

**PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL
PERSONAL DE TELEPERFORMANCE COLOMBIA SEDE MEDELLÍN, AÑO
2013**

**MARCELA ÁLVAREZ RAMÍREZ
LINA BARRIOS BARRIOS**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

**PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL
PERSONAL DE TELEPERFORMANCE COLOMBIA SEDE MEDELLÍN, AÑO
2013**

**MARCELA ÁLVAREZ RAMÍREZ
LINA BARRIOS BARRIOS**

Trabajo de grado para optar al título de Psicólogas

**Asesora Temática
CRUZ YANETH MIRA ZAPATA
Ingeniera Sanitaria, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

CARTA DE ACEPTACIÓN

Medellín, abril de 2013

Doctora
SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA
Directora Centro de Formación Avanzada
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
La Ciudad

Asunto: aprobación temática

Cordial Saludo,

Como asesora del trabajo de grado con título: PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE TELEPERFORMANCE COLOMBIA SEDE MEDELLÍN, AÑO 2012, realizado por MARCELA ÁLVAREZ RAMÍREZ Y LINA BARRIOS BARRIOS, me permito remitir su aprobación temática.

Atentamente,

CRUZ YANETH MIRA ZAPATA
Asesora Temática

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Mayo de 2013

AGRADECIMIENTOS

Cada momento experimentado es una construcción colectiva que se teje entre los actores de la escena real de la vida. De allí lo significativo de extender nuestra gratitud hacia familiares y amigos que acompañaron incondicionalmente el devenir de nuestra formación profesional.

A la Fundación Universitaria María Cano, por brindarnos el espacio para ponernos en contacto con la enseñanza y el aprendizaje.

A Teleperformance sede Medellín que abrió las puertas de su organización como lugar de encuentro entre la teoría y la práctica.

A todos los que colaboraron de forma directa e indirecta en la realización de este estudio, ya que nos permitieron avanzar hacia el éxito.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.

TÍTULO. Programa para la prevención de riesgos psicosociales en el personal de Teleperformance Colombia sede Medellín, año 2012.

AUTORES. Marcela Álvarez Ramírez y Lina Barrios Barrios.

FECHA. Abril de 2013.

TIPO DE IMPRENTA. Procesador de palabras Microsoft Office Word 2010, imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN. Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO. Biblioteca de la Fundación Universitaria María Cano, Teleperformance Colombia Sede Medellín y las autoras, Marcela Álvarez Ramírez y Lina Barrios Barrios.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN. Programas de salud ocupacional.

SUBLÍNEA. Diseño e implementación de programas de salud ocupacional.

PALABRAS CLAVES. Salud Ocupacional, panorama de factores de riesgo, enfermedad laboral, accidente de trabajo, riesgo, factor de riesgo, riesgo psicosocial, consecuencia, probabilidad.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO.

- Tipo de estudio: Descriptivo
- Método: Inductivo
- Diseño: No experimental
- Enfoque: Cuantitativo

CONTENIDO DEL DOCUMENTO. En este trabajo se desea plasmar y llevar a cabo diferentes actividades que se pueden ejecutar durante la identificación de los factores de riesgo a los que se exponen trabajadores de una empresa dedicada a la industria del contact center donde además es de gran importancia dar una visión global de la importancia de la salud ocupacional en las empresas desde el punto de vista de la prevención, para proteger la salud de las personas que trabajen en la empresa.

METODOLOGÍA. Para la aplicación de este proyecto se empleó una metodología flexible en su implementación pero contundente para la consecución de los resultados. Partiendo de una investigación de corte descriptivo se puntualizan las diferentes variables encontradas sin que intervengan en el resultado y de la mano del método inductivo las conclusiones generales se extraerán partiendo de los datos particulares. No se puede negar, que gracias a la participación de los aspirantes se pudo llevar exitosamente la realización del proyecto.

CONCLUSIONES. Se lograron llevar a cabo las actividades propuestas para el desarrollo del programa para la prevención de riesgos psicosociales en Teleperformance, encontrando como factor de riesgo más importante el relacionado con las características personales; cuya deducción se obtiene a partir del trabajo colaborativo realizado con la población muestra. Aprovechándose además, este escenario de interacción para recomendarle a los participantes estilos de vida saludables aplicables al trabajo.

Las actividades para el desarrollo del programa se pudieron realizar con gran apoyo por parte de las personas que conforman el grupo de formación y con la colaboración de los futuros agentes que están expuestos a los diferentes tipos de riesgos.

La empresa, en cabeza del área de formación brindó la información necesaria para el desarrollo del trabajo y dispuso de los espacios necesarios para llevar a cabo las actividades programadas.

Los trabajadores brindaron información veraz y confiable en la realización de las encuestas y se mostraron motivados en las capacitaciones, donde la respuesta en sus evaluaciones fue excelente.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. TÍTULO	14
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO	15
2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA TELEPERFORMANCE	15
2.1.1 Misión	15
2.1.2 Reseña histórica	15
2.1.3 Filosofía	15
2.1.4 Valores corporativos	16
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL- SITUACIÓN ACTUAL	21
5. OBJETIVOS	23
5.1 OBJETIVO GENERAL	23
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
6. JUSTIFICACIÓN	24
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	25
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES	26
8.1 TIPO DE ESTUDIO	27
8.2 MÉTODO	27
8.3 ENFOQUE	27
8.4 DISEÑO	28
8.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
8.6 FUENTES DE INFORMACIÓN	28
8.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
8.7.1 Técnicas	29
8.7.2 Instrumentos	29
9. ASPECTOS LEGALES	31
9.1 DECRETO 614 DE 1984	31
9.2 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991 (ART 25)	32
9.3 RESOLUCIÓN 1075 DE 1992	32
9.4 LEY 100 DE 1993	32
9.5 DECRETO 1295 DE 1994	32
9.6 RESOLUCIÓN 02358 DE 1998	33

9.7 LEY 1010 DE 2006	34
9.8 RESOLUCIÓN 2346 DE 2007	34
9.9 RESOLUCIÓN 2646 DE 2008	34
9.10 RESOLUCIÓN 1401 DE 2007	35
9.11 DECRETO 2566 DE 2009	35
9.12 RESOLUCIÓN 652 DE 2012	35
9.13 RESOLUCIÓN 1356 DE 2012	36
10. ASPECTOS TEÓRICOS	37
10.1 MARCO TEÓRICO	37
10.1.1 Clasificación de los factores de riesgo.	38
10.1.2 Factores debidos a las características personales.	41
10.2 MARCO CONCEPTUAL	42
11. RESULTADOS	46
11.1 FASE DIAGNÓSTICA	46
11.2 FASE FORMATIVA	53
11.3 FASE EVALUATIVA	54
12. CONCLUSIONES	55
13. RECOMENDACIONES	59
13.1 PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	59
13.1.1 Fase diagnóstica	59
13.1.2 Fase formativa	60
13.1.3 Fase evaluativa	60
BIBLIOGRAFÍA	63
WEBGRAFÍA	64
ANEXOS	65

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama Teleperformance	17
Figura 2. Conversatorio sobre las expectativas y motivaciones de los aspirantes.	47
Figura 3. Realización de las encuestas.	52
Figura 4. Trabajo en equipo en fase formativa.	54

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Distribución porcentual motivación en el trabajo.	47
Gráfica 2. Distribución porcentual preocupación en el trabajo.	48
Gráfica 3. Distribución porcentual trabajo con personas.	48
Gráfica 4. Distribución porcentual modalidad de trabajo.	49
Gráfica 5. Distribución porcentual tiempo de capacitación.	49
Gráfica 6. Distribución porcentual perfil profesional.	50
Gráfica 7. Distribución porcentual motivación de la familia	50
Gráfica 8. Distribución porcentual otra opción laboral.	51
Gráfica 9. Distribución porcentual recomendación del empleo.	51
Gráfica 10. Distribución porcentual salario.	52

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Programa Preventivo	66
Anexo B. Formato de encuesta	67

INTRODUCCIÓN

En una organización confluyen las expectativas de los clientes y las motivaciones de los empleados, cuando ambas posturas están alineadas con los objetivos de la empresa los índices de satisfacción y productividad son exitosas. Es precisamente por ello, que el bienestar de los trabajadores adquiere gran importancia para los procesos que se gestan, no solo para alcanzar las metas corporativas sino las personales también.

En concordancia, el presente trabajo muestra un acercamiento sobre las percepciones con las que una persona llega a la empresa y cuyas implicaciones pueden generar un desbalance con el desarrollo de las funciones, a través de un programa preventivo en riesgos psicosociales para los futuros agentes que llegan a Teleperformance (lugar donde se aplicó el estudio). La observación participante se convirtió en una poderosa herramienta en este contexto, ya que se estableció un contacto significativo con los participantes y codujo por el camino del aprendizaje a todos los involucrados.

Por otro lado, desde un enfoque cuantitativo se posibilitó el tratamiento directo de la muestra, el esclarecimiento de las hipótesis planteadas y sobre todo la participación activa para tal proceso. De la mano de técnicas como la encuesta, la entrevista y la observación; que son tradicionales pero efectivas en su función, se recogieron los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos y darle cabalidad a la parte de ejecución del proyecto.

**1. TÍTULO. PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE TELEPERFORMANCE COLOMBIA
SEDE MEDELLÍN, AÑO 2012**

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA TELEPERFORMANCE

Teleperformance está ubicado en la ciudad de Medellín, exactamente en la dirección CL 10 S 50 C-75.

Es el proveedor líder mundial en gestión de contact centers y servicios CRM externalizados, trabaja para compañías de todo el mundo gestionando para ellas programas de adquisición y atención al cliente, asistencia técnica y recuperación de cartera. El Grupo cuenta con 98.000 puestos de operaciones informatizados y más de 135.000 empleados, en 260 centros de contacto de 49 países y gestiona programas en más de 66 idiomas y dialectos diferentes para importantes empresas internacionales de diversas industrias.

2.1.1 Misión. En teleperformance ofrecemos en todo momento una experiencia excepcional, resultado de nuestro compromiso, pasión y dedicación a la excelencia. Así, creamos oportunidades y valor para empleados, clientes, consumidores, sociedad y accionistas.

2.1.2 Reseña histórica. Teledatos S.A. fue creada en diciembre 2 1994, por iniciativa del ingeniero Juan Rodrigo Hurtado Penagos, inicialmente abrió oficinas en el sector del poblado en la ciudad de Medellín. Obtuvo la certificación ISO 9001 el 28 de junio de 2000, en este mismo año se abrió la sucursal en Bogotá. Nuestros primeros clientes fueron Comfama y EPM. A partir de enero 2010 hacemos parte del grupo Teleperformance. Compañía número uno en el mundo del mercado de los contact centers, que encontró en Teledatos la posibilidad de ampliar su red de servicios mundial, gracias a la calidad de nuestros procesos de outsourcing de contactos, al profesionalismo y especialización de nuestro equipo humano, a la cultura de calidad y de mejoramiento de procesos, aspectos que coinciden plenamente con la cultura de Teleperformance.

2.1.3 Filosofía. Transformado la pasión en excelencia.

2.1.4 Valores corporativos.



UNIVERSO - INTEGRIDAD

Digo lo que hago, hago lo que digo.

Ser sincero, auténtico y vivir según nuestros valores, porque son los pilares con los que construimos nuestras relaciones.



TIERRA – RESPETO

Trato a los demás con amabilidad y empatía.

Cultivamos lo que cada uno tiene para ofrecer, con respeto por lo tanto generamos respeto.



METAL – PROFESIONALISMO

Hago las cosas bien a la primera.

A través de nuestra calidad y habilidad, transformamos interacciones en experiencias memorables.



AIRE - INNOVACIÓN

Creo y mejoro

El cambio es el viento constante que renueva nuestras velas. No solo lo adoptamos, lo proponemos.

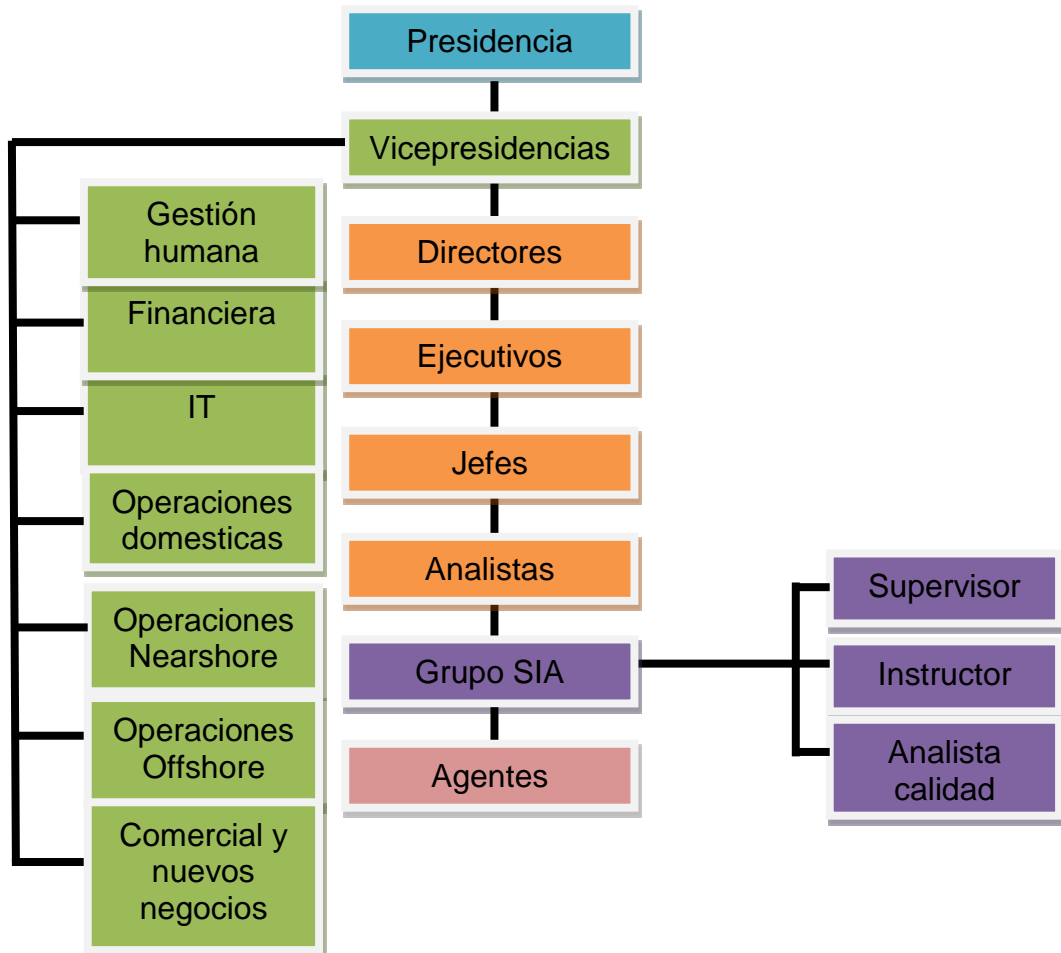


FUEGO – COMPROMISO

Soy apasionado y comprometido.

El compromiso mueve nuestras acciones y dirige nuestro comportamiento. Estimula nuestra pasión por un trabajo bien hecho.

Figura 1. Organigrama Teleperformance



Fuente: Elaboración propia.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Siendo Teleperformance un contact center, la labor que desarrollan los agentes está exclusivamente relacionada con la función multitarea (digitar, hablar y escuchar), exponiéndose a cuatro factores de riesgo; fatiga visual, fatiga auditiva, sobre esfuerzo de la voz y ergonómico. Dada las actividades que deben realizar; verificación de datos a través de aplicativos y programas informáticos por lo que el uso de un equipo o computador es necesario, utilización de auriculares para la recepción de llamadas, asesoría verbal a los clientes y permanecer en una misma posición por un tiempo bastante prolongado.

Naturalmente, estos factores son el foco de atención en el área de bienestar y salud ocupacional de la empresa, debido a la relevancia que adquieren para el buen desarrollo del cargo, dejando en segundo plano aquellas circunstancias relacionadas con la percepción del individuo hacia su ambiente de trabajo y el bienestar que este le genera. De hecho, no se cuenta en la empresa con un programa que apunte a minimizar estos factores psicosociales o por lo menos a detectar la vulnerabilidad de las personas que se encuentran vinculadas y en menor escala, de aquellos que llegan nuevos.

Con todo lo anterior, se abre una oportunidad de investigación en el vasto mundo de la salud ocupacional frente a los factores psicosociales, en el conjunto de personas que semanalmente llegan por oportunidad de empleo a la empresa, pero que las condiciones psicológicas y sociales en las que viven son prácticamente desconocidas e inimaginables.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el más reciente panorama de riesgos elaborado en Teleperformance Colombia sede Medellín, durante el mes de enero del presente año, los 3569 agentes (antes llamados asesores), están expuestos en un tiempo de 8 horas a los siguientes peligros y efectos de los riesgos psicosociales:

- **Subcarga cualitativa de trabajo** (tareas parcelarias. Monótonas, repetitivas): desmotivación, desánimo.

- **Trabajo nocturno:** alteraciones del ciclo del sueño, cefaleas, irritabilidad.
- **Trabajo monótono:** desmotivación, irritabilidad, desánimo.
- **Derivados de la tarea** (trabajo, repetitivo, monotonía de la tarea, altos ritmos de trabajo, realización de turnos de trabajo (6, 8 10 horas), y sobretiempos, responsabilidad de la tarea): estrés, cefalea, irritabilidad.
- **Derivados de la organización del trabajo** (estilos de mando, supervisión técnica, definición de funciones, reconocimiento, capacitación, estabilidad laboral, salario, relación de autoridad, niveles de participación, canales de comunicación): fatiga, alteraciones de la alimentación y del sueño, falta de interés, compromiso y motivación, efectos a nivel de sistema nervioso, cardiovascular, metabólico, digestivo, entre otros, ansiedad, depresión, afectación del clima organizacional, la productividad.
- **Atención del cliente interno y externo, diversos estímulos en el puesto de trabajo:** estrés, (estilos de mando, supervisión técnica, definición de funciones, reconocimiento, capacitación, estabilidad laboral, salario, relación de autoridad, niveles de participación, canales de comunicación): fatiga, alteraciones de la alimentación y del sueño, falta de interés, compromiso y motivación, efectos a nivel de sistema nervioso, cardiovascular, metabólico, digestivo, entre otros, ansiedad, depresión, afectación del clima organizacional, la productividad.

Las medidas de control existentes giran en torno a la implementación de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial (encuestas, diagnósticos, etc.). Encuesta de clima laboral, capacitaciones, manejo de estrés y hábitos de vida saludables, días anti estrés, semana de la salud. Sin embargo, la estimación del riesgo psicológico en los agentes es tolerable, cuyos controles administrativos se direccionan a través de las siguientes labores: desarrollar programas recreativos y culturales, capacitación en estilos de vida saludables, diseñar acciones de mejora según resultados de encuesta de clima organizacional. Establecer plan de formación y entrenamiento de habilidades técnicas, administrativas y sociales para el desarrollo de competencias, manejo y servicio al cliente, ejecutar adecuadamente el sistema de vigilancia epidemiológico de riesgo psicosocial, (seguimiento y control).

Es importante resaltar, que la empresa cuenta con el programa de salud ocupacional el cual surge con la necesidad de velar por la salud de los empleados, manteniendo así un equilibrio entre mente y cuerpo que se reflejan en buenos procesos de producción. Preocupado por mantener personas saludables dentro de la organización el área de bienestar involucran dentro de las actividades la evaluación de riesgo psicosociales, para determinar aquellos factores que estén afectando la salud de los empleados y por ende la producción de la empresa. Después de obtener los resultados se requiere de una intervención para erradicar o mejorar aquellos factores que resulten amenazantes para que los empleados continúen con una buena calidad de vida.

De acuerdo a lo planteado surge como interrogante ¿Cómo intervenir en aquellos factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud y el desenvolvimiento del personal que ingresa a Teleperformance?

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL- SITUACIÓN ACTUAL

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, en Teleperformance sede Medellín no se cuenta en la actualidad con un programa que permita prevenir factores de riesgo psicosocial en las personas que ingresan a la empresa. De hecho, al interior de la compañía, este riesgo es considerado como tolerable, por lo que la atención se pone en la fatiga visual, sobre esfuerzo de la voz, fatiga auditiva y el riesgo ergonómico, para los cuales hay campañas de autocuidado.

En la actualidad, alrededor de 60 personas ingresan semanalmente a la empresa para participar en los procesos de formación y capacitación que se gestan, que dependiendo del desempeño en estas jornadas permiten posteriormente, convertirse en empleados, es decir, una vez se acogen a la convocatoria y a la oferta que plantea la empresa por diferentes medios como voz a voz e internet principalmente, pasan por un proceso de selección, en donde presentan un conjunto de pruebas técnicas y psicológicas. Luego llegan al área de formación, que a través de un módulo de servicio al cliente en una duración de 16 horas fortalecen, conocen o potencializan algunas habilidades blandas (empatía, escucha activa, inteligencia emocional, asertividad, entre otras) bajo la calificación de algunos parámetros. Finalmente, se capacitan en el producto que van a asesorar según el cliente y servicio al que fueron perfilados en selección.

Con este personal, es poco o nada lo que se conoce acerca de sus condiciones sociales y personales, cuyas percepciones pueden llegar a convertirse en limitantes para el desarrollo exitoso de la labor como agentes.

Sin embargo, no todas las personas que se convocan llegan a la operación, lo cual es una de las preocupaciones del área de gestión humana, debido al recurrente hecho. Una de las premisas en las que se sustenta el fenómeno de deserción está relacionada con las motivaciones y estilos de vida de cada individuo. Estas apreciaciones forman parte del conjunto de factores psicosociales, los cuales representan las experiencias que un sujeto tiene frente a su contexto laboral, algunas son de carácter individual y otras se refieren a las expectativas económicas de desarrollo personal y otras más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. Durante su paso por formación y capacitación, se observan algunos comportamientos que orientan un poco a cerca de la personalidad de los futuros agentes, pero que muchos de los actos están “maquillados” pues el sistema ha obligado a los aspirantes (cualquiera sea la organización) a modelar algunas conductas tipificadas para conseguir un puesto de trabajo. Por tanto, lo que se puede llegar a conocer de los candidatos es poco, y aquello que se manifiesta en lo latente, está enmarcado sobre lo laboral.

Otra de las razones por las que se intenta entender la situación, es que durante las jornadas de formación y capacitación los participantes no reciben ninguna clase de remuneración económica, cuyo tiempo oscila entre los 16 y 48 días, dependiendo para el cliente al que prestaran sus servicios. Evidentemente, para los participantes este requisito es una dura prueba que deben costear cada jornada antes de llegar a la operación, sobre todo cuando la principal de todos es la estabilidad laboral, lo cual hace pensar en las alternativas u opciones a las que recurren para trasladarse hasta las instalaciones, más aun cuando sus lugares de residencia quedan retirados del área de influencia.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa para para la prevención de riesgos psicosociales en el personal de Teleperformance Colombia, sede Medellín, año 2012.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el estado de vulnerabilidad con el que llegan las personas a la empresa a través de la observación participante.
- Recomendar a corto plazo, prácticas saludables que ayuden a minimizar los factores de riesgo psicosocial y evitar que se traduzcan en accidentes y/o enfermedades laborales.
- Desarrollar formaciones en habilidades blandas, que contribuya a la apropiación del rol como agente del contact center.

6. JUSTIFICACIÓN

Dentro de los objetivos del área de gestión humana al interior de las organizaciones, está velar por la formación y salud integral de su recurso más dinámico: los empleados. Una de las acciones más certeras e identificadas por los miembros de la compañía es la vigilancia de los riesgos que pueden llegar a quebrantar el bienestar tanto físico como mental de los clientes internos. Los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales son los efectos de aquellos factores de riesgo que no fueron controlados con antelación, que se convierten no solo en perturbación para el trabajador sino en un indicador de productividad para la empresa e inclusive para saber la dinámica familiar y social del sujeto implicado.

Es por ello, que no solo la gerencia (aun cuando esta área debe tomar la iniciativa) sino también, todas las instancias comprometidas en el desarrollo de los empleados deben buscar los mecanismos efectivos que permitan optimar el rendimiento profesional y personal de los empleados. Así como proporcionar un ambiente laboral idóneo para el desarrollo de las actividades operativas.

Dentro de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización y la tarea, juega un papel muy importante los aspectos sociales y psicológicos relacionados con el trabajo considerado éste como una totalidad para la producción efectiva de los trabajadores.

Se dice factor de riesgo psicosocial porque tiene la potencialidad de producir estrés ocupacional, catalogado como enfermedad profesional por los encargados de estudiar y efectuar riesgos para la salud, también puede producir otros efectos como fatiga, desmotivación, falta de compromiso e identificación con los objetivos de la organización. Todo esto reduce en la salud y el bienestar del trabajador, el clima laboral y la producción de la empresa.

Por todo lo anterior, para el grupo de trabajo es interesante tener un contacto con este tópico ya que brinda las posibilidades de poner de manifiesto los conocimientos adquiridos en la carrera, eso a nivel profesional. Desde el punto de vista personal, nace la fascinación por el proyecto, debido a que todas las personas que enlistamos el gremio de empleados no estamos exentos de los factores de riesgo psicosociales y en aras de incursionar en la organización objeto de estudio, se abre una puerta hacia la psicología como pionera en este vasto tema e interesada en participar en estudios interdisciplinarios tendientes a la mejora de la calidad de vida de las personas en el contexto laboral.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

Con la aplicación de este trabajo, se verán beneficiadas las 37 personas que conforman el grupo de los aspirantes al cargo de agente, de los cuales 25 obedecen al sexo femenino y los 12 restantes al masculino. De este conjunto, 18 individuos están implicados directamente en el programa (10 mujeres y 8 hombres), ya que estos colaboradores hacen parte de la muestra con la que se efectuó el trabajo de aplicación. Serán estos los que recibirán de primera mano la información y podrán replicar los aprendizajes adquiridos en cada fase del programa tanto como en sus hogares como al resto de los compañeros.

La empresa Teleperformance a nivel general, tendrá una base documentada para continuar el plan preventivo al interior de las operaciones y podrá fomentar en sus más de 1.000 empleados localizados en la ciudad de Medellín estrategias tanto grupales como individuales para la prevención en riesgos psicosociales.

De manera indirecta, se benefician las gestoras del presente estudio, al adquirir un bagaje teórico y experticia en la aplicación de programas de salud ocupacional en una de sus líneas. Así mismo, la Fundación Universitaria María Cano, institución que posibilita el encuentro entre la academia y la práctica, se favorecerá también, al tener dentro de sus archivos un referente conceptual en el abordaje de tópicos interdisciplinarios.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES

Es significativo para el grupo de trabajo, anotar en este manuscrito las etapas por las cuales pasó la realización de este proyecto. Nada fue dado al azar pero tampoco todo fue planeado, se presentaron momentos en los que se sintió emoción, tristeza, cansancio y esperanza. Sin embargo, tras de todo ese conjunto de sentimientos hubo tenacidad para desarrollar una labor investigativa con mucho ahínco.

La razón de ser de todo acto que se produzca en la imaginación es llevarlo a la realidad. Fue esta la premisa desde un comienzo y con la que finalmente se presenta este producto.

La planeación y ejecución de este proyecto aplicativo se llevó a cabo mediante el seguimiento de cuatro segmentos, a saber: *planeación, diseño, ejecución, revisión y redacción*. Al final se consigna un apartado en el que se describe el conducto que se siguió para el análisis de la información recolectada. A continuación la explicación del modo en que se desarrolló cada procedimiento:

Planeación: inicialmente se tuvo que pensar en una situación problema que fuese inquietante para los miembros del grupo, de modo que las capacidades que cada uno posee se pusieran al servicio de la investigación. Fue entonces, cuando se concibió un proyecto dirigido a las personas que ingresan a Teleperformance por primera vez, los cuales ponen ante los lentes de las investigadoras una situación que es preciso intervenir. Gracias al diagnóstico práctico y participativo que se realizó en la organización se encontró que los aspirantes vienen con algunas expectativas frente a la organización, las relaciones y los procesos que allí se gestan, las cuales pueden estar alineadas con las de la empresa o por el contrario, ir en contravía. En este segmento se planteó el problema, describiendo los atributos que lo hacen un tema de investigación y una vez teniéndolo formulado, se justificaron las razones por las cuales se estimó dicho tópico como materia de indagación.

Diseño: en el diseño del proyecto, se abordaron los objetivos para tener claras las metas que se pretendían conseguir, junto con el marco referencial y teórico que sustentara la existencia de una fuente epistemológica del problema a investigar. Así mismo, se plantearon la justificación, el marco legal y conceptual y con el diseño metodológico se establecería las fuentes y técnicas para recolectar la información necesaria que diera lugar al esclarecimiento del problema.

Ejecución: en esta fase, se puso en marcha todo lo planeado y diseñado inicialmente. Y los instrumentos y técnicas de recolección de datos fueron llevados a cabo en busca de la consecución de toda la información pertinente. Fue aquí donde se realizaron las entrevistas, las encuestas, todo el proceso de observación y se participó activamente con la muestra y demás personas que indirectamente estaban relacionadas con la investigación. La ejecución se convirtió en el segmento más importante de todo el proyecto, que es el espacio en donde se pondrían en práctica cada saber (popular o científico) que los participantes poseen, se aplicarían las habilidades y destrezas aprendidas a lo largo de la academia y se entraría en contacto inmediato con la realidad estudiada.

Revisión y redacción: aunque este segmento está en este último apartado, es de resaltar que en cada etapa del proyecto aplicativo estuvo presente. Se convirtió en una constante revisar y redactar, porque lo primero permitió mejorar cada falencia que se fue dando en el camino y afianzar las fortalezas que se obtuvieron, y lo segundo, facilitó el registro escrito de las experiencias adquiridas.

8.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación planteada es de carácter descriptivo, debido a que las situaciones que se estudian ocurren en situaciones naturales y los sujetos involucrados se comportan de forma espontánea. Además, es longitudinal porque existe un intervalo de tiempo en el que se realiza el estudio.

8.2 MÉTODO

El método utilizado es el inductivo deductivo; inductivo porque se parte de datos particulares para llegar a conclusiones generales y a su vez, porque estas conclusiones se realizan de una observación de un fenómeno y posteriormente se realizaron investigaciones y experimentos que conducen a dar resultados.

8.3 ENFOQUE

La investigación se abordó desde un enfoque cuantitativo, ya que implica una interpretación de la participación activa y decisoria de los sujetos involucrados, a partir de las hipótesis iniciales, procurando ubicar el análisis de los problemas en el contexto donde se desenvuelven teniendo en cuenta los estudios previos como

sustento teórico. Además, esta postura permite analizar el fenómeno a partir del cotejo de la información estadística.

Es así, como a través de este enfoque cuantitativo, se pudo tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su realidad social desde una perspectiva externa y objetiva. Lo útil de esta estrategia fue poder generalizar los resultados, tener precisión sobre los mismos y buscar las relaciones causales entre sus elementos.

Mediante el enfoque cuantitativo, también se pudo tener un sistema confiable de investigación, ya que en la medida en que se fue desarrollando el proyecto se confirmaron los elementos decisorios que estaban pactados en un principio, cuyos indicadores se incluyeron posteriormente en el contenido del mismo.

8.4 DISEÑO

El presente estudio es de diseño no experimental, debido a que, los investigadores no tienen control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrincadamente manipulables, en la variable independiente ya ocurrieron y nosotras tenemos que limitarnos a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos.

8.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto son los nuevos empleados, que ingresan a Teleperformance Colombia, sede Medellín, para lo que se tomó una muestra de 18 aspirantes que ingresan por primera vez a la empresa.

8.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de donde se extrajo la información giran en torno a la observación participante y la encuesta aplicada a los participantes principalmente. En segunda instancia, la bibliografía disponible en diferentes medios como bibliotecas e internet.

8.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

8.7.1 Técnicas. Las técnicas empleadas para la finalidad práctica del proyecto aplicativo y dinamización del proceso, versaron alrededor de la encuesta, la observación y la entrevista.

Por un lado la *encuesta* permitió conseguir especialmente datos cuantitativos acerca de los factores psicosociales más evidentes en el personal que ingresa pero que se cotejaron en un estudio cualitativo. Se preguntó acerca de los factores personales que inciden en la aparición de los riesgos psicosociales. Cada uno de estos aspectos debían marcarse con un SI o un NO en caso experimentarse.

Por otro lado, la *observación* abrió el camino hacia la reciprocidad y permitió al grupo de trabajo compartir con el contexto, las costumbres, vida cotidiana de los participantes, saber directamente toda la información que poseen sobre su propia realidad, conocer las vivencias de los aspirantes desde el interior del mismo. Con el tratamiento de esta técnica se prestó atención a los aspectos culturales de la institución, no dando por supuesta los eventos encontrados.

Finalmente, la *entrevista* fue la técnica que permitió recoger informaciones (datos, opiniones, ideas, críticas) sobre los temas y situaciones específicas que eran complejos abordar desde las encuestas. Tras el hecho de establecer empatía con los entrevistados, se ampliaron respuestas sobre el comportamiento de la muestra, ya que al tener una conversación se logró captar un sinnúmero de manifestaciones de carácter oral y gestual conducentes a la recolección eficaz de información.

8.7.2 Instrumentos. Para la recolección de información se diseñó un instrumento diferente por cada técnica aplicada. A continuación se describen con precisión.

Para la encuesta dirigida a los aspirantes, se empleó un cuestionario con 10 preguntas cerradas, las cuales apuntan a descubrir la percepción que tienen los encuestados frente al empleo, el cargo y la motivación en general. A cada afirmación planteada, de las diez posibles, los encuestados debían responder SI en caso de evidenciarse o NO como respuesta negativa. Para mayor ilustración, se puede observar el formato en el anexo B.

Teniendo en cuenta, que la entrevista es un diálogo interpersonal entre entrevistador y entrevistado se realizaron preguntas relacionadas con los factores debido a las características personales; personalidad, edad, motivación, formación, actitudes, aptitudes, familia y relaciones sociales. Con las respuestas que se le dieron a cada una de las anteriores alternativas se extrajeron conclusiones más acertadas sobre las hipótesis planteadas y con la flexibilidad de su diseño se introdujeron en el discurso recíproco nuevas proposiciones que de inmediato fueron resueltas. Cada interrogante se formuló con la intención de comprobar comportamientos visibles y detectar aquellos que se camuflan, ya que el contacto directo con los funcionarios permitió leer el lenguaje simbólico manifestado con manierismos, expresión facial, movimientos corporales y silencios. Pero que realmente, no hubo un derrotero estándar en el desarrollo de cada entrevista, debido a la particularidad de cada individuo.

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

La importancia de la evaluación e intervención de los factores psicosociales en el trabajo cada día toma mayor relevancia en las organizaciones, así como la necesidad de dimensionar el desarrollo de la labor humana desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta su compleja naturaleza y su relación con el medio en el cual se ha desarrollado el hombre para transformar y evolucionar.

Identificar los riesgos, a los que un trabajador está expuesto ha sido un deber que por varios años han tenido bien los gerentes de las empresas, sobre todo porque se ha reconocido la influencia de las condiciones de trabajo en la salud de las personas. La legislación colombiana ha tenido avances en este reconocimiento, y si bien es cierta la importancia se centraba en las condiciones físicas, de seguridad e higiene, a partir del 2008 con la resolución 2646 los aspectos psicosociales pasaron a tener un reconocimiento por la legislación con factores influyentes y de obligatoria identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo por parte de todos los empleadores.

A con continuación se presenta el marco legal en el que se sustenta la presente documentación¹.

9.1 DECRETO 614 DE 1984

En este decreto se plantea el objeto de la salud ocupacional, dentro de la cual es inminente la protección al empleado ante riesgos psicosociales; cuyo tópico es el foco de este proyecto aplicativo. Además de los agentes físicos, químicos, biológicos, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que pueden afectar su salud.

Se implementa el Plan Nacional de Salud Ocupacional por el cual se debe regir todas las actividades en Salud Ocupacional a nivel público y privado. Se establecen responsabilidades del Ministerio De Trabajo Y Seguridad y el Ministerio de Salud, de las divisiones departamentales de ambos Ministerios, del ISS, a nivel nacional y selección, de las Cajas de Previsión Social, del Instituto Nacional de

¹ Conceptos Básicos en Salud Ocupacional Y sistemas General de Riesgos Profesionales en Colombia [internet]. Monografias.com. 2012 Oct; Available from: http://www.monografias.com/trabajos15/salud-ocupacional/salud_ocupacional.shtml

Salud, Coldeportes y otras agencias gubernamentales y se menciona las responsabilidades de los empleadores.

9.2 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991 (ART 25)

Se hace especial énfasis, en el derecho al trabajo que todo colombiano debe acceder, para lo cual es estado está en la obligatoriedad de ofrecer las condiciones dignas y justas para el desarrollo del mismo, en cualquiera de sus modalidades. Razón suficiente, que tienen los aspirantes al cargo de agente en la empresa en cuestión.

9.3 RESOLUCIÓN 1075 DE 1992

Debido a la poca información que en ocasiones se tiene de los empleados, a cerca de su entorno social y características individuales, se puede llegar a desconocer algunas causantes de los bajos niveles de atención y concentración que algunas tareas requieren, que pueden estar relacionados con farmacodependencia, alcoholismo o tabaquismo. Por lo anterior, se incluye dentro de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva, establecida en la resolución 1016 de 1989, campañas a fomentar la prevención y el control de algunas de estas situaciones.

9.4 LEY 100 DE 1993

Las relaciones en el trabajo, ejercen una fuerte influencia en el desempeño del empleado, por ello se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de dichas interacciones.²

9.5 DECRETO 1295 DE 1994

Organización y Administración del Sistema general de Riesgos. Cambia el nombre de Comité de Medicina, Higiene, y Seguridad Industrial (art 25 del Dec. 614 de 1984) Por el del Comité Paritario de Salud Ocupacional. El período de vigencia del

² Ministerio de Protección Social. Ley 1010 de 2006 resolución acoso laboral[Internet] sep; Available http://www.unad.edu.co/sec_general/dinamico/imagenes/imgcontenidos/unad/archivos/resolución_acoso_laboral.pdf

Comité aumenta a dos años, cuatro (4) horas semanales para sus actividades. Se crea el Vigía Ocupacional para empresas con menos de diez empleados. Se crean los Comité de Salud Ocupacional a nivel Nacional y seccional y se establece los servicios privados de Salud Ocupacional prestados para empresas o personas naturales.

Se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales (S.G.R.P) Que es el conjunto de normas procedimentales destinadas a prevenir, proteger y atender los efectos que pueden ocasionar el Accidente de trabajo y la Enfermedad Profesional.

Esta es la base o columna del Sistema General de Riesgos Profesionales, en el cual se encuentra consagrada la responsabilidad laboral que es asumida por la Entidad Administradora de Riesgos Profesionales.

Este sistema es aplicable a todos los trabajadores que laboren bajo la legislación Colombiana, vinculados por contrato de trabajo de cualquier naturaleza, ya sea del sector público con la excepción prevista en el artículo 279 de la ley 100/93.

En relación con los estudiantes y trabajadores independientes el Gobierno no ha reglamentado este aspecto que es muy difícil adecuación en nuestro sistema legislativo, por lo complejo que sería determinar la ocurrencia de un Accidente de Trabajo o una Enfermedad Profesional y en caso reglamentarse cuál sería el aporte (cotización) de trabajadores independientes al Sistema de Riesgos Profesionales.³

9.6 RESOLUCIÓN 02358 DE 1998

Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental, establece como acciones a desarrollar la intervención de factores de riesgo generadores de alteración en la salud mental de la población Colombiana; la que define como la capacidad de las personas y de los grupos para interactuar entre sí y con el medio ambiente; un modo de promover el bienestar subjetivo, el desarrollo y uso óptimo de las potencialidades psicológicas, ya sea, cognitivas, afectivas o relacionales.

³ Ministerio de protección social. Decreto 1295 de 1994 salud ocupacional[Internet] 2012 Sep: Available from:<http://copaso.upbbga.edu.co/legislación/decreto%20ley%201295%20de%2094%20Sistemas%20Generales%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>

Así mismo el logro de metas individuales y colectivas, en concordancia con la justicia y el bien común.

9.7 LEY 1010 DE 2006

La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Dentro del desarrollo del presente trabajo, no se evidencia asomo alguno de acoso laboral, sin embargo, es de carácter primordial que se entienda los bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.⁴

9.8 RESOLUCIÓN 2346 DE 2007

Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el contenido de las historias clínicas ocupacionales.

9.9 RESOLUCIÓN 2646 DE 2008

Por la cual se establece disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional⁵. Tema crucial para el desarrollo de este trabajo aplicativo, debido al tipo de trabajo que desarrollan los agentes en el contact center.

⁴ Ministerio de protección social. Ley 1010 de 2006 resolución acoso laboral[Internet] sep; Available http://www.unad.edu.co/sec_general/dinamico/imagenes/imgcontenidos/unad/archivos/resolución_acoso_laboral.pdf

⁵ Ministerio de protección social. Resolución número 2646 de 2008[Internet].2012 sep;Available http://www.corporacioncaminos.org/attachments/040_Res2646%202008.pdf

9.10 RESOLUCIÓN 1401 DE 2007

Esta resolución cobra también importancia para el desarrollo del trabajo aplicativo, debido a la reglamentación de la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. Situación a la que se exponen diariamente los asesores en sus respectivas centrales operativas. Es así, como al Ministerio de la Protección Social le corresponde definir políticas y programas de prevención en materia de riesgos laborales, cuyo soporte son las eventualidades ocurridas a los trabajadores tanto dependientes como independientes. Lo trascendental de esta resolución no es la indagación en el escenario laboral sino la prevención en la ocurrencia de nuevos episodios, lo cual tiene una injerencia positiva en el impacto organizacional e individual y tiene una implicación transversal a los actores administrativos.

9.11 DECRETO 2566 DE 2009

Los agentes de contact center no se encuentran exentos de sufrir alguna enfermedad estando en el contexto laboral, para lo cual el Código Sustantivo del Trabajo define la enfermedad profesional como todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar. Siendo estas modificadas y adicionadas por el Gobierno. A modo de ejemplo, se pueden citar de la tabla de enfermedades, que pueden ser referente de esta investigación: **Calambre ocupacional de mano o de antebrazo:** trabajos con movimientos repetitivos de los dedos, las manos o los antebrazos. **42. Causadas por estrés en el trabajo:** trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo... trabajo por turnos, nocturnos y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión...

9.12 RESOLUCIÓN 652 DE 2012

En aras a proteger la dignidad de los futuros agentes que se vincularán a la empresa, es benigno reconocer la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, el cual pretende prevenir la aparición de acoso laboral (el cual se encuentra claramente definido en la Ley 1010 de 2006).

La aplicación de esta norma, es para todo tipo de empresas independiente de su naturaleza (pública o privada) y del número de empleados con los que cuente. El

número de representantes de los empleadores y de los trabajadores será igual, y éstos últimos serán elegidos a través de votación secreta.⁶

9.13 RESOLUCIÓN 1356 DE 2012

Se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas. El cual estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Las entidades públicas y empresas privadas podrán de acuerdo a su organización interna designar un mayor número de representantes, los cuales en todo caso serán iguales en ambas partes. Estos representantes contarán con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

El Comité de Convivencia Laboral de entidades públicas y empresas privadas no podrá conformarse con servidores públicos o trabajadores a los que se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en los seis (6) meses anteriores a su conformación”.

⁶ Ministerio de protección social. Ley 1562 de 2012 [Internet] sep; Available <http://www.medellin.edu.co/sites/Educativo/Docentes/Noticias/Documents/Resolucion-0652-2012-Convivencia-Laboral.pdf>

10. ASPECTOS TEÓRICOS

10.1 MARCO TEÓRICO

El escenario empresarial, con el correr de los años se ha venido rediseñando de modo acelerado, aunque no de forma holística; pues es de suponer, que no todos los sistemas gerenciales se dibujan con el mismo estilo de mando. Lo que sí es cierto, es que esas épocas en las que la mano de obra cobraba importancia por su valor operativo, las decisiones se tomaban de forma vertical, las circunstancias personales y sociales de los trabajadores eran un paisaje para la organización ya se están remplazando por una notoria equidad, participación e intervención de los miembros al interior de la misma, en el que tanto los clientes internos como externos son la razón de ser.

De este modo, el trabajo siempre ha tenido dos características fundamentales: la tecnificación y la organización; en la primera el hombre inventa máquinas y herramientas que le imprimen fuerza a la labor, pero que de no realizarse esta labor de forma adecuada se puede revertir causando enfermedades y accidentes. En tanto, en la segunda hay reciprocidad entre los sujetos, se asignan las tareas a las personas que cumplen las condiciones específicas para tal función y hay una planificación del trabajo. Es así, como “al desequilibrio entre tecnificación y organización se denomina trabajo organizado. El mal funcionamiento de este, además de aumentar y potenciar los riesgos de los daños físicos puede producir un desequilibrio que se traducirá en insatisfacción o falta de interés por el trabajo”.⁷ A este fenómeno se le conoce como división del trabajo, y teóricos como Taylor y Elton ya han dejado su legado conceptual en este tema, que además permiten entrever dos posiciones perpendiculares. Por un lado, Taylor pone al trabajador como un ser desprovisto de iniciativa, toma de decisiones y autocontrol por lo que requiere de un mando autoritario, doblegado ante el directivo, quien tiene a su merced la distribución, planificación y poder para la obtención del incremento en la producción, sin asomo de oportunidad para la opinión del empleado. En contraste, Elton le da estatus a las motivaciones, expectativas, necesidades y objetivos de los sujetos, así como las relaciones humanas que se tejen entre estos. Esta última teoría abre las puertas hacia el nuevo horizonte de las organizaciones.

Naturalmente, en aquellas labores donde el esfuerzo físico era el principal desgaste de una persona, las condiciones en las que se desempeñaba no daban

⁷ FERNÁNDEZ GARCÍA, R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente (Alicante): Club Universitario, 2011. p. 44

cabida a pensar en los factores que pudieran afectar la buena o mala realización de la tarea. Sin embargo, con el advenimiento de la industrialización, la tecnología y la globalización respectivamente, los niveles de atención, compromiso, y responsabilidad de los empleados han puesto de manifiesto algunos comportamientos que anteriormente eran latentes en el contexto laboral, relacionados directamente con entorno, las condiciones del trabajo y las propias del individuo. Dentro de ese conjunto de factores a los que el empleado está expuesto se encuentran los psicosociales, cuya importancia para las organizaciones data recientemente.

En una aproximación conceptual a los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral se describen como:

Conjunto de patologías, que se expresan en síntomas y/o síndromes, de etiología compleja, que están directamente relacionadas con los aspectos macroorganizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, etc.), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.) y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.), los cuales tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del empleado-víctima como al desarrollo del trabajo y a la eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico⁸.

Entiéndase entonces, que los factores de riesgo psicosocial están asociados al medio laboral, el entorno social y las condiciones personales del individuo, llegando a afectar su salud y el desarrollo de sus obligaciones. José M. Cortés⁹ en su texto describe los factores de riesgo psicosocial, cuyos contenidos están asociados a las características del puesto, la organización del trabajo y las características personales.

10.1.1 Clasificación de los factores de riesgo.

Factores debidos a las características del puesto. Con el devenir del tiempo, el hombre ha pasado del trabajo rudimentario al automatizado; donde la rueda, la imprenta y el ábaco fueron remplazados por las máquinas, los computadores y los sistemas de operativos de alta gama. Este paso, permitió imprimirle mayor autonomía al empleado, pero que al tiempo le generó cierto malestar al verse

⁸ BOADA, J. y FICAPAL, P. Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: UOC, 2012. p. 52

⁹ CORTÉS DÍAZ, J. seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: TÉBAR, S.L., 2007. p. 596-603

enfrentado a nuevas responsabilidades, ya que además del esfuerzo físico en la realización de las tareas, también se ve comprometido su salud mental. Se puede deducir entonces, que dentro de los factores de riesgo asociados a las características del puesto se encuentran:

Iniciativa/autonomía: se manifiesta a través de la oportunidad que tiene el trabajador para tomar decisiones frente al contenido y forma de su labor, cuya sensación subjetiva causa bienestar. Ante la falta de autonomía, la iniciativa puede verse truncada, lo cual repercute en la actitud del sujeto y en la adherencia al cargo.

Ritmos de trabajo: aquellos ritmos en los que se encuentra estructurada el ritmo de la tarea, pero que además el individuo tiene pocas o nulas posibilidades de participar de forma libre, llegan a causar de forma negativa algunos efectos como pasividad, agotamiento, insatisfacción, etc.

Monotonía/repetitividad: algunos puestos de trabajo exigen que el empleado tenga tareas repetitivas, las cuales se traducen en la mayoría de los casos monotonía. Esta falta de ejecutividad e iniciativa, llevan a la persona a pensar de forma negativa, las expectativas frente a la labor son bajas e inclusive hacia el propio proyecto de vida.

Nivel de responsabilidad: este aspecto además, de ser un indicador de satisfacción, debe ir alineado con el nivel de cualificación del trabajador, ya que de lo contrario pueden presentarse un alto índice de errores.

- **Factores debidos a la organización del trabajo:**

Comunicación en el trabajo: Los modernos medios electrónicos de comunicación han cambiado radicalmente los hábitos en la oficina. Todos los procesos son mucho más rápidos y se puede estar en contacto con muchas más personas. Pero justamente así se corre el riesgo de descuidar los estilos y la habilidad de comunicarse con los otros. La comunicación en el trabajo explica cuáles son las habilidades necesarias para utilizar cada uno de los medios de comunicación con confianza en sí mismo y eficacia.¹⁰

¹⁰ Tatyler, Judith M, La comunicación en el trabajo. Editorial Gedisa S.A

Estilos de mando: El tipo de Jerarquía utilizado en un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento de este, y en la consecución de sus objetivos, cada estilo de mando tienen sus ventajas e inconvenientes, lo que determinara su idoneidad será su coherencia con lo que los miembros de la organización esperan de él. El estilo de mando, consta de varios tipos:

- **Estilo autocrático:** se basa en el principio de autoridad. Considera que la mayor eficacia se consigue procurando que los trabajadores interfieran lo menos posible en la toma de decisiones. El jefe autocrático no considera el clima emocional que le rodea. Sus métodos de actuación consiste en dar órdenes que deben ser obedecidos, imponer a los grupos sus opiniones, no informar de los objetivos globales sino solo dar consignas inmediatas y mantenerse alejado del grupo. Las consecuencias de este estilo de autoridad son una relativa calidad en la producción pero a consta de tensiones, competitividad entre miembros del grupo así como una falta de motivación de aquellos que tienen una mínima responsabilidad dado que no encuentran sentido al trabajo que realiza.
- **Estilo paternalista:** se basa en la suposición de que la empresa u organización se justifica, si permite el desarrollo personal de los individuos que la componen. Por tanto prevalecen los intereses personales por encima de las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y el malestar del ambiente. Confía en su diplomacia personal y emplea métodos de control muy general y suave. Como el caso anterior, tampoco deja vías de participación a los trabajadores.
- **Estilo “Dejar hacer”:** este estilo de mando parte de la base de que exigiendo un mínimo esfuerzo para llevar a cabo el trabajo, se logra una situación adecuada. El jefe que aplica este tipo de liderazgo se abstiene de guiar, no da ningún tipo de consigna, deja que el grupo siga sus propias inclinaciones. Incapaz de asumir cualquier tipo de autoridad o control, intenta a toda costa no enfrentarse a situaciones conflictivas. La consecuencia es que en el grupo suele haber una cierta agresividad latente, aunque sin tensiones manifiestas, debido a que la falta de directrices hace que no se consiga el objetivo de trabajo o que este sea de baja calidad.
- **Estilo democrático:** en este estilo de mando se valora la tarea como individuo: se conseguirá un objetivo si este tiene sentido para los miembros de un grupo y si estos trabajan con cierto grado de satisfacción. El jefe de grupo no cree que sea el que tenga la solución óptima por lo que, antes de tomar una decisión consultará, con los miembros del grupo asegurando que entre todos se busque y

encuentre la solución más adecuada. Su función, más que en el control, se centra en la coordinación de los miembros del grupo y en su participación como un miembro más. En los grupos en los que se practica este estilo de mando suele conseguirse los objetivos perseguidos, en un clima de compañerismo y de crítica constructiva de trabajo.¹¹

Participación en la toma de decisiones: La diferencia entre la toma de decisión en grupo y la toma de decisión individual radica en la interacción social del proceso, lo cual hace más intrincada su dinámica en ciertas condiciones la toma de decisiones en grupo es un activo, mientras que en otras es un pasivo. Sin embargo, la clave para el administrador consiste en descubrir cuando y como conviene invitar al grupo a que participe en la toma de una decisión, Adelantándonos un poco, veamos lo que sabemos sobre el efecto que tienen los grupos en el proceso mismo de decisión y en especial respecto de las decisiones no programadas¹²

Asignación de tareas: Organizar una empresa es estructurarla desde el punto de vista material y desde el punto de vista de los recursos humanos. En el aspecto humano, consiste en la definición y asignación de funciones y tareas al personal, lo que permite fijar responsabilidades, en concordancia con los objetivos señalados para esas funciones y tareas, y lograr la especialización del personal en virtud de la división del trabajo. De manera que la división del trabajo es un elemento de la organización formal. La división del trabajo ofrece la ventaja de que conduce o permite que un individuo se especialice en la tarea que realiza y la desarrolle eficientemente.¹³

10.1.2 Factores debidos a las características personales.

Características individuales: cada sujeto está dotado de un conjunto de rasgos que son los que posibilitan que los riesgos psicosociales se presenten en mayor o menor, pero que además haya una simbiosis entre el empleado y la organización. Dentro de estos factores endógenos se encuentran:

Personalidad: se refiere al conjunto de características físicas, psicológicas y sociales que componen a un individuo, permiten que actúe de una singular forma

¹¹ FERNÁNDEZ GARCÍA Ricardo, Manual de prevención de riesgos laborales segunda edición, editorial club universitario, 2008 pág., 164-165

¹² Michael, Administración, Pearson educación, México, 2006, pág. 317

¹³ ZUÑIGA CHAVARRIA Leonardo, créditos cooperativos, editorial EUNED, febrero, 1987 pág. 539

según el contexto. Aquellas personalidades reactivas tenderán a sufrir patologías asociadas al trabajo como el estrés, en cambio aquellas proactivas encuentran una relación justa entre la ocupación y la satisfacción.

Edad: está asociada a la actitud frente al trabajo; entre más jóvenes las expectativas son mayores, por lo que pueden verse enfrentados a más situaciones estresantes que las personas de elevada edad, dado la experiencia que poseen para sortear algunas situaciones de las empresas.

Motivación: este es el factor determinante en la auto realización; es la que permite tener una disposición anímica para la realización de una tarea de forma adecuada y generadora de bienestar.

Formación: para conseguir efectos deseados, la formación debe ir alineada a la tarea y/o funciones que realiza la persona, porque cuando no hay coherencia entre estos dos aspectos, puede generar descontento, llegando a afectar la autoestima, la autovaloración y la motivación.

Aptitudes y actitudes: ambas permiten guiar el comportamiento de una persona y permitir la adherencia al cargo. Las *aptitudes* son cualidades innatas que se desarrollan a través de la socialización. Esta experiencia que se consigue a lo largo de la vida, permite reaccionar de una forma singular, lo cual se define como *actitudes*.

Factores extralaborales: son el conjunto de factores exógenos que intervienen en la aparición de patologías, debido a su íntima relación con la salud mental del empleado. Aquí se pueden referenciar la situación socioeconómica, la vida familiar, el entorno social, el ocio y tiempo libre. Estos elementos “pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al decidir sobre otros factores psicosociales del trabajo”.¹⁴

10.2 MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo y elaboración del programa preventivo en riesgos psicosociales es necesario conocer algunos conceptos que a continuación se describe:

¹⁴ CORTÉS DÍAZ, J. seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: TÉBAR, S.L., 2007. p. 596-603

ACCIDENTE DE TRABAJO: es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

AGENTE: responsable de las transacciones de soporte y de cara al cliente, de acuerdo con los estándares pactados en cada cliente interno.

AMBIENTE DE TRABAJO: es el conjunto de condiciones laborales, que directa o indirectamente influye en la salud y vida de los trabajadores en su área de trabajo.

CONSECUENCIA: alteración en el estado de la salud de los trabajadores y materiales resultantes de la exposición al factor de riesgo. Es el resultado más probable y esperado si la situación de riesgo no se corrige ni se controla.

CONTACT CENTER: sistema integrado de telefonía y computación diseñado para manejar grandes volúmenes de información. Este contacto se desarrolla principalmente a través del teléfono- call center, así como internet, email, fax, entre otros.

ENFERMEDAD LABORAL: la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes

FACTOR DE RIESGO: es todo elemento, fenómeno, ambiente o acción humana que encierran una capacidad potencial de producir lesiones a los trabajadores, daños a las instalaciones locativas, equipos, herramientas y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo.

PANORAMA DE FACTOR DE RIESGO: es una metodología dinámica de recolección, tratamiento y análisis de información sobre los factores de riesgo labora, así como el establecimiento de la exposición a la que están sometidos los trabajadores en el área de trabajo. Esta información permite la implementación,

desarrollo, orientación de las actividades de prevención y control de dichos factores en el programa de Salud Ocupacional de cada una de las empresas.

PERSONAL EXPUESTO: número de población directamente relacionada con un riesgo.

PROBABILIDAD: posibilidad que se produzca el efecto si se está expuesto a un riesgo.

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL: en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.¹⁵

RIESGO: es la posibilidad de ocurrencia de un suceso que afecta de manera negativa a una o más personas expuestas.

RIESGO PSICOSOCIAL: se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.

SALUD OCUPACIONAL: se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

¹⁵ Ministerio de protección social. Ley 1562 de 2012 [Internet] sep; Available <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES: es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

11. RESULTADOS

En aras a cumplir los objetivos del trabajo aplicativo, a los colaboradores se les suministró un cuestionario de diez afirmaciones, a las cuales debían responder SI o NO cualquiera fuera el caso (Anexo B). Cada interrogante fue de fácil comprensión por los participantes, las cuales fueron enfocadas para indagar a cerca de las preferencias y expectativas individuales de cada aspirante.

Se contó además, con la oportunidad de aplicar una prueba piloto en la cual se rediseñaron las afirmaciones uno (*Me siento motivado hacia el trabajo*), cuatro (*Este trabajo se acoge a mis expectativas*) y diez (*el salario es conveniente*) quedando de la siguiente manera:

Me siento motivado por el trabajo a desempeñar	SI_____	NO_____
La modalidad de trabajo se acoge a mis expectativas	SI_____	NO_____
El salario es conveniente para mis gastos	SI_____	NO_____

Entonces, a partir de esta prueba se determinó cuál es el efecto que pueden causar los factores psicosociales en las personas que aspiran un cargo como agentes en Teleperformance, no solo porque este apartado es importante para la redacción del proyecto, sino que además, es esencial saber qué tipo de individuos prestan servicios a la sociedad y con ello determinar la calidad del mismo, se presentan a continuación los resultados del proyecto aplicativo en la antes mencionada empresa.

Para mejor comprensión, se presentan los hallazgos encontrados en cada etapa del programa preventivo:

11.1 FASE DIAGNÓSTICA

Esta etapa permite encontrar el norte hacia donde se dirigirá la intervención, ya que cada participante pone de manifiesto sus puntos de vista frente a las expectativas que tienen frente a la empresa, las limitaciones a las que pueden verse enfrentados y las motivaciones hacia el empleo. Y por medio del grupo focal

se conocen dichas percepciones y opiniones mediante la interacción y el enriquecimiento del discurso¹⁶.

Figura 2. Conversatorio sobre las expectativas y motivaciones de los aspirantes.



Fuente: archivo personal.

De esta manera, el cotejo realizado a partir de las encuestas permite conocer:

Gráfica 1. Distribución porcentual motivación en el trabajo.



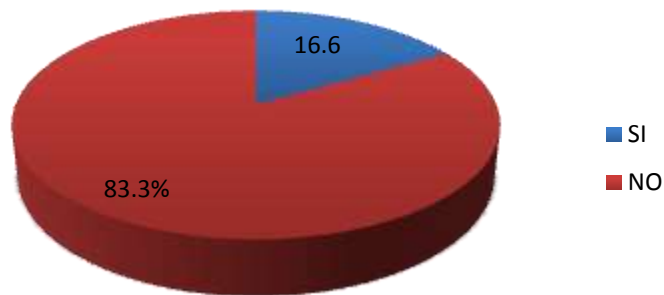
Fuente: elaboración propia.

¹⁶ VÁSQUEZ NAVARRETE, M. L. FERREIRA DE SILVA, M. R. Introducción a las técnicas cualitativas de investigación: cursos GRAAL 5. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 2006 p. 65

A la pregunta ¿me siento motivado por el trabajo a desempeñar? El 100% respondió que Sí, lo cual es un indicador de favorable para la empresa, dado que para ninguno de los aspirantes la propuesta de empleo no es significativa.

Gráfica 2. Distribución porcentual preocupación en el trabajo.

Preocupación hacia el trabajo

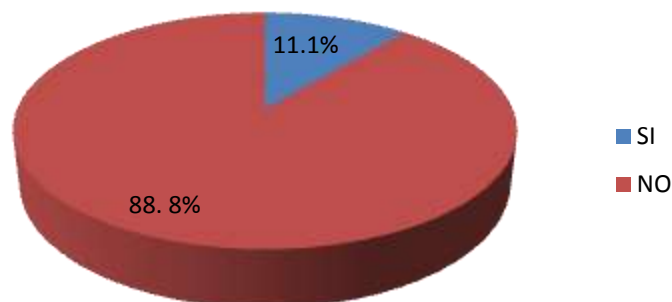


Fuente: elaboración propia.

Al responder ¿me preocupa que este trabajo me endurezca? El 16.6% respondió que sí, en tanto que para la mayoría, representado en el 83.3% esto no es una situación inquietante.

Gráfica 3. Distribución porcentual trabajo con personas.

Trabajo con personas



Fuente: elaboración propia.

Los participantes tuvieron una respuesta negativa al preguntarles si consideran que trabajar con personas les produce estrés, esto se refleja en un 83.8%, y tan solo el 11.1% cree que el contacto con otros individuos puede ser causante de malestar.

Gráfica 4. Distribución porcentual modalidad de trabajo.



Fuente: elaboración propia.

A la pregunta ¿la modalidad de trabajo se acoge a mis expectativas? Un mayor porcentaje del 72.2% cree que la forma de trabajo a través del contacto telefónico es una estratégica forma de atender a los clientes, mientras que el 27.7% preferiría otra clase de realizar las actividades.

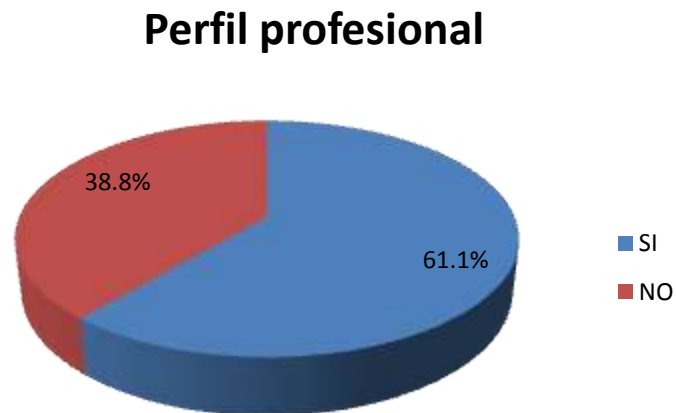
Gráfica 5. Distribución porcentual tiempo de capacitación.



Fuente: elaboración propia.

El 66.6% de las personas encuestadas niega que el tiempo de capacitación es adecuado y pertinente, a lo que tan solo el 33.3% afirma esa proposición.

Gráfica 6. Distribución porcentual perfil profesional.



Fuente: elaboración propia

A propósito de la adherencia al cargo, un 61.1% manifiesta de manera afirmativa que se ajusta al perfil profesional. En contraste, el 38.8% no lo considera así.

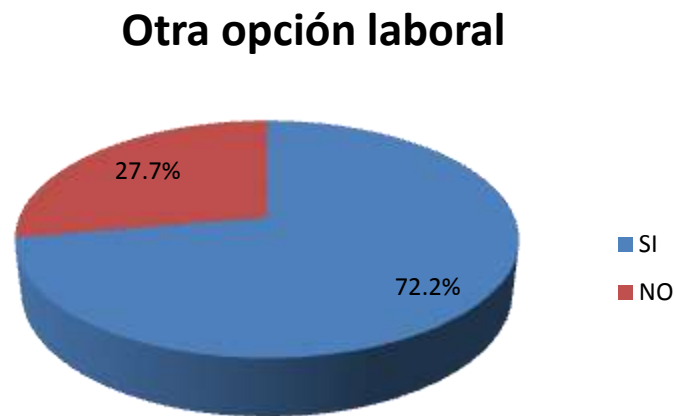
Gráfica 7. Distribución porcentual motivación de la familia.



Fuente: elaboración propia.

Esta afirmación tuvo una respuesta afirmativa por parte de los participantes; el 94.4% responde si a la pregunta ¿mi familia está motivada por mi empleo?, y de forma sincera el 5.5% asume que no.

Gráfica 8. Distribución porcentual otra opción laboral.



Fuente: elaboración propia.

A la pregunta, ¿quisiera contar con otra opción laboral?, el 72.2% de la muestra respondió si, en tanto que el 27.7% prefería contar con otra oportunidad de empleo.

Gráfica 9. Distribución porcentual recomendación del empleo.



Fuente: elaboración propia.

Todas las personas que diligenciaron la encuesta respondieron con un si al interrogante ¿le recomendaría este empleo a un amigo cercano?, lo cual puede ser un buen indicador de preferencia.

Gráfica 10. Distribución porcentual salario.



Fuente: elaboración propia.

Sobre la incógnita ¿el salario es conveniente para mis gastos? El 66.6% respondieron negativamente a la proposición, en cambio el 33.3% considera que es adecuado.

Figura 3. Realización de las encuestas.



Fuente: archivo personal.

Además, al interior de los grupos focales los futuros agentes expresaron sus puntos de vista frente a la situación personal y social de cada uno. Naturalmente, al principio de cada encuentro los participantes eran tímidos al expresar abiertamente sus ideas, pero finalmente se atrevieron a dar algunas ideas acerca de lo que piensan sobre los procesos de capacitación especialmente. A continuación se plasman algunas de las frases que comúnmente se mencionaron:

- *“para uno es duro saber que no nos pagan mientras estamos recibiendo la capacitación aunque es importante para el cargo”*
- *“a uno le toca rebuscarse los pasajes para venir hasta acá”*
- *“mi familia depende de mí por eso para ellos es indispensable que consiga este empleo”*
- *“en otras ocasiones me he sometido a procesos similares así que tomo de buena manera el requisito de no recibir alguna remuneración”*
- *“es interesante que la empresa nos enseñe el producto antes de atender a los clientes porque nos permite tener más conocimiento”*

Mediante las conversaciones, cada persona expresa que por un lado, reconocen que la empresa establece las condiciones para vincular a sus empleados y si entre esas premisas se encuentra no recibir remuneración mientras reciben la capacitación se acogen, pero que por otro lado, resulta a veces una limitante para acceder a la convocatoria a pesar de que la oportunidad es ambiciosa. Además, a nivel personal puede convertirse en un factor de desmotivación y si en el mejor de los casos el grupo llega a la operación, ya se pierde en cierta medida las ganas de realizar la labor.

11.2 FASE FORMATIVA

En esta fase, los participantes reciben una formación a cerca de algunas temáticas claves para el desarrollo de competencias y habilidades que ayuden a minimizar los factores de riesgo psicosocial. Dentro de las temáticas presentadas se encuentran: inteligencia emocional, pensamiento creativo para la solución de problemas, comunicación asertiva, autocuidado-autoestima, manejo del estrés y relaciones interpersonales.

Los participantes lograron involucrarse de forma efectiva en las temáticas trabajadas, valorando lo trabajado a nivel personal y profesional.

Figura 4. Trabajo en equipo en fase formativa.



Fuente: archivo personal.

11.3 FASE EVALUATIVA

Al finalizar cada encuentro, los sujetos involucrados cuentan sus anécdotas y aprendizajes de la formación. Esta fase cobra gran importancia para el programa, ya que permite observar, entender y evaluar la participación de los aspirantes, pero además el grado de aceptación de ellos hacia la propuesta.

Afortunadamente, los resultados en esta fase fueron satisfactorios, ya que no faltaron los agradecimientos por parte de los asistentes, llegando inclusive a sugerir que se continúe haciendo este tipo de aplicaciones estando en la operación, cuya respuesta para esta petición no es de negación, pero estando vinculados a la empresa el área de Bienestar y Salud Ocupacional vela por la salud integral de cada miembro.

12. CONCLUSIONES

En el desarrollo de la primera fase de este trabajo aplicativo, se planteó como hipótesis que los factores psicosociales que con mayor incidencia pueden llegar a afectar a las personas que ingresan por primera vez a la empresa son los relacionados con las características personales. Se considera de antemano, que estos sujetos están mediados por circunstancias particulares y sociales que suelen convertirse en el epicentro de situaciones de riesgo para la salud mental y física del trabajador. Lo anterior no indica que cada evento traumático que un individuo experimente estará influenciado por su vinculación en una entidad laboral sino que en estas últimas se desencadenan algunos de estos eventos.

La vulnerabilidad con la que llegan los colaboradores a la empresa se debe a la presencia de características personales como: la baja motivación, problemas económicos e inestabilidad laboral. Desde el punto de vista de los participantes, verse en la situación de búsqueda desesperada de empleo obliga a elegir la opción que se presente, lo que a veces implica no estar motivado por las funciones específicas a desarrollar sino por la probabilidad de estar vinculado a la empresa, ya que deben cubrir las necesidades básicas personales y familiares (cuando se es padre o madre de familia).

Además, el control sobre el contenido del trabajo, el clima y cultura organizacional y el contacto permanente con clientes junto con las descritas características personales son posibles desencadenantes de patologías como el estrés.

Es así, como a partir del trabajo desarrollado con las personas que vieron con beneplácito participar en esta experiencia, permitió corroborar de primera mano mediante la observación participante, aquellos factores que inciden de forma significativa en la ejecución de las funciones al interior de la empresa, cuya génesis puede estar en la vulnerabilidad individual de los aspirantes. Siendo los más representativos la motivación, edad y formación.

Para ir clarificando cada idea, se empezará por la motivación como aspecto crucial en la relación organización – empleado, puesto que a partir de esta asociación es como se logra garantizar que las metas al interior de la compañía se materialicen. Teniendo de base, los resultados cuantitativos y cualitativos conseguidos en este estudio, se puede determinar que existe un marcado interés de los aspirantes por pertenecer a la empresa. Al punto, que la idea de tener que relacionarse constantemente con clientes a través de diferentes medios de comunicación, diferentes a la forma presencial no genera desgaste o al menos no una

preocupación evidente. Sobre todo porque manifiestan sentir apoyo por parte de sus familias.

Dentro de las exploraciones realizadas, también llamó la atención que el rango de edades de las personas próximas a vincularse a Teleperformance oscila entre los 18 y los 35 años de edad, con unos casos excepcionales de personas entre los 38 y 44 años. Este primer intervalo, presenta la particularidad de ser independientes o en el caso de los más jóvenes el deseo de estarlo económicamente. Esta aseveración, va muy de la mano con la opinión de los participantes al mencionar que el salario es justo pero no es equivalente a los egresos particulares. Además, el hecho de estar en una etapa óptima de desarrollo personal les agrega una cuota de experiencia, visión hacia el futuro y capacita de adaptación hacia el nuevo cargo.

Finalmente, en cuanto a la formación, se encontró que el 38.8% de la muestra considera que el cargo no se ajusta al perfil profesional que tienen, lo cual es una cifra considerable que ilustra un poco a cerca de las elecciones circunstanciales que en muchas ocasiones les corresponde tomar a los sujetos interesados en mejorar su calidad de vida, es decir; las carreras bien sea técnicas, tecnológicas o profesionales que estudiaron no se ejecutan precisamente en el campo de acción del contact center.

En concordancia con lo anterior, los colaboradores se permitieron comprender los beneficios que acarrea mantener en el lugar de trabajo un comportamiento seguro para evitar accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, a partir de las recomendaciones de algunas prácticas saludables propuestas por las gestoras del proyecto, tales como:

- Reconocimiento de la responsabilidad individual frente al autocuidado.
- Autoconsciencia del efecto negativo que trae un accidente laboral a la familia.
- Consecuencias que trae para la empresa un empleado que sufra un accidente de trabajo o una enfermedad laboral.
- Habilidad para la toma de decisiones en el trabajo.

- Conocimiento amplio de los riesgos físicos, psicosociales, ergonómicos, etc., en el trabajo.
- Desarrollo de habilidades sociales e intrapersonales.
- Ajuste al cargo a desempeñar en la empresa.

Cada una de estas prácticas se ahonda con mayor detenimiento en las recomendaciones.

Adicional a lo antes expuesto, en las formaciones que se desarrollaron, se trabajó un conjunto de temáticas relacionadas con las destrezas necesarias para mejorar la ejecución de las funciones, la apropiación del rol como agente de contact center y la utilización de algunos mecanismos de compensación para la reducción de algunos factores de riesgo psicosocial. Dentro de los temas tratados se encuentran: inteligencia emocional, pensamiento creativo para la solución de problemas, comunicación asertiva, autocuidado – autoestima, manejo del estrés y relaciones interpersonales.

Al interior de la formación, los participantes demostraron disposición para el entrenamiento en habilidades blandas, encontrándose con la grata sorpresa que existe conocimiento sobre las mismas pero que en realidad hay poco ejercicio de ellas, por lo que además de convertirse en un espacio de interacción entre la teoría y la práctica, dicho encuentro generó un ambiente de reflexión e introspección para cada uno de los asistentes.

La metodología estuvo oscilando entre lo magistral y la actividad lúdica; se hacía la explicación, contextualización e intervención de cada habilidad a partir de la teoría y de los conocimientos previos de los participantes, y luego estos ponían de manifiesto en los ejercicios aplicativos la significación e interés generados con base a lo experimentado en la sesión. Se observa entonces, en aquellos que se hicieron partícipes, entusiasmo hacia el proceso, pero a la vez expresan un poco de incertidumbre hacia el manejo de algunas situaciones con los clientes, en el momento que empiecen a tener contacto con la realidad de las llamadas ya que consideran que “en papel todo es color rosa pero no es tan fácil cuando se está con los clientes”. Esta y otras dudas relacionadas con el manejo de emociones, el estrés o baja motivación fueron despejadas en cuanto se concluían los temas, pero que los sujetos en cuestión dejaron ver en su comportamiento la incertidumbre que le embarga a un individuo ante lo desconocido, en este caso

tomar un nuevo rol, tener nuevos compañeros o sencillamente pertenecer a una nueva empresa.

Estas son las razones, que motivaron al grupo de trabajo a socializar la importancia que tiene para una persona que se desenvuelve en un contexto laboral a manejar dichas habilidades blandas para la adaptación a su ambiente de trabajo. Así como los beneficios que los mismos participantes destacaron al conocer y/o fortalecer dichas destrezas: se incrementa la autoconsciencia, favorece el equilibrio emocional, fomenta las relaciones armoniosas, potencia el rendimiento laboral, aumenta la motivación y el entusiasmo, otorga capacidad de influencia y liderazgo, mejora la empatía y las habilidades de análisis social, aumenta el bienestar psicológico, facilita la buena salud, brinda defensas para la reacción positiva a la tensión.

13. RECOMENDACIONES

Antes de dar algunas recomendaciones, se explicará el programa de prevención que se diseñó para evitar riesgos psicosociales en el personal de Teleperformance.

13.1 PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Este programa se enfoca a los nuevos colaboradores, en aras de prevenir los factores de riesgo psicosocial que afectan a un individuo y pueden incidir negativamente su entorno laboral y sus funciones.

Su implementación parte de tres fases, en cuyos momentos se integra de manera activa a cada uno de los participantes; partiendo desde el reconocimiento de las características individuales, pasando por un proceso formativo en habilidades blandas hasta llegar a la evaluación del programa y determinar el grado de aceptación que tuvo entre los colaboradores, como se explica en la siguiente figura:

Figura 5: fases programa de prevención.



Fuente: elaboración propia.

En el anexo B se presenta un esquema donde se resumen las fases.

13.1.1 Fase diagnóstica. Es la primera fase de todo el proceso y se adopta la metodología del grupo focal. Este momento es primordial para los eventos sucesores, dado que posibilita hallar el norte o punto de partida hacia donde se dirige la estrategia; implica la realización y diligenciamiento de la encuesta que

permite descubrir cuáles son los factores de riesgos personales y sociales que interfieren en las labores de los empleados. Así mismo, el sondeo de las expectativas que esperan los participantes con el programa, las posibles amenazas que se pueden encontrar en el recorrido y a su vez, las motivaciones que estimulan la consecución del éxito y oportunidades de mejora. Se formulan interrogantes como:

- *¿me interesa participar en este trabajo aplicativo?*
- *¿tendré algún beneficio?*
- *¿qué expectativas tengo frente a este nuevo empleo?*
- *¿cuáles pueden ser los temores que tengo con esta nueva experiencia?*
- *¿cómo puedo vencer esos temores?*
- *¿cuáles son las cualidades que mejor me caracterizan?*

13.1.2 Fase formativa. Es la fase en la cual, los colaboradores adquieren bases conceptuales sobre algunas habilidades pertinentes para el manejo inter e intrapersonal de situaciones en el contexto laboral. Mediante un espacio reflexivo y formativo, donde el 20% lo proporciona quien dirige las temáticas y el 80% restante la capacidad de introspección, actitud y participación de los sujetos implicados. Los temas a tratar son:

- ***Inteligencia emocional:*** *habilidades intrapersonales e interpersonales, mecanismos de compensación.*
- ***Pensamiento creativo para la solución de problemas:*** *pensamiento deductivo e inductivo, análisis de situaciones, adaptación al cambio.*
- ***Comunicación asertiva:*** *retroalimentación positiva, lenguaje positivo.*
- ***Estrés:*** *manejo del estrés y su implicación en la vida personal y laboral.*
- ***Relaciones interpersonales:*** *socialización en las esferas de desarrollo.*

13.1.3 Fase evaluativa. La fase evaluativa es transversal en todo el proceso, debido a la importancia que tiene para los actores que intervienen en el, tanto los gestores como los participantes, ya que permite identificar el grado de aceptación hacia los contenidos desarrollados. Por lo tanto, en cada sesión se realiza la evaluación del rendimiento individual, grupal y metodológico del encuentro.

Los beneficios de esta última fase, es la flexibilidad con la que se puede manejar. Se fortalecen los aspectos favorecedores que se han mantenido en el desarrollo del programa y se corrigen o modifican aquellos que presentan oportunidad de mejora.

Ahora bien, con base en la experiencia y a la reflexión del trabajo aplicativo llevado a cabo, es fundamental sugerir algunos aspectos que deberán tener en cuenta en Teleperformance para mejorar las relaciones con sus empleados (agentes) y para futuras investigaciones de esta índole:

- Motivar a los futuros agentes durante el proceso de capacitación, a través de incentivos simbólicos o materiales que fomenten el sentido de pertenencia hacia la empresa.
- Considerar acortar el tiempo de capacitación en producto para los aspirantes, conservando la calidad con la que se viene realizando.
- Implementar un programa para la promoción y prevención de riesgos psicosociales como posibles causantes de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Es importante además, que cada persona se sienta importante dentro de su grupo de trabajo y entienda que su situación particular no debe irrumpir en la comunicación permanente que deben establecer superiores y empleados.

Desde el grupo de investigación y de la mano de la psicología las sugerencias van encaminadas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre la organización y sus empleados. Ya que es en los procesos de socialización donde los sujetos intercambian sus ideas, construyen realidades y cimientan sus saberes para la construcción de las costumbres que luego serán las tradiciones por las que se rigen sus integrantes.

En tanto, para los futuros agentes:

- Entender en primer lugar, que el principal afectado en la realización de comportamientos arriesgados dentro del contexto laboral es el empleado y en

segundo grado la empresa, pues es la persona que se ve directamente perjudicada tanto física como mental y económicamente.

- Las pérdidas ante un accidente laboral no solo influyen de manera impactante al individuo sino a la familia principalmente, más aun cuando este sea quien aporte el mayor ingreso económico en el hogar.
- En cuanto a la empresa, se debe prescindir temporalmente o en definitiva de un colaborador lo cual se ve reflejado en pérdidas o sobrecarga de tareas en otros trabajadores.
- Tener criterio y autonomía para aplicarlo en la toma de decisiones frente las responsabilidades provenientes del cargo que se desempeña.
- Conocimiento amplio de los riesgos físicos, psicosociales, ergonómicos, entre otros a los cuales se está expuesto mientras se estén desarrollando las funciones dentro de la empresa.
- Desarrollar habilidades sociales e intrapersonales como empatía, comunicación asertiva, inteligencia emocional, necesarias en la relación con los clientes.
- Conocimiento de las habilidades, fortalezas y oportunidades de mejora para garantizar la adherencia al cargo.

BIBLIOGRAFÍA

BOADA, J. y FICAPAL, P. Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: UOC, 2012. 202 p.

CORTÉS DÍAZ, J. seguridad e higiene en el trabajo. Madrid: TÉBAR, S.L., 2007. 775 p.

FERNÁNDEZ GARCÍA, R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente (Alicante): Club universitario, 2011. 280 p.

VÁSQUEZ NAVARRETE, M. L. FERREIRA DE SILVA, M. R. Introducción a las técnicas cualitativas de investigación: cursos GRAAL 5. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 2006 131 p.

WEBGRAFÍA

Conceptos básicos en Salud Ocupacional y sistemas General de Riesgos Profesionales en Colombia [internet]. Citado: octubre 2 2012. Tomado de <http://www.monografias.com/trabajos15/salud>

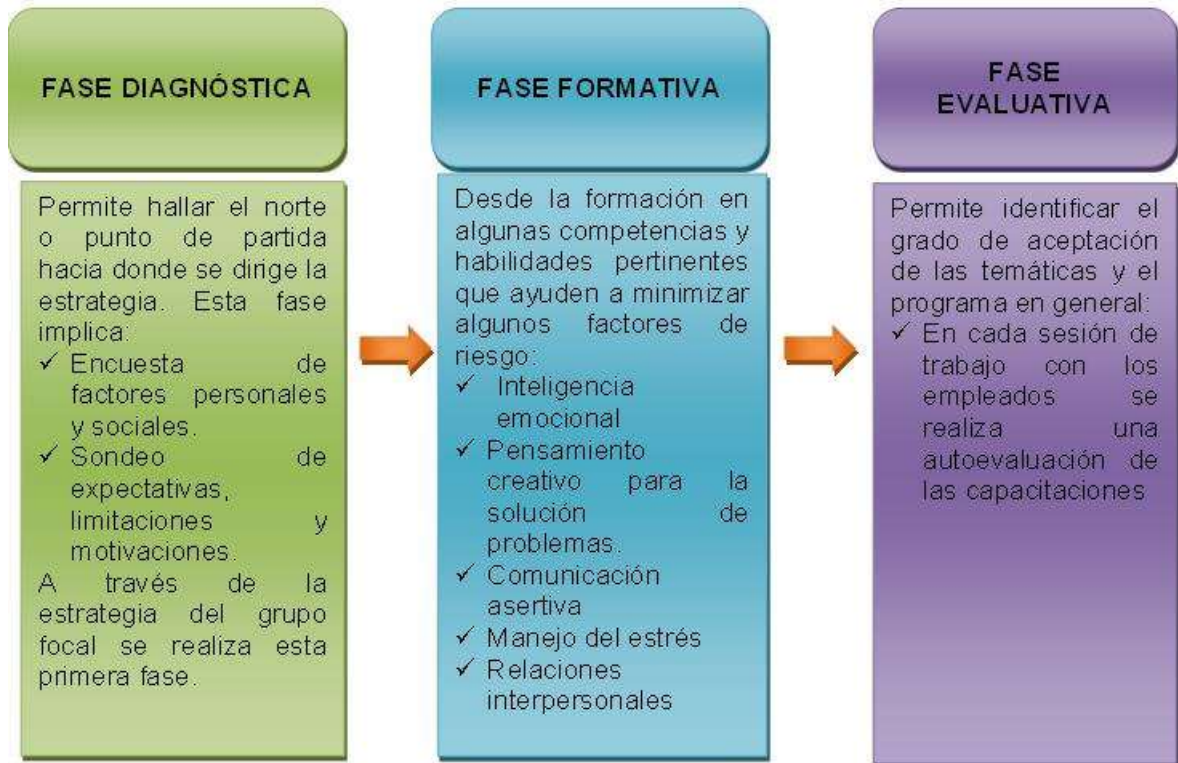
Decreto 1295 de 1994 salud ocupacional [Internet]. Citado: septiembre 28 2012. Tomado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislación/decreto%20ley%201295%20de%2094%20Sistemas%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>.

Ley 1010 de 2006 resolución acoso laboral [Internet]. Citado: septiembre 28 2012. Tomado de: http://www.unad.edu.co/sec_general/dinamico/imagenes/imgcontenidos/unad/archivos/resolución_acoso_laboral.pdf.

Resolución 2646 de 2008 [Internet]. Citado: septiembre 28 2012. Tomado de: http://www.corporacioncaminos.org/attachments/040_Res2646%202008.pdf.

ANEXOS

Anexo A. Programa Preventivo



Anexo B. Formato de encuesta

**PROGRAMA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE
TELEPERFORMANCE COLOMBIA SEDE MEDELLÍN, AÑO 2012**

Encuesta dirigida a los aspirantes

Edad: _____

Central: _____

Responda SI o NO a cada afirmación:

- | | |
|--|-------|
| 1. Me siento motivado por el trabajo a desempeñar | _____ |
| 2. Me preocupa que este trabajo me endurezca | _____ |
| 3. Trabajar con personas me produce estrés | _____ |
| 4. La modalidad de trabajo se acoge a mis expectativas | _____ |
| 5. El tiempo de capacitación es adecuado y pertinente | _____ |
| 6. El cargo se ajusta a mi perfil profesional | _____ |
| 7. Mi familia está motivada por mi empleo | _____ |
| 8. Quisiera contar con otra opción laboral | _____ |
| 9. Le recomendaría este empleo a un amigo cercano | _____ |
| 10. El salario es conveniente para mis gastos | _____ |