

FORMAS DE ESTRÉS LABORAL PERCIBIDAS POR ASESORES DE EMPRESAS CALL
CENTER DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

LAURA ÁLVAREZ ARIAS

MARÍA ALEJANDRA BUITRAGO OSPINA

SARA HOYOS SALAZAR

UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PSICOLOGÍA

SEDE BELLO

2015

Tabla de contenido

Resumen	6
Introducción	7
1. Planteamiento del problema	9
1.1. Descripción del problema	9
1.2. Pregunta de investigación	12
2. Justificación	113
3. Objetivos	14
3.1. Objetivo general	14
3.2. Objetivos específicos	14
4. Marco referencial	15
4.1. Antecedentes	15
4.2. Referente conceptual	16
5. Metodología	24
5.1 Tipo de investigación	24
5.2 Población y muestra	25
5.2.1 Criterios de inclusión de la muestra	26
5.2.2 Criterio de exclusión	26
5.3 Recolección de datos	27
5.4 Plan de análisis	28
5.5 Consideraciones éticas	29
6. Resultados	300
6.1 Ambiente laboral	300
6.2. Síntomas físicos	322
6.3. Manifestaciones de tipo psicológicas	344
7. Discusión	377
7.1 Ambiente laboral	377
7.2 Síntomas físicos	388

7.3 Manifestaciones de tipo psicológico	40
8. Recomendaciones y limitaciones	42
9. Conclusiones	444
Referencias	47
Anexos	51

Lista de tablas

Tabla 1. Categorías de análisis establecidas	28
--	----

Lista de anexos

Anexo A. Consentimiento informado

52

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general, identificar las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de dicha ciudad. Esto se realizó a través de la descripción de las condiciones del ambiente laboral, la identificación de los síntomas que, desde los participantes de la investigación, surgen a causa del estrés laboral y las manifestaciones de tipo psicológicas percibidas. La investigación parte del paradigma del interaccionismo simbólico, ya que este permite identificar las percepciones y significaciones que los seres humanos tienen de las cosas que los rodean, las sensaciones, ideas o recuerdos, construidos desde la interacción en una sociedad. La población participante fueron tres asesores que laboraban en este contexto en la ciudad de Medellín y que, por medio de una entrevista semiestructurada, aportaron al alcance de los objetivos de la investigación. Las categorías finales de la investigación se estructuran en tres: síntomas físicos, ambiente laboral y manifestaciones de tipo psicológicas, todas originadas por el estrés laboral. Los resultados más sobresalientes de la investigación, concluyen que los agentes de call center manifiestan tanto síntomas fisiológicos como psicológicos que disminuyen su rendimiento en la actividad laboral, de descanso y esparcimiento, en tanto la carga laboral, acompañada de la sensación de vigilancia, se asume como un factor estresante, desencadenando en sensaciones de fatiga, tensión muscular y bajo rendimiento.

Palabras Clave: Estrés laboral percibido, asesores call center, síntomas percibidos, ambiente laboral percibido.

Introducción

El individuo contemporáneo interactúa en un contexto social en donde cada día se enfrenta a situaciones que le pueden resultar novedosas o rutinarias, además su contexto le ofrece experiencias en las cuales debe utilizar su energía.

Dentro de una organización las personas son el capital humano que permite el desarrollo y el crecimiento de la misma, son el medio por el cual se solventan los servicios y se mantienen en el mercado, lo cual implica que cumplan una jornada laboral y realicen funciones pertinentes al cargo que desempeñan. Actualmente existen diversas empresas que han optado por utilizar servicios de tercerización, es decir la contratación de personal de forma indirecta para servicios, como por ejemplo el servicio de atención al cliente en call center, siendo un sistema de trabajo donde cada día se pueden presentar situaciones que son percibidas por sus empleados como estresantes. Como lo afirma Díaz (2011),

El concepto de estrés es importante y tiene relevancia en el ámbito laboral porque el individuo puede responder de diferentes maneras ante un suceso inesperado, para algunas personas una situación puede ser muy amenazante, pero para otras esa misma situación podría pasar desapercibida, estas respuestas pueden activar mecanismos fisiopatológicos de una enfermedad (p.83).

Con el trabajo de grado se quiso investigar sobre las formas de estrés laboral y cómo se manifiestan según la percepción de tres asesores call center. Para esto, entonces, fue necesario un amplio filtro de información donde se realizaron entrevistas y se codificaron, con base en el paradigma de investigación cualitativa.

El propósito central de esta investigación, fue indagar acerca del estrés laboral percibido por tres asesores que laboran en empresas de call center, donde se escogió una modalidad de atención al cliente en la cual se podría generar un nivel de estrés por el hecho de brindar atención telefónica, con tiempos limitados y metas exigentes. Asimismo, se retomaron antecedentes investigativos y teóricos sobre el tema, en función de lograr una comprensión del mismo.

El estrés laboral un tema amplio para definir, que ha sido abordado desde múltiples teorías. En esta ocasión se desarrolló teniendo presente antecedentes de investigaciones, autores representativos del tema, acompañados además de la percepción de los participantes. Se destacaron tres categorías: ambiente laboral, síntomas físicos y manifestaciones de tipo psicológicas, que serán expuestas a lo largo de este informe.

1. Planteamiento del problema

1.1.Descripción del problema

Actualmente se vive en una época de grandes cambios con ritmos de vida acelerados, competencia social, mayor demanda de especialización y ofertas cada vez más amplias de servicios eficientes por parte de las empresas. Tal situación exige, tanto de empleados como de los enfoques de la gestión humana en las organizaciones, que se reformulen objetivos, metas y estrategias de cara a un óptimo rendimiento laboral. Por lo tanto, la toma de decisiones por parte de los agentes laborales debe ser cada vez más dinámica y eficiente. Este entorno requiere de empleados autónomos, flexibles, con iniciativa, seguros de sí mismos y capaces de adaptarse a diversas situaciones. Sin número de requisitos y habilidades son necesarias respecto a las contrariedades y exigencias que cotidianamente el personal de las organizaciones deben sortear, sometiéndose por lo tanto a niveles de estrés que pueden desbordar su capacidad de respuesta satisfactoria para sí mismos y para otros, lo cual se traduce en consecuencias negativas para el bienestar subjetivo (Rodríguez, Roque y Molerio, como se citó en Hernández, Sánchez y Navarro, 2009).

El estrés es un fenómeno que cada día se presenta con mayor frecuencia en el diario vivir de los individuos contemporáneos. Como lo indican Hernández, et al. (2012),

La era moderna, compuesta de grandes cambios sociales, económicos y culturales, ha afectado sin lugar a dudas el propio desarrollo del ser humano, dando origen a una sociedad globalizada que necesita de organizaciones dinámicas que se adapten con velocidad a dichos cambios y que desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces

de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un medio ambiente dinámico y altamente competitivo (p.10).

En dichos contextos se asocia la presencia del estrés con la generación de consecuencias negativas y diversas formas patológicas. Teniendo en cuenta a Peiró y Rodríguez (2008),

Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores (p. 69).

Es decir, que el individuo se encuentre estresado depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él; o, avanzando un poco más, para una persona sentirse estresada debe percibir discrepancias entre las demandas del medio, externo e interno, y la manera en que considera que puede dar respuesta a esas demandas.

La Organización Mundial de la Salud (2004), examina la naturaleza del estrés laboral, sus causas y efectos, indicando que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, expresándose también sobre la eficacia de las entidades para las que trabajan.

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

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

Micheli(2006) refiere que las empresas call center se han expandido cada día más en la industria, basándose en la búsqueda de satisfacer necesidades de empresas que soliciten sus servicios, mediante bienes y negocios de comunicación; también se centran en la constante innovación que les permite permanecer y consolidarse en el mercado, para aumentar el control de costos y desempeño de la fuerza de trabajo y, por último, proporcionan la posibilidad de empleo a jóvenes, estudiantes o egresados de universidades, abriendo una puerta para personas que en ocasiones no posean experiencia laboral; además, la facilidad de aprendizaje que representa este tipo de empleo genera que los jóvenes se interesen más por esta modalidad. La exigencia del medio incrementa a medida que interactúan con clientes y se presentan salarios bajos, sumado esto a un sinnúmero de situaciones a las que se debe enfrentar cada sujeto.

Considerando estos planteamientos, el presente estudio se propone indagar por cuáles son las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de la ciudad de Medellín. Dejando claro que no es un estudio donde se abordarán teorías sobre la percepción,

sino que el interés es identificar juicios o valoraciones que las personas hacen acerca de las formas de estrés laboral asociadas a su experiencia como empleados de call center

1.2.Pregunta de investigación

¿Cuáles son las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de la ciudad de Medellín?

2. Justificación

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

El motivo que orientó esta investigación fue conocer niveles de estrés percibidos en su ámbito laboral, por asesores que laboran en empresas call center, cómo identifican los síntomas o en qué forma se manifiestan dichas respuestas ante las demandas de su entorno.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, es pertinente que el profesional de la salud mental en el entorno laboral, se plantee interrogantes e intente obtener respuestas frente a las formas en que se puede manifestar el estrés laboral en los empleados de empresas call center, puesto que la comprensión de este facilitará una mayor comprensión de percepciones sobre estresores y la posible implementación de estrategias en pro del bienestar de las personas en estos contextos organizacionales.

Finalmente al formalizar una descripción de las formas en las cuales los asesores de call center perciben las situaciones de estrés que se puedan presentar en dichas empresas, se espera aportar en la divulgación de la información suministrada por parte de las personas entrevistadas.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Identificar las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de la ciudad de Medellín.

3.2. Objetivos específicos

- Describir condiciones del ambiente laboral que son percibidas como causantes del estrés laboral por los asesores call center seleccionados para el estudio.
- Identificar los síntomas físicos que surgen a causa del estrés laboral, según la percepción de estos asesores call center.
- Indagar sobre las manifestaciones de tipo psicológicas que surgen del estrés laboral según lo percibido por las personas participantes.

4. Marco referencial

4.1. Antecedentes de investigación

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

En una investigación realizada por Cicerone (2013), acerca del burnout en call center en la ciudad de Rosario, se abarcaron temas relacionados con el estrés laboral. Como conclusión se plantea que las personas que trabajan en un call center están más predispuestas a sufrir de Burnout, que las personas que no trabajan en estos contextos. Además se halló que el trabajo en call center representa un agotamiento a nivel emocional en los empleados, un trato inadecuado y desensibilizado ante los agentes call center. El no sentirse realizados profesional y laboralmente, hace que haya un deterioro en la calidad de vida de las personas que trabajan en los call center.

En otra investigación, llevada a cabo por Ahumada et al. (s.f) en la ciudad de Bogotá (año), se indica que en una central de comunicaciones pueden presentarse situaciones de estrés, y se presentan factores secundarios como lo son: trabajo por turnos, sobrecarga laboral, trabajo repetitivo, supervisión exhaustiva, entre otros. Estas variables unidas a factores medioambientales, familiares, sociales y personales, llevan a los operadores a vivir situaciones estresantes que, en algunas ocasiones, están relacionadas con enfermedades de tipo físico.

Asimismo, otra investigación llevada a cabo por Morales (2010) en Bogotá, evidenció que una fuente de estrés en los asesores call center se encuentra en la relación con sus

compañeros: incumplimiento de tareas, ausentismo de los compañeros haciendo que quienes quedan en el puesto de trabajo tengan más carga laboral por reemplazar a los que faltan; igualmente, horarios que en ocasiones no son del agrado de ellos y falta de participación en la toma de decisiones que los afecta directamente, se tornan en estresores importantes.

Del mismo modo se encontró otro antecedente relacionado con el contexto e historia de los call centers, en este caso un documento elaborado por Farné (2012), donde su principal objetivo fue el de observar y analizar las particularidades laborales de un grupo de operadores telefónicos de empresas call centers en la ciudad de Manizales, indicando que las primeras investigaciones que abordan el estudio de la calidad del empleo en estas empresas, llegaron a la descripción de un trabajo donde prima la rutina, la monotonía, el estrés y el desgastante, condiciones principalmente de contexto físico de cada agente.

4.2.Referente conceptual

4.2.1. El estrés laboral

Para hablar de estrés laboral es necesario acercarse a una definición del estrés, pues este es un término que se ha implementado en diversos ámbitos de la vida, además de que se han presentado numerosos significados y teorías, como se logrará precisar a continuación.

Cannon y Selye (como se citó en Piña, 2009), piensa que el estrés no significaba otra cosa que una reacción del organismo acosado por agentes nocivos y demandas del entorno; en ambas, el común denominador era que al estrés se le concebía como un conjunto de reacciones biológicas de defensa, variantes y generalizadas.

El estrés se ha abordado por un creciente número de investigadores sin llegar a una unificación del tema. La Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (como se citó en Díaz, 2011), define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar, incluso su salud.

El estrés es un término que ha sido estudiado desde perspectivas multidisciplinarias para intentar dar respuesta a las inquietudes que se han generado en torno a este, llegando así a definirlo como un estado psicológico que se explica por medio de la manifestación, o las representaciones que se forman, desde funciones fisiológicas o conductuales latentes (Glass y Carver (como se citó en Piña, 2009).

El estrés, por lo tanto, se concibe como el resultado de la interacción de la persona con el medio que lo rodea. “Se concibe al estrés como la respuesta del organismo a las exigencias ambientales. Esa respuesta está al servicio de funciones genéricas de protección y adaptación al medio” (Ávalos y Morales, 2000, p.16).

Las experiencias que vivencia cada ser, son las que pueden generar estrés o estresores para cada uno de los individuos. En determinadas ocasiones se pueden presentar en el ambiente laboral algunos desencadenantes del estrés como lo son el ruido, la vibración, la temperatura, entre otros, sumándose las exigencias del lugar donde trabajan, debido a que en este se pueden presentar otros factores que pueden resultar estresantes y que dependen de cada individuo y de su

valoración de las situaciones. Ejemplo: horarios laborales, sobrecarga de trabajo, características de las funciones o tareas que se deban ejecutar, entre otros.

La continua interacción con las demás personas, puede llegar a originar estrés para algunos individuos, debido al establecimiento de relaciones interpersonales y diversos cargos o jerarquías que se manejan en el ámbito social-laboral, como lo es el contacto con clientes, supervisores o compañeros de trabajo.

El campo organizacional en ocasiones puede tornarse complejo por la demanda laboral en la que se encuentran determinadas personas y su nivel de afrontamiento se pueda ver alterado; es allí donde se puede presentar el estrés.

Peiró (1999), afirma:

El desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto es lo que produce el fenómeno conocido como estrés. A veces por no existir demandas concretas, pero sí una alta motivación hacia el rendimiento mediante incentivos en función del trabajo realizado), o a factores individuales (el individuo no es apto para desarrollar su tarea, o no posee las habilidades suficientes, o desea realizar más trabajo del que es adecuado para su supervivencia en la organización a largo plazo). La búsqueda de una adecuación justa permitirá evitar problemas posteriores de salud, bajas laborales, rendimiento inadecuado e insatisfacción generalizada en el trabajo(p.21).

Según Peiró y Rodríguez (2008), “con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” (p. 69).

Para Hernández, Pineda y Romero (2009) existen dos tipos de estrés laboral: el episódico, que es un estrés que no perdura mucho tiempo en el cuerpo, y cuando se enfrenta se logra solucionar, pues desaparecen los síntomas; y el crónico, el cual se presenta casi siempre en situaciones difíciles o aceleradas, y los síntomas reaparecen. Selye (como se citó en Stora, 2000) define el estrés como “la respuesta no específica del organismo ante cualquier situación demandante lo implica la actividad mental, emocional y somática” (p.67).

El estrés laboral como lo define Durán (2010, p. 76) es una:

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

El estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazante para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (Rodríguez, como se citó en Cirera et al., 2012).

Partiendo de lo anterior, es relevante resaltar las derivaciones que pueden surgir en un individuo a causa del entorno en que se encuentre, en este caso su ámbito laboral, por ejemplo: la presión del medio, la temperatura, la ejecución de tareas monótonas, jornadas de trabajo y horarios, presión del medio social en la interacción con compañeros o supervisores y demás, todo ello apuntando a la posible aparición del estrés laboral.

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

Peiróy Rodríguez (como se citó en Peiró, 2008) establecieron las siguientes categorías basándose en los estresores más importantes del medio en el que se encuentra cada persona: 1) el ambiente físico: ruido, temperatura, espacio disponible, riesgos ambientales, condiciones laborales. 2) la organización laboral: turnos, carga de trabajo, 3) la complejidad y contenidos del puesto: control, significado de tareas y retroalimentación de las mismas, 4) los estresores por el rol a desarrollar, como lo son la sobrecarga en el rol, antigüedad en el rol y conflicto el rol, 5) las relaciones interpersonales y la interacción con el medio, por ejemplo: relaciones con supervisores, clientes y compañeros de trabajo, 6) los criterios de desarrollo laboral, como lo son: cambio de puesto, ascensos y cambios en la carrera, 7) las herramientas utilizadas en las organizaciones, como por ejemplo: la estructura y el clima organizacional, y 8) la interacción del trabajo con la vida personal y los conflictos que puedan generarse entre estos.

Para dar un acercamiento sobre el estrés, varios autores lo han categorizado de diversas formas, al igual que a sus desencadenantes, y han tomado el estrés como una perspectiva individual, cuando es difícil responder a las demandas.

Ahora bien, se logra identificar que el estrés laboral puede manifestarse en múltiples formas, por el ambiente laboral mencionado anteriormente y resaltándose otros como: aspectos físicos y manifestaciones de tipo psicológico.

El Ministerio de la Protección Social (2009), adaptó la tabla de enfermedades profesionales en Colombia para llevar un registro sobre el sistema General de Riesgos Profesionales, quedando constancia en el decreto 2566 de 2009. De acuerdo con esto, las patologías causadas por estrés en el trabajo son: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo; trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina; trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes, ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004).

Se infiere de este modo que el estrés laboral debe ser abordado desde múltiples dimensiones, evitando así encasillarse en una sola, pues una complementa a la otra, sin dejar de lado que pueden presentarse otras dimensiones.

El estrés es la respuesta a las exigencias del entorno y a la percepción y valoraciones del individuo que atiende a dichas demandas, refiriéndose así a un proceso cognitivo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004). Al hacer alusión a procesos cognitivos y percepciones de cada sujeto, se hace referencia a las manifestaciones de tipo psicológicas, recopilando las características que pueden formar parte de esta, por ejemplo aspectos de la conducta,

pensamiento y sentimiento. El estrés laboral puede generar comportamientos no habituales en el trabajo y así contribuir a una mala salud física y mental de la persona que lo resiste. Cuando la persona se encuentra en esta situación puede que no logre equilibrar su vida laboral y personal, llegando a padecer síntomas físicos y manifestaciones psicológicas tales como: irritabilidad, angustia, incapacidad para relajarse, sensación de cansancio, depresión, dificultades para dormir; y algunos problemas físicos: cardiopatía, trastorno digestivo, aumento en la tensión arterial, dolor de cabeza, trastorno músculo-esquelético como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores(Organización Mundial de la Salud,2004).

Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli(como se citó en Peiró y Rodríguez,2008) afirman que, “el modelo Demandas-Control sugiere que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas existentes y el control (decisión latitud) que tiene la persona para afrontar dichas demandas” (p. 69). Partiendo de lo anterior cuando una persona no logra tener un ajuste entre la vida personal y la profesional, aparece insatisfacción y percibe que no será capaz de afrontarlo; llega así a surgir lo conocido como estrés.

4.2.2. Los call centers

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

Los empleos tipo asesores de call center, por su parte, son nuevas modalidades de servicio al cliente para las empresas; no solo son innovadoras, ya que pueden dar un servicio a través de la voz y la capacidad de persuadir, sino que son atractivas a los jóvenes estudiantes con necesidad de tiempo para sus funciones académicas.

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

5. Metodología

5.1 Tipo de investigación

Esta investigación se realizó bajo el enfoque del interaccionismo simbólico, considerando apropiado su uso, ya que permite identificar las percepciones y significaciones que los seres humanos tienen de las cosas que los rodean, las sensaciones, ideas o recuerdos; todo esto construido desde las interacciones de las personas en una organización, grupo o sociedad. Al respecto Álvarez-Gayou (2003) indica que el paradigma interaccionista se centra en tres postulados: el primero alude a que las personas responden ante las situaciones basándose en los significados que han creado para estas mismas, bien sea de objetos materiales, personas o lo que rodea a cada individuo en su cotidianidad; segundo, se clarifica que esta significación se origina de las relaciones e interacciones que se instauran con los demás individuos; finalmente, estos significados se implementan o varían de acuerdo con los contactos que se realizan en el ámbito social.

Se trata, además, de un estudio cualitativo ya que se pretendió obtener información por medio de entrevistas semiestructuradas orales, las cuales fueron realizadas por los tres responsables del proyecto, buscando así conocer cuáles son las perspectivas que poseen los participantes en cuanto a las manifestaciones del estrés. La característica principal de esta metodología es mostrar, de manera detallada, la realidad que cada individuo construye cada día.

Según Sampieri, Collado y Baptista (2006), “la metodología cualitativa utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un

proceso inductivo (explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (p.08).

Es así entonces como este enfoque no busca estandarizar los datos, es decir no es numérico, por ende el análisis no es estadístico, sin embargo su principal función es obtener perspectivas y puntos de vista de los participantes, aportantes para la investigación, al igual son atractivas las interacciones que se puedan efectuar, el investigador se interesa por el lenguaje verbal y no verbal(su expresión corporal), para luego describir, analizar y categorizar; esto conduce a indagar de manera subjetiva, concentrándose en sus vivencias y cómo fueron sentidas; así, los datos cualitativos son vivencias, situaciones, eventos, interacciones, conductas observadas y manifestadas, recopiladas.

Por último, el tipo de estudio que se implementó fue de tipo trasversal definiéndose este como el tipo de estudio que recoge información en un momento determinado en el tiempo, de un grupo o individuos, con el fin de definir la influencia de diversas características que definen lo que se quiere investigar(Guárdia, Freixa, Però y Turbany, 2008).

5.2 Población y muestra

La recolección de datos se realizó con una muestra de tres asesores call center que trabajaran, estuvieran trabajando o hubieran trabajado en empresas de call center de la ciudad de Medellín, por medio de las entrevistas ya planteadas; fue un muestreo por conveniencia buscando el acceso a la población: personas encargadas de brindar atención vía telefónica de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de usuarios, que soliciten sus servicios, asimismo,

deben cumplir con funciones asignadas para el cargo que desempeñan(asesores), por ejemplo la atención telefónica constante, brindar información oportuna y adecuada en los tiempos establecidos, solucionar de inquietudes, atender llamadas entrantes y salientes, cumplir un horario establecido por las empresas en las que trabajan, con una adecuada disposición y cordialidad en su jornada laboral. En este caso es adecuada una muestra no probabilística, pues se trata de un estudio con un diseño de investigación descriptivo y un enfoque fundamentalmente cualitativo, es decir, no es concluyente, sino que su objetivo es documentar ciertas experiencias. Este estudio pretende generar datos e hipótesis que constituyan la materia prima para investigaciones posteriores (Sampieri, Collado y Baptista, 2003).

5.2.1 Criterios de inclusión de la muestra

La investigación va dirigida principalmente a tres agentes de líneas de servicio al cliente que aceptaron participar de la investigación por voluntad propia, en edades promedio de 20 a 35 años, con más de un año y medio de experiencia en una empresa de call center.

5.2.2 Criterio de exclusión

Se excluyeron personas que pudieran limitar la información brindada tales como supervisores, monitores de calidad y agentes líderes, pues no realizan las mismas acciones laborales que los agentes de call center, que son los encargados de la interacción directa con los clientes y la resolución de problemas en la situación “cara a cara” virtual con el cliente.

5.3 Recolección de datos

Se eligió la entrevista semiestructurada para llegar a los asesores de call center de la línea de Servicio al Cliente, con la que se obtiene información sin necesidad de llevar un orden establecido o rígido en las preguntas a abordar, y que arrojó datos importantes que aportaron a la investigación. Estos datos se consolidaron por medio de conversaciones y preguntas abiertas, según una guía de preguntas que fue construida a partir de los objetivos ya planteados, añadiéndose además preguntas sociodemográficas para caracterizar la muestra, como lo fueron edad, empresa de trabajo y permanencia en el cargo actual. Hecha esta salvedad, Sampieri, Collado y Baptista (2006), señalan que “el entrevistador se basará en una guía de asuntos o preguntas, pero también tendrá la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados es decir, no todas las preguntas están predeterminada” (p.597).

Ahora bien, respecto al plan de recolección, la información fue registrada por medio de grabaciones, para posteriormente ser transcrita, logrando recoger datos que proporcionarían una mayor claridad del tema a investigar.

5.4 Plan de análisis

El plan de análisis se basó en las categorías iniciales, que se desprendieron e infirieron de los objetivos específicos: síntomas físicos, ambiente laboral y manifestaciones de tipo psicológicas. Para realizar el respectivo análisis de la información se codificaron las entrevistas

previamente transcritas y se categorizaron, para formar así conjuntos que facilitaran el análisis de la información recolectada

Tabla 1. Categorías de análisis establecidas

Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Preguntas
Identificar las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de la ciudad de Medellín.	Identificar los síntomas físicos que surgen a causa del estrés laboral, según la percepción de estos asesores call center.	Síntomas físicos	1. ¿Qué tipo de reacciones presenta usted cuando esta estresado? 5. ¿Cuándo se siente estresado por asuntos laborales? ¿Cómo es su estado de salud? 6. ¿Ha evidenciado manifestaciones en su cuerpo a causa del estrés por situaciones laborales? Si es afirmativo justifique su respuesta
	Describir condiciones del ambiente laboral que son percibidas como causantes del estrés laboral por los asesores call center seleccionados para el estudio	Ambiente laboral	2. ¿Ha habido situaciones laborales que le hayan generado estrés?, ¿cuáles han sido? 7. ¿Cuál ha sido la situación más estresante que ha vivido en su trabajo? 8. ¿Qué piensa usted sobre su ambiente laboral cuando se siente estresado? 9. Cuando se siente estresado por asuntos laborales, ¿cómo son sus relaciones con sus compañeros de trabajo? 10. Cuando se siente estresado por asuntos laborales ¿cómo es su desempeño? 14. Cuando se siente estresado por asuntos laborales ¿cómo es su atención hacia los clientes que debe atender?
	Indagar sobre las manifestaciones de tipo psicológicas que surgen	Manifestaciones de tipo psicológicas	11. ¿Qué comportamientos aparecen cuando usted está estresado?

	del estrés laboral según lo percibido por las personas participantes		<p>3. ¿Cómo reacciona usted cuando está estresado por su trabajo?</p> <p>4. ¿Qué hace que usted llegue al límite y se sienta estresado en su trabajo?</p> <p>13. ¿Cree usted que ha tenido algún fracaso a causa del estrés laboral? ¿Por qué? ¿Cuál fue la situación?</p> <p>15. ¿Cuándo se siente estresado por asuntos laborales?, ¿cómo es su estado de ánimo?</p> <p>16. ¿Qué suele hacer para manejar el estrés asociado a su trabajo?</p> <p>12. ¿Qué sensaciones tiene usted al percibir estrés laboral?</p>
--	--	--	--

Fuente: Propia del autor

5.5 Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación se fundamentó bajo los parámetros y consideraciones éticas de la resolución N° 008430 del 4 de Octubre de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Para el fin de la investigación se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas que están reguladas bajo la resolución mencionada anteriormente: ajuste a los principios científicos y éticos, además que se implementará el uso de un consentimiento informado donde los participantes autorizaron el manejo de la información obtenida, dando igualmente claridad de

que el estudio se realizaba bajo la voluntad de cada uno (ver anexo 1); protección de la privacidad de cada individuo.

También se tuvo en cuenta el código deontológico y bioético del psicólogo, Ley número 1090 de 2006, sus disposiciones generales, haciendo uso del principio de confidencialidad, manteniendo a salvo la información ofrecida por las personas entrevistadas y dejando claro que se procedió respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participaron de la investigación, con previo conocimiento de normas legales.

6. Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a la muestra previamente seleccionada, por medio de los cuales se recopiló información que permitió identificar las percepciones que tienen tres asesores call center acerca del tema de interés, donde se hallaron características comprendidas en las categorías inicialmente propuestas: ambiente laboral, síntomas físicos y manifestaciones de tipo psicológicas.

Se exponen por separado cada una de las categorías planteadas, mencionando fragmentos de entrevistas, las cuales fueron citadas de forma textual, implementando las abreviaturas S.1 (sujeto 1), S.2 (sujeto 2) y S.3 (sujeto 3).

6.1 Ambiente laboral

Al indagar con los asesores de call center se encontró que, según sus percepciones, el ambiente laboral es un detonante del estrés, aludiendo de esta forma a características propias de su entorno

y a estímulos presentes en su medio, por ejemplo, el cumplimiento del horario como lo exponen algunos de los entrevistados:

“normalmente uno está acostumbrado a trabajar ocho horas, y cuando pasan las 8 horas uno ya no ve la hora de irse y saber que se tiene que quedar me da de todo, me estreso porque luego ya estoy muy cansado y me quiero ir” (S.2, líneas 18-19).

“(…) cuando llevo más de 15 días sin descansar y más de 8 horas trabajando, eso cansa mucho, siento ansiedad y siento que me empiezo a estresar”(S.1, líneas 3-4).

Igualmente, los participantes de la investigación mencionan otro factor que desencadena en ellos niveles de estrés, asociados a aspectos de su ámbito laboral, como lo son la cantidad de llamadas y los usuarios que atienden en las llamadas:

“lo más estresante es cuando sabes que te están monitoreando y tienes una llamada con cliente conflictivo, con el que llevas tres horas en la misma llamada” (S.3, líneas 67-68).

[el entrevistado se encuentra hablando de la población que atiende, los cuales son argentinos] *“el tono de ellos a veces es muy difícil de comprender, entonces uno llega y tiene que empezar como a unir las palabras, pues sí, siempre es estresante, y así es todo el día”* (S.1, líneas 7-9).

Finalmente se mencionan las relaciones que se encuentran entre el estrés laboral y las interacciones con sus compañeros o supervisores, por ejemplo:

“El estrés laboral bueno, es estar ofuscado y a eso le sumamos que llegan los supervisores todo el tiempo hay encima de uno, eso me estresa más”(S.1, líneas 13-14).

“Pienso que cada uno de mis compañeros, todos, absolutamente todos manejamos siempre un estrés, solo que uno trata de llevar algo ameno, sin embargo todos somos súper estresados, encima los supervisores que son agiliza la llamada para que llegue la otra peor, la presión es demasiada” (S.2, líneas 63-65).

“Mi relación con mis compañeros es mala porque así tu llegues bien al trabajo y llegue al tope de la presión, del estrés, ya mi aptitud cambia completamente que no me hablen, estoy enojada, respondo mal” (S.3, líneas 16-18).

6.2. Síntomas físicos

Dentro de lo manifestado por los asesores se enuncian también algunas de las formas en las que el estrés laboral genera reacciones o manifestaciones en sus cuerpos, tomando como referentes los siguientes fragmentos:

“Normalmente cuando estoy estresada me da mucha gastritis, muchos daños estomacales, me duele aquí en el cuello [señala cuello], me broto” (S.1, líneas 16-17).

“mi estado de salud es pésimo y se ve reflejado en el colon, me dan dolores en todo cuerpo, dolores de cabeza, se paraliza tu cuerpo” (S.2, líneas 9-10).

En los significados atribuidos a las funciones que realizan cada día los asesores, se observa cómo esto influye en su salud física y es manifestado por ellos en diversas ocasiones:

“(…) Pues uno solucionándoles los problemas a personas que no conoce mmm... a uno le empieza como un dolor en los hombros, en la cabeza y en los ojos mmm porque a

veces hay que repetir mucho las cosas y pues eso a veces da como aburrición y... no se trabaja para nada bien”(S.3, líneas 11-13).

Según lo descrito por los asesores, se evidencia la preocupación de ellos por los síntomas físicos que le atribuyen al estrés laboral, debido a que en ocasiones se les dificulta desprenderse de su trabajo y lo llevan a casa, dando paso a que se enfermen y se les dificulte concentrarse:

“Si bastante, diría que siempre (...) me da mucho sueño pero al momento de dormir empiezo a pensar en el trabajo, en lo que hice o dejé de hacer... y hasta ahí me llega el sueño” (S.3, líneas 38-39).

“Muchas veces por estar pensando en el trabajo pendiente... mmm no duermo bien, mmm me mantengo muy cansado, me duelen los hombros y a veces, por, por la cantidad de llamadas que uno recibe, uno como que ya no escucha y eso es muy malo, no ven que así se da mala la información y pues... fijo llamado es atención”(S.2, líneas 36- 39).

Una de las respuestas que se destaca en los asesores call center, es la predisposición a estar incapacitados debido al estrés laboral, ya que han tenido algún compañero que ha sido incapacitado o ellos en algún momento lo estuvieron debido al estrés laboral:

“Yo tengo una amiga que la incapacitaron, porque tenía mucha migraña, la parte donde nosotros estamos es muy estresante porque nosotros explicamos factura, entonces mientras llegan a veces esas facturas muy extrañas y uno saque cuentas de donde le están cobrando tal cosa, entonces uno se tiene que pegar mucho a la pantalla, pues hay uno esfuerza mucho la vista”(S.1, líneas 39-42).

“me paro, descanso y tomo café o definitivamente.... voy al médico y normalmente lo incapacitan a uno, uno o dos días”(S.2, líneas 53-54).

“Si, (...) a una compañera de mi trabajo le dio parálisis facial, en el médico le dijeron que era por el estrés laboral”(S.3, líneas 26-27).

6.3. Manifestaciones de tipo psicológicas

Otro aspecto a tener en cuenta, son las manifestaciones de tipo psicológicas, que pueden presentar los call center al estar sometidos a ciertos niveles de estrés laboral, algo que se evidencia durante las entrevistas, como se muestra a continuación:

“Sí, cuando estoy estresado no me concentro, (...) trato de hacer las cosas más rápido y de cualquier manera posible...pues para no tener llamadas seguidas y poder descansar, y a uno se le va como olvidando que está dando un servicio y ya todo es mecánico mmm pues ya uno responde como puede, pero es que es que eso estresa y uno se siente un poco aburrido, de hablar todo el día lo mismo” (S.1, líneas 58- 61).

“Claro, no me puedo concentrar fácilmente, además... es un desespero constante por darle una respuesta al usuario por lo que me decía y darle una decisión, además por la cantidad de llamadas que se recibían... Por ejemplo cuando tengo turno de las dos de la tarde con ese calor que hace en el centro y en el metro, bien lleno, y llego y todo el mundo es hablando como un loco, lo único que quiero hacer es sentarme y ponerme la diadema y en cuestión de segundo entra la primera llamada” (S.2, líneas 96-101).

Teniendo en cuenta lo que se ha descrito hasta el momento, habría que decir también que estas manifestaciones de tipo psicológico pueden afectar su rendimiento, ya que para ellos puede resultar frustrante en ocasiones:

“(...)Triste... me siento muy triste porque me siento derrotada... porque ese trabajo lo frustra en muchos sentido y uno siente que no puede salir de allí” (S.2, líneas 40-41).

“Sí la verdad sí...cuando estás estresado te descompones totalmente y eso te genera entre otras muchas más cosas, así como tristeza” (S.3, líneas 103-105).

Ahora bien, en este punto se consideran aspectos que se encuentran relacionados con el ambiente y la motivación de las personas tal como se afirma a continuación:

“Ah pues... pereza, porque casi siempre las llamadas son tan seguidas es por lo mismo, y eh... es porque hay el mismo problema en el sistema de la línea, y... y entonces uno parece un loro repitiéndoles a todos lo mismo, eso cansa y lo aburre mucho a uno, no sé uno se empieza a aburrir en el trabajo”(S.3, líneas78- 80).

Al preguntarles a los asesores acerca de las sensaciones que perciben cuando se encuentran estresados, los significados que ellos exponen, muestran que muchos de estos síntomas son atribuidos por la constante presión que ellos tienen, lo cual hace que se sientan agotados, ofuscados, confundidos y en ocasiones hasta presentan tristeza:

“...pues sensaciones... es ¿cómo lo que uno siente? Me da hambre mmm ansiedad, a veces me sudan las manos y me confundo muy fácil, me preguntan algo y no sé cómo responder” (S.2, líneas 36-38).

“Bueno... eh pues me ofusco muy fácil y a eso le sumamos que llegan los supervisores todo el tiempo ahí encima de uno, no sé, eso como que deprime”(S.1, líneas 105-106).

“Me siento desmotivado cuando en una llamada donde por la carga laboral del momento di mal una información (...) y estaba siendo monitoreado... y lo que causó problemas disciplinarios que casi me hacen un llamado de atención con copia a la hoja de vida, en ese momento me sentí muy mal” (S.3, líneas 92-94).

7. Discusión

7.1 Ambiente laboral

Como se ha mencionado, el ambiente laboral representa un papel relevante como activador del estrés laboral, pues las condiciones en las que se encuentra cada empleado pueden generar en ellos manifestaciones del estrés, cuestiones como por ejemplo el trabajo repetitivo, el cumplimiento de horarios y las relaciones con sus compañeros.

Según Peiró, (1999) el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto es lo que produce el fenómeno conocido como estrés; situación que se evidencia en las condiciones establecidas por la empresa y antelas cuales, los agentes de call center manifiestan inconformidad.

El estrés laboral, entendido como la anomalía entre el lugar de trabajo y as funciones que ejecuta cada individuo, permitió constatar manifestaciones de estrés en situaciones que se referencian en las entrevistas y hacen alusión a las dimensiones presencial y relacional de las empresas. A partir de aspectos que componen el ambiente laboral se comprueba que, la jornada de trabajo, la relación con supervisores, clientes, y con sus compañeros son percibidas como estímulos estresores.

Según la percepción de los participantes, elementos como el horario de trabajo de los asesores call center pueden llegar a generar determinados niveles de estrés, debido a que deben trabajar más de las ocho horas establecidas inicialmente, influyendo en sus labores y en su estado físico, además de su estado anímico al no querer estar más en su entorno laboral.

Como fue mencionado en uno de los antecedentes de investigación presentado anteriormente, se halló, que el puesto de trabajo donde interactúan los empleados puede ser un detonante de manifestaciones de estrés laboral, asociándolo a relaciones interpersonales, horarios de forma aleatoria, ausentismo por parte de los compañeros lo cual genera que doblen sus turnos.

En las entrevistas realizadas con los asesores call center expresan la relación que se encuentra entre estrés laboral con el ambiente en sus trabajos, como lo es estar expuesto a la supervisión del jefe inmediato, generando de esta forma un ambiente pesado y tenso. Entendiéndose así que estos perciben como desencadenante de estrés laboral, la sensación de sentirse custodiado, observado o vigilado dentro de la empresa.

Asimismo, la organización mundial de la salud –OMS- (2004) señala que el estrés puede presentarse en entornos laborales de diversas formas, indicando además que este puede incrementar por características del ambiente que lo rodea, el modo en el que cada empleado ejecuta sus funciones, los horarios, volumen de trabajo, la falta de apoyo de sus compañeros o jefes inmediatos, o toda aquella presión a la que se deba enfrentar.

7.2 Síntomas físicos

En esta categoría se halló información referente al desgaste físico que ocasionan las labores realizadas por los asesores de call center que fueron entrevistados, destacando la percepción que ellos tienen sobre su trabajo como una de actividad permanente en la que poco se puede descansar.

Las manifestaciones del estrés laboral son percibidas por los agentes del call center a través del contacto con su propio cuerpo. Son conscientes también del nivel de exigencia psicológica que su trabajo requiere. Es decir, saben que su cuerpo reacciona en ocasiones generando manifestaciones físicas que denotan el inadecuado manejo que están realizando sobre sus estímulos estresantes.

Como lo plantea Cicerone (2013), la falta de ajuste entre las personas y el entorno laboral puede conducir a un nivel psicológico a la insatisfacción laboral, y a nivel fisiológico a jaquecas, taquicardias, presión sanguínea elevada o incremento de colesterol y específicamente a nivel comportamental (conductas puntuales que derivan de este estado) puede suponer incremento en la conducta de fumar o un mayor de visitas al médico (p. 32).

Partiendo de las afirmaciones de los asesores, se observa cómo la experiencia laboral de las personas entrevistadas, se caracteriza por percepciones de malestar respecto a las demandas de la actividad laboral, y como se sienten ellos en el momento en el que perciben estrés.

Uno de los entrevistados pone en evidencia cómo el cuerpo se manifiesta según sus propias leyes, indicando que los malestares laborales se expresan hasta en la dificultad para realizar funciones del día a día, como lo son las actividades cotidianas. Se puede observar la importancia de las manifestaciones corporales y cómo esto va tomando un lugar, revelando desgaste a causa del estrés, y va afectando su rendimiento tanto laboral como personal.

Tal como lo señala el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Pontificia Javeriana (como se citó en Díaz, 2011), el estrés es un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar, incluso su salud.

Es evidente la somatización y el malestar con el cual es percibida la experiencia corpórea de los individuos en las entrevistas.

Ante este desgaste connatural es necesario prestar atención, y establecer cierto tipo de cuidados, pues de no ser así, se desatan situaciones patológicas que, unidas al constante estrés manifestado por los individuos, se resuelven en incapacidades laborales.

En una investigación realizada por Ahumada, Uribe, Gómez y Acosta (S. F) plantean que el estrés es un problema de salud profesional, siendo esto una causa de incapacidades laboral que puede afectar en la salud de las personas que se encuentran afectadas.

7.3 Manifestaciones de tipo psicológico

Como resultado de la investigación, se concluye que existe una percepción de relación entre el estrés laboral y el ambiente laboral, síntomas físicos y manifestaciones de tipo psicológico, evidenciada a través las entrevistas realizadas y previamente analizadas bajo la luz de teorías que sustenten esta información. Respondiendo al objetivo principal, se logró identificar las formas de estrés laboral percibidas por los asesores call center, donde describían de manera subjetiva lo que ellos aprecian del estrés laboral, así como condiciones del ambiente laboral que aportaban a su desgaste tanto emocional, como físico y, finalmente, el último objetivo específico se cumplió en la medida en que se logró indagar sobre las manifestaciones que caben dentro de lo psicológico, según lo percibido, y que surgen a causa del estrés laboral, es decir la investigación fue provechosa para los fines académicos inicialmente planeados por los responsables de la investigación ya que se logró dar a conocer acerca del estrés laboral, y así saber cuáles eran las

circunstancias o elementos estresantes, manifestaciones físicas y psicológicas del estrés laboral que afectan a los asesores call center que trabajan en empresas de Medellín.

El estrés es un término que ha sido estudiado desde perspectivas multidisciplinarias para intentar dar respuesta a las inquietudes que se han generado en torno a este, llegando así a definirlo como un estado psicológico que se explica por medio de la manifestación, o las representaciones que se forman, desde funciones fisiológicas o conductuales latentes (Glass y Carver (como se citó en Piña, 2009).

Debido a las actividades que el agente de servicios de call center debe realizar día a día, se expresa una influencia por emociones suscitadas de la interacción con sus coordinadores y con los clientes. En general, expresan sensación de ansiedad y desespero cuando se encuentran bajo mucha presión en el trabajo. Sumando a esto la percepción de que estas situaciones no son causadas por ellos, surge la aburrición, el desespero, la baja autoestima por sentirse presionados y vigilados permanentemente, además de preocupación excesiva ante la imposibilidad de resolver eficientemente las quejas o problemas expresados por los clientes inconformes.

Durán (2010) habla sobre el estrés en el ámbito personal y puntualiza sus síntomas en los siguientes aspectos: “la Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental. Aspectos conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía” (p. 79).

Basándose en lo anterior, se evidencia muchos de estos síntomas expresados por los asesores en sus entrevistas, y dichos por ellos como una percepción de que están estresados. Las situaciones vividas en el trabajo los siguen afectando en lo largo de su vida, así intenten

desprenderse de estas situaciones se les dificulta por la cantidad de tiempo que invierten en su trabajo y la exigencia que el mismo medio les hace a los asesores call center.

8. Recomendaciones y limitaciones

Uno de los limitantes que se presentó en la investigación fue la cantidad de personas empleadas para esta, pues al tener una mayor cantidad de personas, se obtendrían más resultados para lograr un análisis más profundo, por lo cual se recomienda para próximas investigaciones contar con una muestra más amplia

Otro limitante que se presentó fue la investigación de antecedentes, pues se puede ampliar con una revisión más profunda y detallada

Para una próxima investigación, sería apropiado observar las manifestaciones del estrés laboral en otros ámbitos donde se desenvuelve cada individuo, por ejemplo: en el familiar y educativo, pues son temas que no se profundizaron en detalle en la presente investigación.

9. Conclusiones

Partiendo del primer objetivo específico, se logró observar categóricamente diversos síntomas físicos percibidos por los asesores call center y asociados por ellos al estrés laboral. Se halló información referente con el desgaste físico, como lo fueron dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales ocasionados por las labores que realizan los asesores de call center entrevistados. Se identifica un desgaste connatural a dichas actividades ante el cual es necesario prestar atención, pues de no ser así, desatan situaciones que, unidas al estrés manifestado por los individuos, se resuelven en incapacidades laborales, situación que disminuye la eficiencia y rendimiento de las labores individuales.

Habría que añadir además que en la vida cotidiana de los agentes de call center ,estos manifiestan síntomas físicos y de tipo psicológico que disminuyen su rendimiento no solo a nivel de su actividad laboral, sino en su desempeño de otras actividades, tales como la posibilidad de descansar, divertirse y estudiar.

Por otra parte es evidente la noción de sobrecarga laboral que manifiestan los entrevistados, acompañada de una sensación de vigilancia tanto de sus coordinadores como de sus compañeros, que se asume como factor estresante; esto evidencia por lo tanto la presión social como factor desencadenante de sensaciones de fatiga, tensión muscular y bajo rendimiento laboral.

Se debe agregar que se evidenció que en la medida en que se presentaban situaciones de estrés, la conducta de asesores call center podía variar, según los acontecimientos a los que estuvieran expuestos, generando irritabilidad, sentimiento depresión. Otra de las situaciones

estresantes que mencionan los entrevistados se refiere a la percepción de monotonía en las labores asignadas (hablar por teléfono), en este sentido se relaciona que las quejas y/o peticiones de los clientes hacen referencia a situaciones similares, las cuales generan cansancio en los asesores.

Se logró apreciar, por medio de las entrevistas, que los agentes call center realizan su trabajo de forma permanente aplicando cortas pausas en sus labores, pues estas son asumidas por los supervisores de la compañía como tiempo perdido para la resolución de situaciones con los clientes, denotando así constante presión para que los agentes estén activos en sus labores, sin aplicar actividades propias de salud laboral, tales como pausas activas, ejercicios corporales de relajación, entre otros.

Llama la atención de los investigadores, que dentro de las actividades realizadas por parte de la organización, no estén incluidas en una forma integral aquellas funciones dirigidas hacia el bienestar laboral, o en los casos en los que se incluyen (tales como descansos y pausas activas), no se haga un seguimiento de parte de los supervisores para que estas sean llevadas a cabo en forma eficiente, entonces esto, a su vez, se va manifestado en su rendimiento, esto genera desgastes y manifiesta una problemática para la organización.

Son varias las técnicas que la psicología, por medio de programas de salud mental, propone para el bienestar y la salud laboral de los empleados de organizaciones. En este caso, sería pertinente revisar, por parte de estas organizaciones, e implementar programas de seguimiento a la salud emocional de los agentes de call center que allí están empleados. Por ejemplo en Colombia, el Ministerio de Trabajo exige a todas las empresas un comité de salud ocupacional, como lo indica la resolución número 135 de 2013 en el artículo 1º, “todas las

empresas e instituciones publicas, o privadas, que tengan a su servicio más de diez trabajadores estan obligadas a conformar un comité de medicina, higiene y seguridad industrial en el trabajo”; en esto se podrían apoyar y, así, se estaría velando no solo por la salud de los empleados, sino también en el rendimiento requerido que interesa a la organización.

Con respecto a lo planteado anteriormete, no hay evidencia del uso de estímulos para los empledos de call center de acuerdo con el rendimiento que estos tengan en sus labores, es decir, la motivación en sus acciones no está siendo estimulada, pero sí es claro el uso de sanciones ante la disminución del desempeño; se recomienda por lo tanto la revisión de actividades en pro del bienestar laboral.

No se trata solamente de ubicar al empleado como “víctima o perjudicado” por las acciones implementadas por la organización. Es necesario, así, que el agente de call center ubique su responsabilidad respecto al manejo de lo que percibe como estresor, pues de lo contrario podrá incurrir en ciclos repetitivos de las manifestaciones de efectos negativos a casua del estrés. En esta vía, una de las acciones eficientes de acuerdo con las experiencias de otras organizaciones es la de generar estrategias que permitan a los empleados contar con espacios para abordar las problemáticas propias del desempeño laboral.

Referencias

- Ahumada, L., Uribe, C., Gómez, A, A y Acosta, J. (s. f). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características socio demográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*,8 (1), 59-76. Recuperado de:
http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer una investigación cualitativa, fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador. Recuperado:
<https://mayestra.files.wordpress.com/2013/03/bibliograf3ada-de-referencia-investigac3b3n-cualitativa-juan-luis-alvarez-gayou-jurgenson.pdf>
- Ávalos, A. y Morales, K. (2000). Estrés desde el punto de vista médico, psicológico y social. (Tesis de grado para obtener el título Licenciado en Trabajo Social). Universidad Veracruzana: Veracruz, México. Recuperado de:
<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/37679/1/avalosramon.pdf>
- Cicerone, L. (2013) Call center y síndrome de BurntOut. [Versión electrónica]. Tesis de grado para obtener el título de Licenciatura en Psicología. Universidad abierta interamericana: Argentina. Recuperado de:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112354.pdf>
- Cirera, O., Aparecida, E., Rueda, S. y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15(29), 67-80. Recuperadode:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>

- Díaz DL. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677229.pdf
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de Administración*, 1 (1), 71-84. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/a,rticulo?codigo=3698512>
- Farné, S. (2012). La realidad del empleo en la industria de los call center en Colombia. Universidad externado de Colombia. [Versión electrónica] *Cuadernos de trabajo 13*. Universidad externado de Colombia: Colombia. Recuperado de: http://portal.uexternado.edu.co/pdf/6_derechoSeguridadSocial/cuadernos/Cuaderno13.pdf
- Guárdia, J., Freixa, M., Però, M. y Turbany, J. (2008). Análisis de datos en psicología. Delta, Madrid, Recuperado de: https://books.google.es/books?id=KmvzOIV_k9IC&pg=PA8&dq=tipos+de+investigacion+transversal&hl=es&sa=X&ei=1kc8VdvZFOexsATMv4GIDQ&ved=0CFYQ6AEwCQ#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%20transversal&f=false
- Hernández L, Pineda, C. y Romero, C. (2009). Estrés laboral como causante de riesgo laboral. [Versión electrónica] Tesis de grado para optar al título de Licenciado en trabajo social. Universidad Veracruzana: México. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/208/1/Estres%20Laboral%20como%20causante%20de%20riesgo%20laboral.pdf>
- Hernández, E., Sánchez, y Navarro, A. (2009). Factores psicológicos, demográficos y sociales asociados al estrés y a la personalidad resistente en adultos mayores. *Pensamiento Psicológico*, 13-27. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80111899002>
- Hernández, T., Sánchez, G., Hernández, J. y Avendaño, V. (2012). El síndrome de burnout en las medianas empresas hidalguenses. [Versión electrónica] En: *Congreso Anual AEDEM*.

- Morelia, Michoacán México 29 y 30 de Noviembre 2012. Recuperado de:
http://www.fcca.umich.mx/congreso/3er_congreso/tematica5.pdf
- Micheli, J. (2007). Los call center y los nuevos trabajos del XXI. *Confines de relaciones internaciones y ciencias políticas* (5), 3-5. Recuperado de:
<http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
- Ministerio de Protección Social, Tabla de enfermedades profesionales (2009). En: Decreto 2566 de 2009. Recuperado de:
http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/DECRETO_2566_DE_2009_sobre_-_tabla_enfermedades_profesionales_1_.pdf
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Estrés laboral (2004). Recuperado de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Morales, S. (2010). Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco. [Versión electrónica] Trabajo de grado para optar al título de Administrador de empresas. Pontificia Universidad Javeriana: Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/10668/1/MoralesSabogalSebastianFelipe2010.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2004). Organización del estrés y del trabajo. *Serie protección de la salud de los trabajadores*, (3). Recuperado de:
http://www.who.int/occupational_health/publications/pw.h3sp.pdf
- Payne, R. (2005). Técnicas de relajación. Guía práctica. España Paidotribo. Recuperado de:
<https://books.google.es/books?id=N2XMMtYpMvUC&pg=PA99&dq=tecnicas+de+relaj>

[acion+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&ei=J94zVavnKazdsATDw4GwBQ&ved=0CCAQ6AEwAA#v=onepage&q=tecnicas%20de%20relajacion%20en%20el%20trabajo&f=false](#)

Peiró, J.M (1999). *desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1_), 68-82. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Piña, J. (2009). Los pecados originales en la propuesta transaccional sobre el estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14,(1), 193-209. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214114>

Sampieri, R., Collado, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Stora, J. (2000). *El estrés ¿Qué es?* México: CruzO. Recuperado de:

<https://books.google.com.co/books?id=pF9L7HajHxkC&pg=PA67&dq=hans+selye+estr&hl=es&sa=X&ei=Vr0EVZScI4ewggS37YO4CA&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

Anexo A. Consentimiento informado

Formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de la ciudad de Medellín

La presente investigación se realiza con el fin de analizar cuáles son las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center de la ciudad de Medellín.

Para ello se procederá por medio de entrevistas, las cuales serán grabadas de modo tal que se preserven las ideas del discurso; estas se ejecutarán en presencia de las participantes que efectúan la investigación: Laura Álvarez, Sara Hoyos y María Alejandra Buitrago. La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y solo se utilizara con fines académicos y de la investigación.

Se garantizará respuestas frente a cualquier duda que se presente sobre el proyecto. Si considera que la participación durante la entrevista puede perjudicarlo emocional o psicológicamente, puede retirarse de esta. Si alguna pregunta durante la entrevista le parece incomoda, cuenta con la autonomía para no responderla.

He sido informado(a) de las actividades de campo que se desarrollarán para este trabajo de pregrado con la claridad y veracidad debida respecto al curso y proceso de la investigación, sus objetivos y procedimientos. Actúo consciente, libre y voluntariamente como participante de la presente investigación contribuyendo a la fase de recopilación de la información. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para abstenerme de responder total o parcialmente las preguntas que me sean formuladas y a prescindir de mi colaboración cuando a

bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna. Que se respetará la buena fe, la confidencialidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

A CONSTANCIA FIRMA

FECHA _____

_____ C.C. _____

RESPONSABLES:

Laura Álvarez (estudiante)

Sara Hoyos (estudiante)

María Alejandra Buitrago (estudiante)

Programa de Psicología

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales