a nivel celular y envejecimiento, Problemas cardiovasculares y musculoesqueléticas y aumento de accidentes.
	Sobrecarga de tareas	Cambios de comportamiento, sensación de perder la razón	Ansiedad, depresión, dolor de cabeza
	Número de personal insuficiente	Cambio de empleo, deseo de no ir a trabajar	Rendimiento laboral deficiente y baja productividad (Ponce, 2021).

Tabla 7. Causas y consecuencias del estrés laboral

Fuente: Propio autor

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Mediante esta investigación se evidenció que los analistas de servicio al cliente presentan experiencias de estrés, las cuales son generadas por una serie de situaciones ambientales y personales que se pueden considerar como estresores. Entre las causas de estrés que tienen los analistas, son las altas demandas de trabajo, la exigencia mental, la realización de varias funciones, carencia de personal, el ruido entre otras., las cuales influyen en que el trabajador no pueda atender o controlar episodios de estrés.

Debido a los estímulos estresantes que presentan los trabajadores de servicio al cliente se generan consecuencias negativas en la salud mental y física dado a la cantidad o intensidad de estrés a los se encuentran expuestos diariamente en cumplimiento de su función. Referente a la salud física los trabajadores pueden llegar a presentar problemas cardiovasculares, patologías gastrointestinales, obesidad, presión arterial, etc. Las cuales pueden llegar a generar efectos irreversibles en los trabajadores, en cuanto a la salud mental pueden presentar deterioro de la autoestima, tensión emocional, sudoración de manos, problemas de insomnio, síndrome burnout etc., que exponen en un mayor riesgo a los trabajadores (Peiró Silla, 2001).

Respuesta objetivo general - Determinar el nivel estrés laboral al que se encuentran expuestos los analistas de servicio al cliente en el desarrollo de sus funciones en la EPS Salud Total - Sucursal Girardot para el semestre A del 2022.

De acuerdo al resultado del cuestionario para determinar el estrés laboral, se logra evidenciar que los analistas de Servicio al Cliente de la sucursal Girardot -Cundinamarca presentan un nivel de estrés laboral Muy Alto cuantificado en un 71%. Esto se debe, a la presencia de agentes estresores de origen físico, psicológico y psicosocial, donde y de acuerdo a los resultados

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

obtenidos del cuestionario de identificación de estresores se evidencia que los que mayormente inciden en la generación de estrés son: los estresores psicológicos con un porcentaje de 74% destacando en mayor severidad la alta demanda de exigencia mental que requiere el desarrollo de las funciones, la asignación de tareas adicionales durante la jornada laboral y el exceso de carga laboral que tienen a diario, y los estresores psicosociales cuyo porcentaje data en 83% resaltando que cada uno de los estresores planteado influyen en el aumento de estrés laboral de los colaboradores.

Por otro lado, se encuentran los estresores físicos que obtiene una puntuación de 64% en el cual se analiza que los agentes estresores más incidentes son: la generación de ruido y falta de herramientas para desempeñar bien sus funciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, y los resultados obtenidos del cuestionario para determinar el nivel de estrés laboral, se logra comprobar que los efectos generados por el estrés laboral en la salud de los trabajadores se puntualizan en: problemas de somnolencia, trastornos psicológicos, dolencias osteomusculares, fatiga, estados de ánimos bajo, donde su mayor consecuencia puede reflejarse con la aparición del síndrome de Burnout, generando a la empresa pérdidas económicas, aumento del índice de ausentismo por incapacidades generadas por enfermedad general que a futuro se manifieste en una patología, donde se requiere de una reubicación de puesto al trabajador, aumentado así los costos de mano obra para el reemplazo de ese trabajador, posibles problemas jurídicos al entrar en controversia con el trabajador en caso de que se presente pérdida de capacidad laboral, entre otras cosas. Gallego, Ramirez, Rendon, & Toro (2018) en su trabajo de investigación “EL ESTRÉS LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EMPLEADOS DE UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MANIZALES” manifiesta que, el no prestar atención al estrés generados a los trabajadores

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

puede generar problemas financieros a las empresas, a raíz del aumento del indicador ausentismo relacionado con las incapacidades producto del desarrollo de las funciones.

Continuado con la idea anterior, y sustentando los resultados obtenidos, Rios (2018) en su trabajo de investigación denominado “Estrés y servicio al cliente” afirma que, el estrés laboral afecta “el área emocional y mental causando mala memoria, falta de concentración, bajos niveles de energía, problemas para conciliar el sueño, nerviosismo, ansiedad y depresión”.

Respuesta Objetivo específico N° 3 - Entregar recomendaciones a la empresa Salud Total EPS – S de acuerdo a los resultados obtenidos.

Se recomienda realizar acercamiento con el área de contratación, para que se tenga actualizado los direccionamientos en la plataforma y los convenios con las IPS se encuentren vigentes, así, el analista de servicio al cliente tendrá certeza y seguridad al momento de cargar los servicios de acuerdo al nivel de prioridad establecido y se evitará disgustos e inconformidades a los protegidos, lo anterior se plantea, con base a los resultados obtenidos en el nivel de afectación de los estresores psicosociales, donde el --- de los encuestado manifiestan que reciben ofensas y malos tratos por parte de las personas que de una u otra forma se han visto afectados por un tipo de error que es logístico y el cual se puede prever y así mismo, ayudara a disminuir el nivel de estrés laboral.

Por otro lado, se evidencia que los funcionarios pertenecientes al área de servicio al cliente tiene exceso de carga laboral y el desarrollo de sus funciones demanda una alta exigencia mental, lo cual genera en ellos alta tensión, dolencias osteomusculares, fatiga, entre otras cosas, de igual forma, se observa que algunos analistas presentan sensación de perder la razón, lo cual

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

puede desencadenar en posibles caso de micro infartó cerebral, es por eso, que se recomienda, contar con un espacios que permita que el trabajador pueda ejercer microdescansos de relajación mental, reflejadas en pausas activas y técnicas de relajación para evitar enfermedades de origen laboral.

También se recomienda, disminuir el exceso de información que deben de retener para prestar el servicio, a su vez, se recomienda eliminar el cronómetro que marca la atención del servicio, pues se considera que un estresor psicológico que afecta a los trabajadores, pues altera la concentración para la prestación del servicio, así mismo, que la atención de los turnos se limiten a máximo 2 personas del grupo familiar, teniendo en cuenta pueden llegar presentarse personas que van a generar tramites de 4 o 5 personas, cada orden con más de 10 servicios, lo cuales deben de ser atendidos en 10 minutos, analizando lo anterior, y teniendo en cuenta los minutos de atención, el tiempo no es suficiente para prestar la atención a los 4 miembros del grupo familiar, esto ocasiona en el trabajador estrés al pensar que no cumplirá con los tiempos de servicio, ya que las citas se retrasarán y no estarán dentro de los tiempo establecidos por la gerencia de la empresa, afectando el indicador de tiempo en sala de espera, generando así, que el trabajar sea improductivo.

Teniendo en cuenta el párrafo anterior, es recomendable aumentar el personal en los centros de soluciones de la sucursal de Girardot, debido al crecimiento población (asignaciones del ministerio de salud) producto de la liquidación de Eps como: Salud vida, Comparta, Coomeva y Medimas, lo cual genera una sobrecarga laboral y aumento en las funciones del trabajador. De igual forma, establecer estrategias referente al uso de las plataformas digitales que tiene la Eps, para la disminución de personas en los centros de soluciones y aumento en la cantidad de turnos virtuales y requerimientos, para eso, se puede restringir el número de

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

solicitudes por plataforma, y en caso, de que el protegido no puede hacer buen uso de ella, es decir, si se identifica que no puede adjuntar correctamente los archivos, se le genere una cita de forma presencial, lo anterior, se complementa brindando a los analistas herramientas de calidad para la prestación del servicio, debido a que en el cuestionario para la identificación de agentes estresores, en el ítem de estresores psicológicos, se evidencia que más del 50% de la población no cuenta con herramientas óptimas para la prestación de un buen servicio.

. De acuerdo al resultado obtenido en la pregunta ¿desea cambiar de trabajo? Del cuestionario para determinar el nivel de estrés laboral, se evidencia que más del 50% de la población desea de cambiar de empleo, la causa principal radica la carencia de factores motivacionales extrínsecos por parte de la compañía, es decir, reconocimientos por su buena labor, apoyo en la disminución de estrés laboral en el desarrollo de sus funciones, aumento salarial, pues en otras sucursales los analistas que desarrollan las mismas funciones tiene mejor salario, mala relación con el jefe inmediato, lo cual se evidencia con – que manifiesta no tener una buena relación con su jefe, entre otras cosas, teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que la directivas de la compañía evalúen la posibilidad de implementar factores motivacionales extrínsecos, de igual forma que se creen espacios de diálogos que permitan a los analistas dar sus puntos de vistas y se creen soluciones para mejorar el clima organizacional del área de trabajo.

Por último, se recomienda la intervención y acercamiento del profesional encargado del sistema de seguridad y salud en el trabajo con la población afectada, pues de acuerdo al porcentaje obtenido del nivel de estrés laboral en los trabajadores, posiblemente, se pueden manifestar enfermedades de origen laboral que pueden con llevar a la patología del síndrome de Burnout. Por otro lado, supervisar y verificar el cumplimiento de las pausas activas establecidas, así mismo, que realice charla personalizadas con cada trabajador o grupo de trabajadores para la

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

identificación de nuevos riesgos laborales mediante el comité convivencia laboral y se realice una nueva evaluación del puesto de trabajo de acuerdo a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial establecida en la Resolución 2404 del 2019.

Así mismo, es importante fomentar actividades encaminadas al manejo de situaciones de estrés laboral en aspectos como el manejo adecuado de las emociones y la eficiencia en las exigencias laborales de una manera positiva para evitar repercusiones psicológicas y físicas en los colaboradores. De igual forma, promover cambios a nivel psicológico y conductual por medio de la capacitación y transmisión de información en cuanto a los efectos negativos que ocasionan el estrés laboral y la carga laboral en cuanto a lo psicológico, salud, manejo del estrés y las habilidades sociales teniendo en cuenta la asertividad y la empatía.

9. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario para determinar el nivel de estrés laboral en los analistas de servicio al cliente, se concluye que hay un alto grado de estrés laboral asociados a las funciones desarrolladas, lo que significa, que el estrés es producto o una respuesta del cuerpo, al no poder corresponder con las tareas asignadas y en donde su entorno laboral no es favorable para el desarrollo de las mismas. Por consiguiente, puede desencadenar en problemas de origen vascular, cerebral, entre otros, donde se da cavidad a la aparición de enfermedades de origen laboral, siendo el síndrome Burnout una de las más críticas, generando pérdidas económicas para la empresa al tener que reemplazar la mano de obra del trabajador que se encuentra incapacitado o el tiempo que va a durar en el proceso de diagnóstico (permiso para citas, exámenes) o en su defecto que requiera de una reubicación.

También podría con llevar problemas jurídicos en caso de que el trabajador solicite pensión por pérdida de capacidad laboral, así mismo, habrá un aumento en el indicador de ausentismo laboral, lo cual afecta el cumplimiento de los componentes del sistema de gestión de seguridad en el trabajo, generando la necesidad de una reevaluación del puesto de trabajo.

- Los principales estresores que se identificaron en la investigación son los provenientes de factores psicosociales y psicológicos esto es entendible debido a que los colaboradores de la empresa están en constante interacción con los usuarios siendo la cara visible de la compañía. Algunas veces los usuarios creen que los asesores de servicio al cliente son los directamente responsables de que sus procedimientos, autorizaciones entre otros sean tan

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

extensos. Lo que repercute en una manera poco cordial o hasta irrespetuosa de solicitar los servicios, esto afecta directamente en la salud mental del personal de esta área.

También entre los factores físicos algunos pueden generar o aumentar el estrés laboral.

Estos datos se determinaron mediante el instrumento aplicado, la tabulación y análisis de la información obtenida de los empleados en donde evidenciamos que efectivamente las personas suelen tener disgustos en contra del personal de la empresa lo que genera que esta problemática sea priorizada para esta área evitando así que sea la causa de estrés, ineficiencia laboral, enfermedades mentales o físicas que limitan su trabajo e integridad afectando directamente la salud y productividad del personal del área de servicio al cliente.

- Se analizaron los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios realizados con la herramienta digital de la página Google forms, se determinó el grado de afectación del estrés laboral y se identificaron los estresores que causan afectación en la salud de los analistas, con base a estos resultados obtenidos se proponen diferentes tipos de recomendaciones, las cuales le permitirán a la empresa Salud Total EPS-S, poder controlar, disminuir y/o eliminar las causas que generan estrés laboral y los agentes estresores presentes en el lugar de trabajo de los analistas de servicio al cliente, sucursal Girardot - Cundinamarca.

10. RECOMENDACIONES

- De manera general, se debe tener en cuenta para investigaciones futuras el manejo de las conductas emocionales como las habilidades sociales y como estas se relacionan con el ambiente laboral e impactan en el desarrollo de las funciones y el nivel de desempeño de los colaboradores.
- Se recomienda que cuando el número de la población objeto estudio sea mayor, es decir cincuenta (50), cien (100) o más trabajadores, se debe explicar de manera detallada a cada trabajador las instrucciones y recomendaciones para la aplicación del cuestionario, de igual forma, se le debe aclarar las dudas de manera individual, antes y durante el desarrollo del cuestionario, ya que esto podría afectar de manera negativa la interpretación de los resultados, las afirmaciones se deben realizar de manera positiva y negativa de manera intercalada, para estimular que el trabajador lea pregunta por pregunta y así lograr que los datos obtenidos tengan mayor confiabilidad.
- Se recomienda aplicar la investigación en las demás sucursales de la empresa con la finalidad de obtener un resultado más global y generalizado, con el propósito de disminuir el nivel de estrés laboral mediante la aplicación de medidas preventivas y correctivas, los cuales generen un beneficio en la salud de los trabajadores y previniendo pérdidas económicas para la empresa por ausentismo laboral.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aqlan, F., Al-Araidah, O., y Al-Hawari, T. (2010). Quality Assurance and Accreditation of Engineering Education in Jordan. *European Journal of Engineering Education*, 35(3), 311- 323.
- Jiménez, B. (2011). Actores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Lazarus R, & Folkman S. (1984). Estrés, evaluación y afrontamiento. EE.UU. Springer Publishing Company. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0120-5552201900010015600014&lng=en.
- Sandova, J., Ospina Rave, B. E., Aristizábal Botero, C. A., & Ramírez Góme, M. C. (2003). *La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los conocimientos y las actitudes en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105215401002.pdf>
- César Eduardo Ochoa Díaz, E. H. (Marzo de 2021). *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n2/2218-3620-rus-13-02-113.pdf>
- Delgado, M. A. (2004). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España)*. Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- EU-OSHA. (2021). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Fuenzalida, R. G. (2018). *Scielo*. Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502018000100105

Gallego, C. F., Ramirez, N., Rendon, M. M., & Toro, J. (2018). EL ESTRÉS LABORAL Y SU

AFECTACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EMPLEADOS DE UN CONTACT

CENTER DE LA CIUDAD DE MANIZALES. *Universidad Libre*, 10. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/233044784.pdf>

Ma Del Refugio López Palomar, S. A. (2014). Obtenido de Scielo:

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300007

Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Obtenido

de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-

[40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)

Morote, M. M. (2019). *Universitas Miguel Hernandez* . Obtenido de

<http://193.147.134.18/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2C%20MARINA%20TFM.pdf>

Neffa, J. C. (2015). *Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET*. Obtenido de

<https://www.cytcd.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

OMC. (28 de Mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de*

estar quemado”. Obtenido de [http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-](http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado)

[reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado](http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado)

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios*. Obtenido de Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Peiró Silla, J. M. (2001). *EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y COLECTIVA*. Obtenido de Universidad de Valenci:

<https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>

Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y cultura*, 263-276.

Ponce, I. G. (8 de 02 de 2021). *Estres Psicologicas*. Obtenido de

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>

Ricardo, Y. R., & Valdes, D. C. (2011). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados. *Scielo*. Obtenido de

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000400005

Rios, K. (Enero de 2018). *ESTRÉS Y SERVICIO AL CLIENTE*. Obtenido de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/05/43/Rios-Kristel.pdf>

Saborío, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT. *Medicina Legal de Costa Rica*, 6.

Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). *ALFA DE*

CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO DE USO DE TIC EN DOCENTES UNIVERSITARIOS. Obtenido de Revista mktDescubre - ESPOCH FADE:

<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

València, U. d. (2010). *Grupo de Innovacion Educativa Universitat de València*. Obtenido de

SPSS: ANÁLISIS DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH:

https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

López et al., (2011). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente

Activa de Lima, Perú. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300007&script=sci_arttext&tlng=e

Sandova, J., Ospina Rave, B. E., Aristizábal Botero, C. A., & Ramírez Góme, M. C. (2003). *La*

escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los

conocimientos y las actitudes en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105215401002.pdf>

César Eduardo Ochoa Díaz, E. H. (Marzo de 2021). *Revista Científica de la Universidad de*

Cienfuegos. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n2/2218-3620-rus-13-02-113.pdf>

Delgado, M. A. (2004). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España).*

Obtenido de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

EU-OSHA. (2021). *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.* Obtenido de

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Fuenzalida, R. G. (2018). *Scielo.* Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502018000100105

Gallego, C. F., Ramirez, N., Rendon, M. M., & Toro, J. (2018). EL ESTRÉS LABORAL Y SU

AFECTACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EMPLEADOS DE UN CONTACT

CENTER DE LA CIUDAD DE MANIZALES. *Universidad Libre*, 10. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/233044784.pdf>

Ma Del Refugio López Palomar, S. A. (2014). Obtenido de Scielo:

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300007

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)

[40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)

Morote, M. M. (2019). *Universitas Miguel Hernandez* . Obtenido de

<http://193.147.134.18/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2C%20MARINA%20TFM.pdf>

Neffa, J. C. (2015). *Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET*. Obtenido de

<https://www.cytel.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

OMC. (28 de Mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). *Metodología de investigación y lectura crítica de estudios*. Obtenido de Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Peiró Silla, J. M. (2001). *EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y COLECTIVA* . Obtenido de Universidad de Valenci:

<https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/88/ART3.pdf>

Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Politica y cultura*, 263-276.

Ponce, I. G. (8 de 02 de 2021). *Estres Psicologicas*. Obtenido de

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Ricardo, Y. R., & Valdes, D. C. (2011). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Inmunología y Biopreparados. *Scielo*. Obtenido de

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000400005

Rios, K. (Enero de 2018). *ESTRÉS Y SERVICIO AL CLIENTE*. Obtenido de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Rios-Kristel.pdf>

Saborío, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT. *Medicina Legal de Costa Rica*, 6.

Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). *ALFA DE*

CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO DE USO DE TIC EN DOCENTES

UNIVERSITARIOS. Obtenido de Revista mktDescubre - ESPOCH FADE:

<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

València, U. d. (2010). *Grupo de Innovacion Educativa Universitat de València*. Obtenido de

SPSS: ANÁLISIS DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH:

https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf

Sora et al., (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. Recuperado De <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184003.pdf>

Tamayo M., (2007) El proceso de la investigación científica.

https://books.google.com.co/books/about/El_proceso_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADf.html?hl=es&id=BhymmEqkkJwC&redir_esc=y

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

ANEXOS

Anexo 1. Carta de presentación de la universidad


UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar para construir el mañana de todos

Bogotá, D.C 24 de febrero de 2022

Señores
Salud Total EPS – SUCURSAL GIRARDOT

Atentamente nos permitimos presentar a los estudiantes que se listan a continuación, quienes están cursando la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo de UNIMINUTO, los cuales deben desarrollar como opción de grado un proyecto académico e investigativo, el cual desean realizar en su organización.

Este proyecto lleva por título: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL A LOS QUE SE ENCUENTRAN EXPUESTOS LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SALUD TOTAL EPS - SUCURSAL GIRARDOT – CUNDINAMARCA; es importante resaltar que este proyecto es de carácter netamente académico y se mantendrá la confidencialidad de la información y los principios de ética y respeto durante su desarrollo

- Cristhian Fernando Núñez Vanegas C.C. 1105686750 ID
- Jesús Andrés García Hernández C.C. 1105686758
- Oscar Alejandro Santamaría Bocanegra C.C. 1022397767
- Mónica Isabel Solano C.C 1022379310

Para tales fines, se solicita el consentimiento para el desarrollo de la investigación en la empresa, el suministro de la información que crean pertinente; así como el acceso a las instalaciones.

Cordialmente,



LUIS GABRIEL GUTIERREZ BERNAL
Director Programa Especialización Gerencia de Riesgos Laborales
UNIMINUTO Virtual y Distancia
Mail: Luis.gutierrez@uniminuto.edu
Vo.Bo. DFPOSGRADOSUVD

Calle 81B No. 72B -70 Tel.: (57-1) 291 6520. Atención al cliente: 593 3004 - Línea Nacional: 01 8000 936670 Fax: 430 8140
Bogotá D.C., Colombia www.uniminuto.edu

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Anexo 2. Carta de respuesta de Salud Total EPS – S

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

Espinal, Marzo 08 de 2022

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cordial saludo.

A través de este documento que forma parte del proceso para la obtención del consentimiento informado, me gustaría invitarlo a participar en la investigación titulada: Estrés laboral asociado a las funciones que desempeñan los analistas de servicio al cliente en la empresa salud total EPS - Sucursal Girardot – Cundinamarca para el periodo A 2022. Antes de decidir, necesita entender por qué se está realizando esta investigación y en qué consistirá su participación. Por favor tómese el tiempo que usted necesite, para leer la siguiente información cuidadosamente y pregunte cualquier cosa que no comprenda.

Esta investigación se llevará a desarrollar en las instalaciones de la empresa Salud Total EPS – S Sucursal Girardot – Cundinamarca, específicamente en los tres centros de soluciones que comprende la sucursal, los cuales se encuentran ubicados en los municipios de Espinal, Girardot y Melgar. El objetivo principal de la investigación se centra en determinar el nivel estrés laboral al que se encuentran expuestos los analistas de servicio al cliente en el desarrollo de sus funciones en la EPS Salud Total - Sucursal Girardot para el semestre A del 2022.

Los datos personales contenidos en la presente Carta de Consentimiento Informado, serán protegidos conforme a lo dispuesto en la ley 1581 del 2012 “por la cual se dictan otras disposiciones para la protección de datos personales”, así mismo, toda la información recolectada

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

producto de la investigación será tratada de manera anónima y confidencial, tenga en cuenta que este estudio de carácter académico, el cual se realiza para la obtención del título de Especialista en gerencia de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo, por consiguiente, no habrá afectación en su puesto de trabajo.

La aplicación del cuestionario se hará de manera virtual por medio de la plataforma Google Forms, para la explicación de la metodología a utilizar en el diligenciamiento de los cuestionarios, se hará una reunión por medio de plataformas virtuales como: Google Meet o Microsoft Teams, de acuerdo a la facilidad y preferencia del participante. Cabe resaltar que en la reunión estará la presencia que los investigadores con la finalidad de resolver cualquier inquietud que surja en la aplicación

Agradecemos su colaboración y la atención prestada.

Atentamente,

Jesús Andres García Hernández

Cristhian Fernando Núñez Vanegas

Oscar Alejandro Santamaría Bocanegra

Mónica Isabel Solano Salgar

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

FIRMA DE CONSENTIMIENTO

Yo, _____, identificado con cédula de ciudadanía N° _____
de _____, manifiesto que fui informado (a) del propósito, procedimientos y
tiempo de participación y en pleno uso de mis facultades, es mi voluntad participar en esta
investigación titulada Estrés laboral asociado a las funciones que desempeñan los analistas de
servicio al cliente en la empresa salud total EPS - Sucursal Girardot – Cundinamarca para el
periodo A 2022

No omito manifestar que he sido informado(a) de manera clara y precisa, respecto al objetivo de
la presente investigación.

He leído y comprendido la información anterior, y todas mis preguntas han sido respondidas de
manera clara y a mi entera satisfacción, por parte de Oscar Alejandro Santamaría Bocanegra.

Nombre completo
Cédula
Cargo
Centro de soluciones

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Anexo 4 . Cuestionario para la identificación de agentes estresores

CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE AGENTES ESTRESORES

El presente cuestionario se realiza con fines académicos para identificar los agentes estresores al que se encuentra expuesto el analista de servicio al cliente y así mismo establecer estrategias para prevenir sus efectos en la salud, es de aclarar, que las respuestas que se generan, serán confidenciales y no afectarán su estadía en la empresa.

Correo electrónico *

4.1. ESTRESORES FÍSICOS

1. Considera que en su lugar de trabajo hay presencia de ruido que afecte el desarrollo de las actividades cotidianas.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Considera que la iluminación en su puesto de trabajo es la adecuada

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

3. Cree usted, que las condiciones del espacio de trabajo es el indicado para realizar sus funciones.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

4. Considera que está expuesto a riesgos eléctricos o locativos.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

5. Piensa usted que es probable sufrir algún incidente o accidente en su puesto de trabajo.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

6. La temperatura ambiente en su lugar de trabajo es la adecuada

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

7. Considera que los equipos o herramientas que utiliza en su puesto de trabajo son las adecuadas.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

8. Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

4.2. ESTRESORES PSICOLÓGICOS

1. Considera que el desempeño de sus funciones demanda una alta exigencia mental.

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

2. El horario laboral establecido por la empresa se encuentra dentro lo establecido en el
código sustantivo del trabajo

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Casi siempre

Siempre

3. Con que frecuencia ha tenido que disponer tiempo adicional por fuera del horario laboral para cumplir las metas y tareas asignadas.

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

4. Presenta una buena relación laboral con su jefe inmediato.

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

5. Considera que existe exceso de carga laboral en el desarrollo de sus tareas

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Siempre

6. Mientras realiza sus funciones habituales es común la asignación de tareas adicionales

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

4.3. ESTRESORES PSICOSOCIALES

1. Atiende usuarios que exceden su tono de voz y se comportan de forma agresiva.

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

2. La comunicación verbal de los usuarios hacia los colaboradores de la EPS se realiza de
forma respetuosa.

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

3. Considera que el número de colaboradores es el adecuado para la cantidad usuarios que se presentan a diario en la oficina.

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

4. Considera que la falta de conocimiento en el manejo de las herramientas digitales de los usuarios, incrementan la carga laboral en el punto físico de la EPS Salud Total.

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Anexo 5. Cuestionario para determinar el nivel de estrés laboral

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

El presente cuestionario se realiza con fines académicos para determinar el nivel de estrés laboral al que se encuentra expuesto el analista de servicio al cliente y así mismo establecer estrategias para prevenir sus efectos en la salud, es de aclarar, que las respuestas que se generan, serán confidenciales y no afectarán su estadía en la empresa

Correo electrónico *

1. ¿Experimento dolores en el cuello y espalda o tensión muscular? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

2. ¿Tiene dificultades para dormir? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
-

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

3. ¿Se fatiga con facilidad? *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

4. ¿Los lugares con mucha aglomeración de personas, los evita? *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

5. ¿Le es frecuente cuando duerma, soñar que está trabajando y amanece cansado? *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

6. ¿Actualmente se irrita con facilidad? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

7. ¿Experimenta depresión mientras desempeña sus funciones? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

8. ¿Le es frecuente sentir que "no vale nada", o "no sirve para nada"? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

9. Siente que ha si des el 100% en su trabajo, para los demás no haces lo suficiente para ser eficiente *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 Algunas veces
 Casi siempre
 Siempre

10. ¿El dolor de cabeza es constante en su lugar de trabajo y fuera de él? *

Marca solo un óvalo

- Nunca
 Casi nunca
 Algunas veces
 Casi siempre
 Siempre

11. ¿Le han surgido deseos de no ir a trabajar? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
 Casi nunca
 Algunas veces
 Casi siempre
 Siempre

12. ¿Desea cambiar de empleo? *

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

13. ¿Consumes drogas para librar la tensión? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

14. ¿Su comportamiento ha variado, es decir, se ha vuelto más obstinado y terco? *

Marca solo un óvalo

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

15. ¿Experimenta sensación de perder la razón? *

Marca solo un óvalo

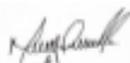
ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL
EPS SUCURSAL GIRARDOT

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Anexo 6. Formato de validación del instrumento de recolección de datos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A APLICAR PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION TIULADO: ESTRÉS LABORAL ASOCIADO A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑAN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SALUD TOTAL EPS – S, SUCURSAL GIRARDOT

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO											
INSTRUCCIONES	Para la validación del instrumento por favor marque con una "X" en las casillas SI o NO, según el cumplimiento de cada criterio establecido, en caso de no cumplir con el criterio establecido, realizar la observación para el posterior ajuste. A continuación se enuncian los criterios de evaluación con su respectivo significado, usados para la evaluación de las preguntas del instrumento a validar.										
1. CLARIDAD	Esta formulado con el lenguaje apropiado										
2. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica										
3. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio										
4. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teoricos, científicos y del tema de estudio										
5. PERTINENCIA	Permite recolectar información de acuerdo a los objetivos planteados										
NOMBRES Y APELLIDOS	MARCY ALEXANDRA ORJUE				FECHA DE VALIDACION		11 DE MARZO DEL 2022				
PROFESION	PSICOLOGA Y ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				EMAIL		alejandraorjue106@gmail.com				
AUTORES DEL INSTRUMENTO	ANDRES GARCIA H; CRISTHIAN MUÑOZ V; ALEJANDRO SANTAMARIA B; MONICA SOLANO S.										
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL ESTRÉS LABORAL										
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el nivel de estrés laboral de los analistas de servicio al cliente de la empresa SaludTotal (EPS-S, Sucursal Girardot)										
PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION										
	CLARIDAD		ORGANIZACIÓN		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
¿Experimenta dolores en el cuello y espalda o tensión muscular?	X		X		X		X		X		
¿Tiene dificultades para dormir?	X		X		X		X		X		
¿Se fatiga con facilidad?	X		X		X		X		X		
¿Evita los lugares con mucha aglomeración de personas?	X		X		X		X		X		Redacción
¿Le es frecuente cuando duerme, soñar que está trabajando y amanece cansado?	X		X		X		X		X		
¿Actualmente se irrita con facilidad?	X		X		X		X		X		Redacción
¿Experimenta depresión mientras desempeña sus funciones?	X		X		X		X		X		Falta de interés en las actividades que antes le gustaban
¿Le es frecuente sentir que "no vale nada", o "no sirve para nada"?	X		X		X		X		X		
Siente que das el 100% en su trabajo, para los demás no hace lo suficiente para ser eficiente	X		X		X		X		X		Redacción
¿El dolor de cabeza es constante en su lugar de trabajo y fuera de él?	X		X		X		X		X		
¿Le han surgido deseos de no ir a trabajar?	X		X		X		X		X		
¿Desea cambiar de empleo?	X		X		X		X		X		
¿Consumo drogas para librar la tensión?	X		X		X		X		X		Explicar que tipo de drogas, si son psicoactivas o no
¿Su comportamiento ha variado, es decir, se ha vuelto más obstinado y terco?	X		X		X		X		X		Redacción, se deben corrigir en las personas las preguntas
¿Experimenta sensación de perder la razón?	X		X		X		X		X		Redacción (Mas explicito)
COMENTARIOS	Se realizaron los ajustes y observaciones necesarias, se valida el instrumento.										
FIRMA DEL PROFESIONAL Y ESPECIALISTA QUE VALIDA EL INSTRUMENTO											

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO											
INSTRUCCIONES	Para la validación del instrumento por favor marque con una "X" en la casilla SI o NO, según el cumplimiento de cada criterio establecido, en caso de no cumplir con el criterio establecido, realice la observación para el posterior ajuste. A continuación se enuncian los criterios de evaluación con su respectivo significado, usados para la evaluación de las preguntas del instrumento a validar.										
1. CLARIDAD	Esta formulado con el lenguaje apropiado										
2. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica										
3. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio										
4. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos, científicos y del tema de estudio										
5. PERTINENCIA	Permite recolectar información de acuerdo a los objetivos planteados										
NOMBRES Y APELLIDOS	MARCY ALEJANDRA OVALLE				FECHA DE VALIDACION		11 DE MARZO DEL 2022				
PROFESION	PSICOLOGIA Y ESPECIALISTA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				EMAIL		alejandraovalle10@gmail.com				
AUTORES DEL INSTRUMENTO	ANDRES GARCIA H, CRISTHIAN NUÑEZ V, ALEJANDRO SANTAMARIA H, MONICA SOLANO S.										
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACION DE AGENTES ESTRESORES										
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Identificar los principales agentes estresores asociados a la actividad laboral de los analistas de servicio al cliente saludtotal EPS-G, Girardot										
PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIONES
	CLARIDAD		ORGANIZACION		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		PERTINENCIA		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Considera que en su lugar de trabajo hay presencia de ruido que afecta el desarrollo de las actividades cotidianas	X		X		X		X		X		
Considera que la iluminación en su puesto de trabajo es la adecuada	X		X		X		X		X		
Creo usted, que las condiciones del espacio de trabajo es el indicado para realizar sus funciones	X		X		X		X		X		
Considera que está expuesto a riesgos físicos o laborales	X		X		X		X		X		Redacción
Piensa usted que es probable sufrir algún accidente o accidente en su puesto de trabajo	X		X		X		X		X		
La temperatura ambiente en su lugar de trabajo es la adecuada	X		X		X		X		X		
Considera que los equipos o herramientas que utiliza en su puesto de trabajo son las adecuadas	X		X		X		X		X		
Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones	X		X		X		X		X		Similitud a la anterior pregunta
Considera que el desempeño de sus funciones demanda una alta exigencia mental.	X		X		X		X		X		
El horario laboral establecido por la empresa se encuentra dentro lo establecido en el código sustantivo del	X		X		X		X		X		
Con que frecuencia ha tenido que disponer tiempo adicional por fuera del horario laboral para cumplir las metas y tareas asignadas	X		X		X		X		X		
Presenta una buena relación laboral con su jefe inmediato	X		X		X		X		X		
Considera que existe exceso de carga laboral en el desarrollo de sus tareas	X		X		X		X		X		
Mientras realiza sus funciones habituales es común la asignación de tareas adicionales	X		X		X		X		X		Redacción
Atiende usuarios que muestran su tono de voz y se comportan de forma agresiva	X		X		X		X		X		Redacción, se debe unir en la persona las preguntas.
¿La comunicación verbal de los usuarios hacia los colaboradores de la EPS se realiza de forma respetuosa?	X		X		X		X		X		
Considera que el número de colaboraciones es el adecuado para la cantidad usuarios que se presentan a diario en la oficina	X		X		X		X		X		
Considera que la falta de conocimientos en el manejo de las herramientas digitales de los usuarios, incrementa la carga laboral en la sucursal de girardot	X		X		X		X		X		
COMENTARIOS	Se realizaron los ajustes y observaciones necesarias, se validó el instrumento.										

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Anexo 7. Nivel de incidencia de los estresores

DETERMINACION DE AFECTACION ESTRESORES FISICOS				
Encuestados	Ruido	Riesgos	Incidentes o accidentes	Total
1	5	5	5	15
2	3	1	2	6
3	5	4	3	12
4	5	5	4	14
5	4	3	3	10
6	5	3	3	11
7	3	3	3	9
8	5	2	5	12
9	3	4	4	11
10	3	1	2	6
Total	4.1	3.1	3.4	106

Puntaje Minimo	30
Puntaje Maximo	150
Puntaje Total	106
Porcentaje	71%
Porcentaje total de afectacion fisicos	64%

DETERMINACION DE AFECTACION ESTRESORES PSICOLOGICOS					
Encuestados	Exigencia Mental	Tiempo Adicional	Carga Laboral	Tareas Adicionales	Total
1	5	5	5	4	19
2	4	3	2	3	12
3	5	4	5	4	18
4	5	5	5	5	20
5	5	4	5	4	18
6	5	5	5	3	18
7	5	4	4	4	17
8	5	3	4	4	16
9	5	3	4	3	15
10	5	2	4	5	16
Total	4.9	3.8	4.3	3.9	169

Puntaje Minimo	40
Puntaje Maximo	200
Puntaje Total	169
Porcentaje	85%
Porcentaje total de afectacion psicologicos	74%

DETERMINACION DE AFECTACION ESTRESORES PSICOSOCIALES			
Encuestados	Tono de voz	Herramientas digitales	Total
1	5	5	10
2	5	5	10
3	5	5	10
4	5	5	10
5	5	5	10
6	4	5	9
7	4	3	7
8	4	3	7
9	3	4	7
10	3	4	7
Total	4.3	4.4	87

Puntaje Minimo	20
Puntaje Maximo	100
Puntaje Total	87
Porcentaje	87%
Porcentaje total de afectacion psociales	83%

Anexo 8. Nivel de estrés laboral

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL ESTRÉS LABORAL																
Encuestados	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	Total
1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	1	5	5	65
2	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	1	3	3	52
3	5	5	5	3	5	4	5	1	4	5	5	1	1	2	3	54
4	5	3	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	48
5	5	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	5	1	4	3	56
6	5	5	4	5	3	3	4	1	3	5	5	3	4	2	3	55
7	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	45
8	4	4	1	3	5	5	3	1	1	3	3	3	1	1	3	41
9	3	1	4	2	3	3	2	2	3	4	2	5	1	2	3	40
10	4	3	3	5	1	5	3	3	1	3	3	3	1	3	3	44
Total	4.5	3.7	3.3	3.9	3.7	3.9	3.3	2.6	3.2	3.8	3.5	3.4	1.3	2.8	3.1	500

Puntaje Minimo	140
Puntaje Maximo	700
Puntaje Total	500
Porcentaje	71%
Porcentaje total de estrés laboral	71%

Anexo 9. Aplicación de confiabilidad alfa de Cronbach del cuestionario para la identificación de agentes estresores.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACION DE AGENTES ESTRESORES																		
Encuestados	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18
1	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	1	5	
2	3	4	3	4	4	3	3	2	5	3	4	3	4	4	4	2	5	4
3	3	5	1	1	3	5	2	5	2	3	2	2	4	3	1	1	5	5
4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	3	1	3
5	5	5	1	5	5	3	4	2	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4
6	3	2	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	5	3	5	2	1	5
7	5	5	1	2	2	5	3	2	4	4	2	4	4	5	4	3	1	5
8	4	3	3	1	3	4	2	2	5	2	5	2	5	4	5	2	1	3
9	3	3	1	3	2	3	2	2	5	1	3	1	4	3	3	2	2	5
10	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	1	5
Total por pregunta	41	40	26	31	34	38	30	27	49	28	38	30	43	39	43	25	17	44
Varianza individual	0.9	1.2	2	1.89	1	0.6	1	0.81	0.1	1.4	1	1	0.8	0.5	0.6	0.7	1.6	0.64
Varianza total	17.25																	

Total encuestados	78
Preguntas de agentes estrosos físicos	64
Preguntas de agentes estrosos psicologicos	53
Preguntas de agentes estrosos	65
Varianza total por encuestados	69
	56
	61
	56
	48
	73
Varianza total por encuestados	78.81

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.83
k: Número de ítems del instrumento	→	18
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	17.25
S_T^2 : Varianza total del instrumento.	→	78.810

Formula de alfa de cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
menos de 0.59	Confiabilidad nula
0.60 a 0.65	confiable
0.66 a 0.71	confiabilidad aceptable
0.72 a 0.99	buena confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

ESTRÉS LABORAL EN LOS ANALISTAS DE SERVICIO AL CLIENTE SALUDTOTAL EPS SUCURSAL GIRARDOT

Anexo 10. Aplicación de confiabilidad alfa de Cronbach del cuestionario para determinar el estrés laboral.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL ESTRÉS LABORAL																
Encuestados	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	Total encuestado
1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	1	5	4	67
2	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	1	3	3	50
3	4	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	3	1	2	3	52
4	5	3	4	5	5	5	3	1	1	3	5	5	1	3	5	54
5	4	4	3	2	5	3	2	1	3	3	3	3	1	4	3	44
6	3	3	2	5	3	3	3	3	5	5	3	3	1	2	3	47
7	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	2	5	1	1	1	50
8	5	3	1	4	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	3	46
9	4	4	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	39
10	5	1	3	5	3	5	3	3	4	5	5	3	1	2	3	51
Total por pregunta	45	37	33	39	37	39	33	26	32	38	35	34	13	28	31	Varianza total por encuestados
Varianza	0.5	1.4	1.4	1.1	1.6	0.9	0.6	1.6	1.76	0.76	1.05	1.44	0.81	1.16	0.89	49.2
Varianza total preguntas	16.98															

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.70
k: Número de ítems del instrumento	→	15
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	16.980
S_T^2 : Varianza total del instrumento.	→	49.200

Formula de alfa de cronbach	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$
-----------------------------	--

RANGO	CONFIABILIDAD
menos de 0.59	Confiabilidad nula
0.60 a 0.65	confiable
0.66 a 0.71	confiabilidad aceptable
0.72 a 0.99	buen confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta