

Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores de un centro de atención telefónica

Gómez Sánchez Rogelio Vicente

Pando Moreno Manuel

Valadez Figueroa Isabel de la Asunción

Preciado Serrano María de Lourdes

Rubio Ávila Sandra Margarita

Amaral Flores Héctor Manuel

RESUMEN

El bienestar psicológico subjetivo eleva la calidad de vida de los trabajadores y permite el uso de recursos para enfrentar el estrés que pueden presentar algunos puestos de trabajo.

El presente estudio se llevó a cabo con 80 trabajadores de un centro de atención telefónica, tuvo como objetivo Identificar la asociación del bienestar subjetivo y síntomas de estrés.

Se encontró que 89% de los trabajadores manifiestan un alto bienestar subjetivo, un 6% un nivel medio y un 5% un bajo nivel.

Respecto a los síntomas de estrés físicos se encontró que el 70% de la población de estudio presenta sintomatología; no así en los síntomas de estrés mental donde se reportó que un 70% no presenta sintomatología.

De tal manera que se identifica una correlación inversa y significativa entre las variables de bienestar psicológico subjetivo y síntomas mentales de estrés. Y una correlación débil e inversa de bienestar psicológico y síntomas físicos de estrés.

Palabras clave: Bienestar psicológico subjetivo, Síntomas de estrés, Call center.

ABSTRAC

Subjective psychological well-being increases the quality of life of the workers and allows the use of resources to face the stress that some jobs can present.

The present study was carried out with 80 workers from a call center, aimed at identifying the association of subjective well-being and stress symptoms.

It was found that 89% of the workers manifest a high subjective well-being, 6% a medium level and 5% a low level.

Regarding the symptoms of physical stress, it was found that 70% of the study population presented symptoms; Not so in the symptoms of mental stress where it was reported that 70% does not present symptoms.

In such a way that an inverse and significant correlation is identified between the variables of subjective psychological well-being and mental symptoms of stress. And a weak and inverse correlation of psychological well-being and physical symptoms of stress.

Key words: Subjective psychological well-being, Symptoms of stress, Call center.

La creación de nuevas fuentes de trabajo no solo ha generado la oportunidad de brindar un incremento en la economía de los trabajadores sino también ha llevado consigo la aparición de condiciones laborales que pueden llegar a impactar su salud.

En este sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año de 1946 define la salud como: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, visualizando su concepto de forma holística.

Para alcanzar la salud integral de los trabajadores diferentes organismos internacionales han desarrollado numerosas certificaciones que aportan y contribuyan a alcanzar ese objetivo, certificaciones como: Empresa Socialmente Responsable (ESR), International Organization for Standardization (ISO), “Great Place to Work”, Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS), por citar algunas, denotan el interés de los empresarios en contar con centros de trabajo que cuenten con las condiciones laborales apropiadas.

Así mismo, se ha buscado una responsabilidad compartida para promover ambientes de trabajo seguros y estables que propicien bienestar a los trabajadores (OIT 2017). En este sentido Sánchez Cánovas (2013), ha definido el bienestar psicológico subjetivo como el sentido percibido de felicidad, en cual indica que a mayor percepción de felicidad mayor bienestar. Por su parte Gómez-Álvarez (2016) menciona que el bienestar subjetivo, “implica, de forma más objetiva que la felicidad, el sentido individual que cada persona tiene de la vida”. (p.105).

Así entonces, Vázquez y Hervás (2009) citando a Diener (2003), menciona que “algunos componentes básicos que consideramos intrín-

secamente unidos al concepto de Bienestar Psicológico: efecto (positivo y negativo), la satisfacción global por la vida, y la satisfacción específica en dominios o áreas concretas” (p.22). Así como Guillen y Guil (2000) menciona: “las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en desarrollo de su trabajo”. (p.274).

Por lo anteriormente expresado se evidencia la importancia de que los centros de trabajo cuenten con condiciones laborales óptimas con enfoques salugénico preventivos libres de estrés.

En este sentido Guillen (2000) citando a Selye (1956, 1980), definió el estrés “como la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia hecha sobre él. Dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estímulo, al que llamo estresor” (p.270). Taylor (2007) citando a Lazarous y Folkman (1984), define al estrés como: “[...] la consecuencia del proceso de valoración de una persona: la evaluación de si los recursos personales son suficientes para cumplir con las demandas de ambiente; el estrés por tanto está determinado por la relación persona-ambiente”. (p.153), Así como también Guillen (2000) citando a Karasek (1981), define al estrés laboral como: “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas de trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción o grado de libertad de decisión del trabajador”. (p.274)

De ahí que Landy y Conte (2005) menciona que Kahn y Byosiere (1992) “[...] desarrollaron un modelo teórico para el estudio del estrés laboral en donde presentan varios factores importantes: a) estresores laborales de la tarea y el rol, b) moderadores del proceso del estrés: diferencias individuales,

apoyo social, c) consecuencia del estrés: burnout y enfermedades cardíacas”. (p.553)

Por lo anteriormente expresado se hace hincapié en la necesidad de llevar a cabo diagnósticos de bienestar subjetivo y síntomas de estrés en los ocupantes de puestos de trabajo que tienen poco control sobre uso de protocolos de actuación; así como tiempo cronometrado para sus tareas; tal como sucede con los trabajadores de atención telefónica.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación tuvo como objetivo Identificar la asociación del bienestar subjetivo y síntomas de estrés en personas trabajadoras de un centro de atención telefónica.

Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, transversal y analítico. La población de estudio son trabajadores de un centro de atención telefónica (*Call center*) con un total de 80 participantes. Los trabajadores rotan turno (matutino, vespertino, nocturno), y trabajan jornadas de 40 horas semanales, teniendo un día de descanso en la semana.

Para iniciar sus labores registran una entrada al sistema *login*, para identificarse y a partir de ese momento, comienzan a atender usuarios, ya sea mediante llamadas telefónicas o por medio de correo electrónico. Para tomar descanso o cubrir alguna necesidad básica, tienen que *desloguearse*, y el sistema empieza a contabilizar los minutos que están fuera de la actividad laboral.

Sus actividades son monótonas y repetitivas, ya que tiene que seguir un protocolo establecido en la atención al público de manera telefónica, durante su jornada en caso de ser ofendidos por algún usuario, tienen que guar-

dar la calma, aun cuando reciban insultos o amenazas a su persona, ya que no pueden salirse del protocolo establecido.

Se aplicaron los instrumentos en el siguiente orden:

1.- Encuesta de datos socio laborales.

La encuesta de datos socio labores está compuesta por un total de 16 enunciados, los cuales hacen referencia a aspectos sociodemográficos (estado civil, edad, escolaridad, etc.) y socio laborales (antigüedad en el puesto, rotación de jornada laboral, horas de trabajo semanal, etc.) de los trabajadores.

2.- Subescala de bienestar subjetivo de Sánchez Cánovas (2013).

En cuanto al análisis de fiabilidad del cuestionario, factores y escalas que lo componen, presenta una puntuación alfa de Cronbach $\alpha = 0.935$ para la subescala de Bienestar Psicológico Subjetivo

“La subescala Bienestar Psicológico Subjetivo: compuesta por un total de 30 ítems y un puntaje máximo posible de 150 puntos, se refiere a la felicidad o bienestar, y distingue entre asociación con la vida, por un lado, y el afecto positivo y negativo por otro. Su interpretación comprende una relación escalonada en la que, a mayor puntuación, mayor percepción subjetiva de bienestar personal”. (Sánchez-Canovas, 2013, p.p.7-8)

3.- Cuestionario de Síntomas de estrés desarrollado por (Jere Yates, 1979) conformado por dos dimensiones: signos físicos, signos mentales. El cuestionario presenta 33 ítems. Cada cuestión ofrece dos opciones de respuesta “si”, “no”, el cual está conformado por 2 dimensiones: síntomas físicos y síntomas mentales de estrés.

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo dentro de las instalaciones del centro de atención telefónica, trabajando en grupos de 4 personas de

aproximadamente 70 minutos, ya que, por la naturaleza de las actividades del centro, no se podía trabajar en grupos más grandes para no descuidar la actividad laboral. La recolección de la información se realizó en tres días para poder cubrir al 100% de los trabajadores.

Los datos recolectados a través de los instrumentos se capturaron en una base de datos construida en EXCEL, después se exportó la información al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v22, para el análisis estadístico. Para el análisis descriptivo de variables cualitativas se utilizará frecuencias y porcentajes, así como media y desviación estándar para el análisis descriptivo de las variables cuantitativas. El análisis inferencial se realizó mediante el estadístico *t* de Pearson.

RESULTADOS

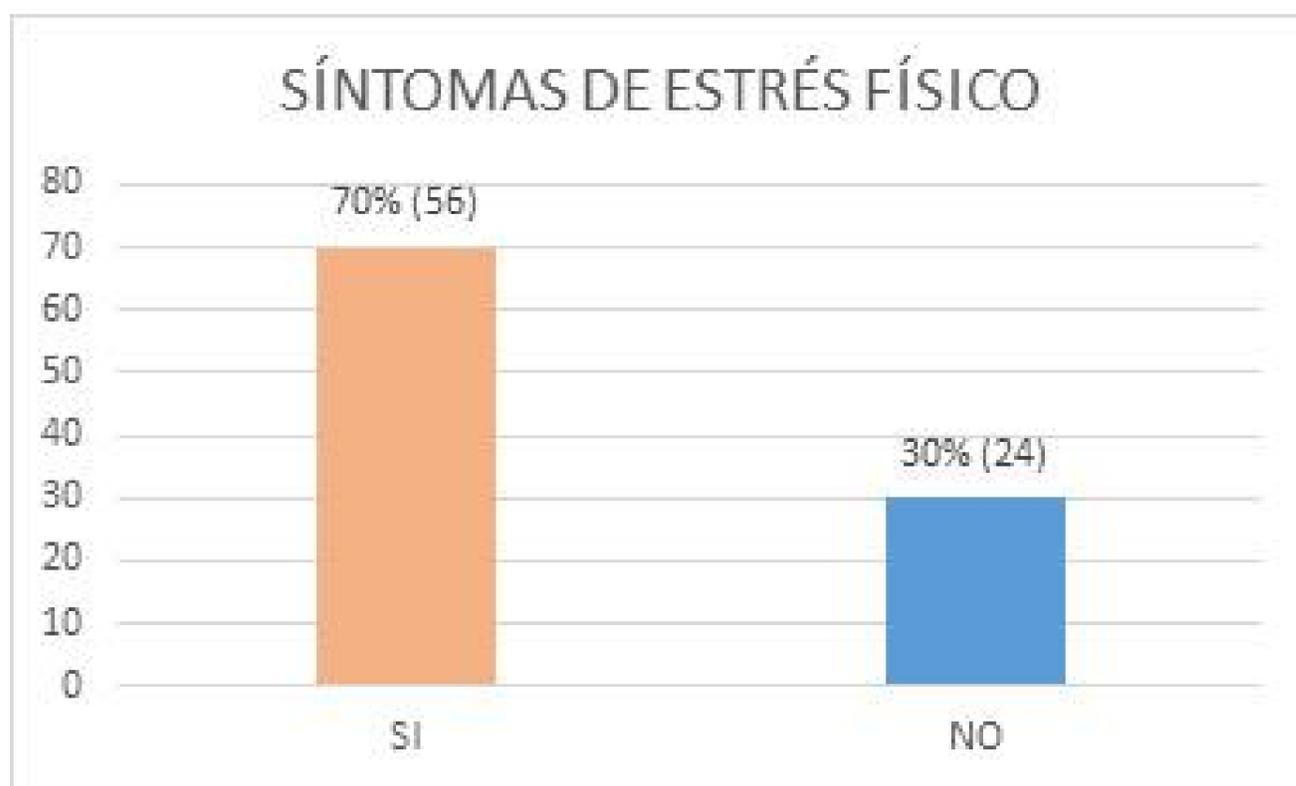
Participaron en el estudio 80 trabajadores de un centro de atención telefónica. El 73% (58), fueron del sexo femenino y 27% (22), masculinos. La edad media de los participantes fue 37 años,

± 7.49 . El estado civil predominante fue casado en 40 (50%) participantes, seguido de 18 (22%) solteros y 22 (28%) se distribuyen en viudos, unión libre y divorciados.

Con respecto a la escolaridad, el 66% (53) indicó tener licenciatura; el 19% (15), preparatoria; el 9% (7), carrera técnica y el 6% (5), maestría.

El 94% (75) reportó cargo operativo y resto, supervisores. Con respecto, con quienes tienen contacto directo al realizar su actividad laboral, los trabajadores señalaron tener relación directa con clientes internos y con los clientes externos vía telefónica y por e-mail. Se valoró el bienestar mediante el instrumento de Sánchez Cánovas (2007), encontrando los siguientes resultados:

En referencia a la subescala de bienestar psicológico subjetivo, los trabajadores reportaron resultados distribuidos de la siguiente manera: el 5% (4) bajo nivel de bienestar subjetivo, el 6% (5) medianamente con bienestar subjetivo y el 89 % (71) con un alto bienestar subjetivo. (Gráfica 1). La cual hace referencia a la percepción subjetiva de felicidad por parte de los trabajadores.



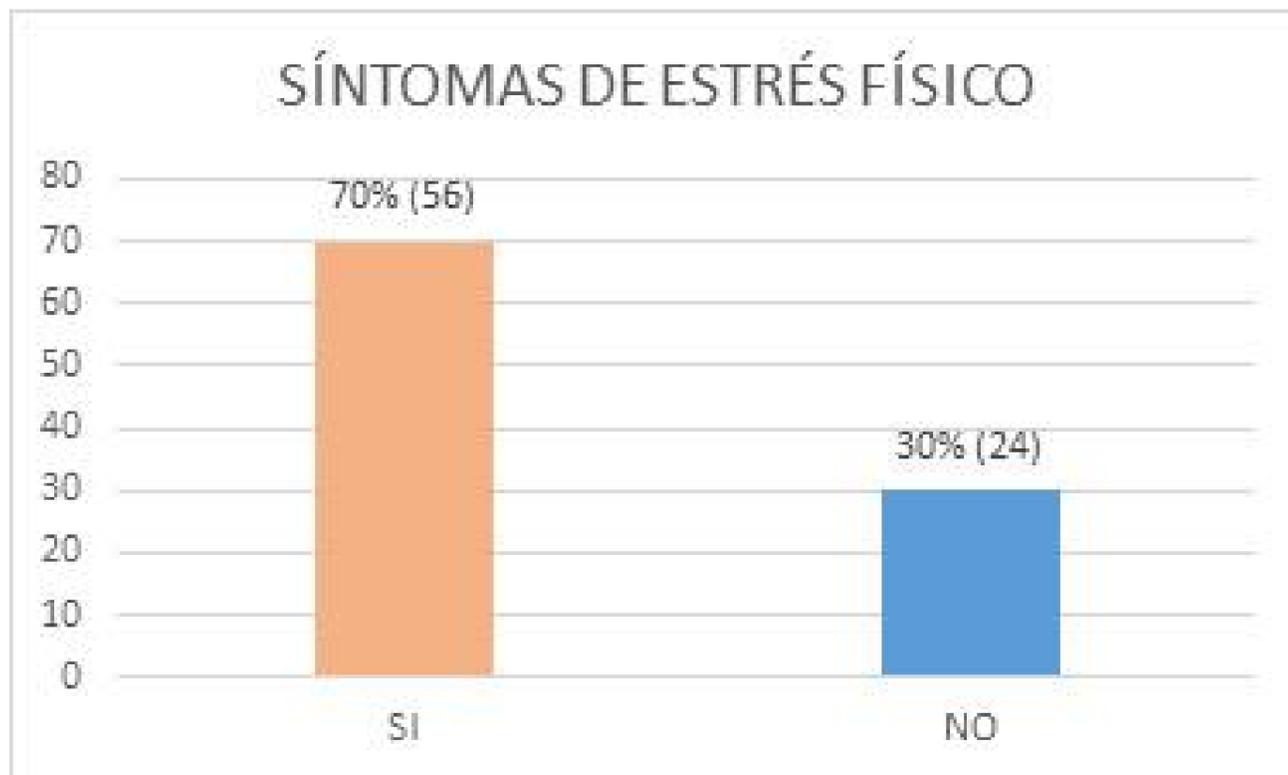
Gráfica 1. Clasificación de los trabajadores de un centro de atención telefónica según bienestar psicológico subjetivo

Se valoraron los signos físicos y mentales de estrés con el cuestionario de Jere Yates (1979) y los resultados fueron los siguientes:

Con respecto a los síntomas ocasionados por el estrés físico, el 70% (56) reportó tener la sintomatología, mientras que un 30% (24) no

tuvieron síntomas. (Gráfica 2).

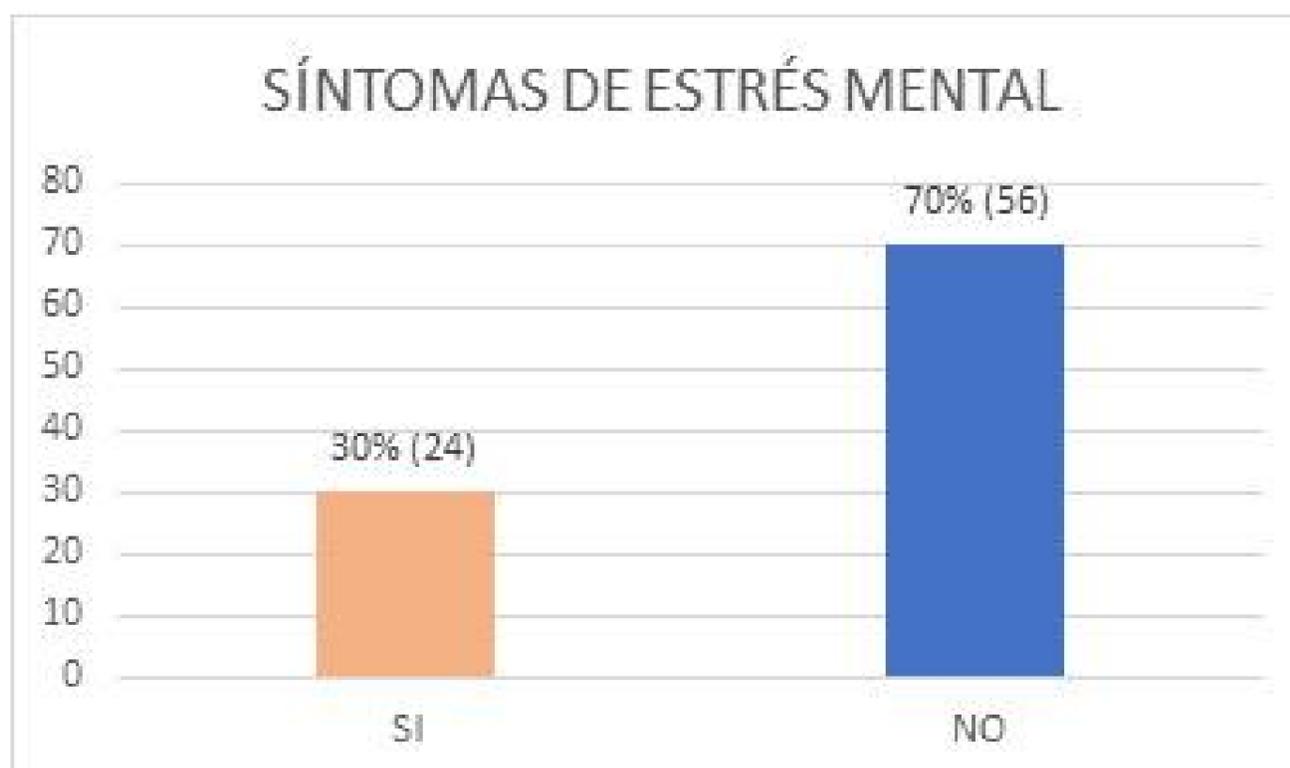
Dentro de los principales síntomas físicos encontrados fueron: deseos de comer apenas aparece un problema, sensación de fátiga constante, dolores de cabeza frecuente y espasmos musculares.



Gráfica 2. Clasificación de los trabajadores de un centro de atención telefónica según síntomas de estrés físico laboral

En cuanto a los síntomas por estrés mental, el 30% (24) indicó presencia de signos mentales de estrés y un 70% (56) no tuvieron síntomas. (Gráfica 3). Dentro de los principales síntomas mentales encontrados fueron: sentimiento de

ansiedad, sensación de rabia reprimida, sentimiento de no poder conversar sus problemas con nadie, incapacidad para concentrarse durante un largo periodo de tiempo o para terminar un trabajo antes de comenzar otro.



Gráfica 3. Clasificación de los trabajadores de un centro de atención telefónica según síntomas de estrés mental laboral

Del análisis inferencial de la asociación del bienestar psicológico subjetivo con los síntomas de estrés físicos y mentales, se utilizó el estadístico *r* de Pearson, obteniendo los siguientes resultados:

Se identificó una correlación inversa y significativa entre las variables bienestar psicológico

subjetivo con síntomas mentales y una correlación débil e inversa con síntomas físicos. (Tabla 1). La cual nos indica que a mayor bienestar psicológico subjetivo los trabajadores presentan una menor sintomatología de signos mentales de estrés teniendo un valor de $p=.000$

Tabla 1. Correlación bivariada de Pearson entre el Bienestar Psicológico Subjetivo y los Signos Físicos y Mentales de estrés laboral

		Síntomas Físicos	Síntomas Mentales
Bienestar Psicológico Subjetivo	Correlación de Pearson	-,258*	-,505**
	Sig. (bilateral)	,021	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

DISCUSIÓN

De acuerdo con Hernández y Morales (2016) los llamados Call center o centros de atención telefónica o por correo electrónico a clientes muestran una forma novedosa de precarización laboral. En un estudio cualitativo realizado a los trabajadores de los centros de atención telefónica en la Zona Metropolitana de Guadalajara se identificó que la temporalidad del empleo es inestable, la inexistencia de condiciones físicas adecuadas para la actividad, así como el control del tiempo de desempeño mediante el monitoreo de dispositivos electrónicos que pueden llegar a afectar la salud de los trabajadores.

Los resultados anteriores se contrastan con lo encontrado en el centro de atención telefónica donde se llevó a cabo el presente estudio,

dado que la percepción general de los sujetos fue manifestada con un nivel de bienestar subjetivo alto y aunque mostraron la presencia de síntomas de estrés físicos, no se encontró un ambiente de trabajo precario.

En cuanto a la variable de bienestar psicológico subjetivo en poblaciones de call center se identifica una limitada producción científica; lo cual motivó a la búsqueda de la variable con otras poblaciones, considerando las características del puesto.

Se encontró en el estudio realizado por Millán, García y D’aubeterre (2014) en una población de profesores de Venezuela que reportan un alto nivel de bienestar psicológico general en el 52.76 % de su población de estudio.

Así mismo coinciden con el estudio de Lucas, Moreno y Suárez (2015) que reportan niveles altos de bienestar subjetivo en el 65.56% del personal sanitario estudiado.

En lo que corresponde a síntomas de estrés; algunas investigaciones de corte cualitativo en call centers encontraron síntomas físicos como: gastritis, daños estomacales, dolor de cuello, dolor de cabeza y migrañas, que atribuyen a las funciones que realizan como asesores telefónicos. (Álvarez et al 2015; Morales, 2010). Similares a lo encontrado en la presente investigación donde los síntomas físicos fueron: deseos de comer apenas aparece un problema, sensación de fátiga constante, dolores de cabeza frecuente, espasmos musculares.

En cuanto a los síntomas psicológicos manifestaron falta de concentración, tristeza, pereza, hambre, ansiedad, sudoración y confusión lo cual genera desmotivación hacia su trabajo, pérdida de confianza en sí mismo, problemas de sueño, depresión. (Álvarez et al 2015; Morales, 2010). Mismo que coinciden con los síntomas mentales encontrados en la presente investigación como: sentimiento de ansiedad, incapacidad para concentrarse durante un largo periodo de tiempo para terminar un trabajo antes de comenzar otro; sin embargo, se encontraron más síntomas como, sensación de rabia reprimida, sentimiento de no poder conversar sus problemas con nadie.

En relación a los resultados encontrados sobre síntomas de estrés existe una diferencia entre los resultados de síntomas de estrés en profesores universitarios de Ecuador referenciados en la investigación de Lara y Pando (2014) donde se explica que el 98.9 % de la población estudiada indicó un nivel bajo de estrés, siendo los síntomas más frecuentes el

dolor de cuello o espalda, explosión o furia, fatiga, gastritis e insomnio; sin embargo lo encontrado en trabajadores del centro de atención telefónica como principales síntomas físicos fueron, deseos de comer ante un problema, sensación de fátiga constante, dolores de cabeza frecuente y espasmos musculares.

Por otra parte, en el estudio de García, et. al. 2004; indica que el personal administrativo de una Universidad muestra en el 76% de la población estudiada niveles muy alto y alto de síntomas fisiológicos de estrés, datos que coinciden con el presente informe respecto a la manifestación de altos niveles de síntomas de estrés físico.

A razón del estrés laboral, Gallego et al (2018) en una investigación en empleados de Contac center, encontraron mayor nivel de estrés en asesores telefónicos de ventas en relación con asesores telefónicos de atención a clientes, debido a las funciones que realizan en el puesto, datos que coinciden con la presencia de sintomatología del estrés en este estudio.

Finalmente, la correlación entre las variables bienestar psicológico subjetivo y síntomas de estrés, Sánchez (2011) encontró en una industria cerealera (sic) que las variables bienestar psicológico estrés laboral están asociadas de forma negativa; lo cual quiere decir que al tener bienestar psicológico se desarrolla menos estrés. Datos que coinciden con los hallazgos encontrados en la presente investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, L, Hoyos, S, Buitrago, M (2015). *Formas de estrés laboral percibido por asesores de empresas call center de la ciudad de Medellín*. [Versión electrónica] Trabajo de grado para optar al título de Psicología. Facultad de Ciencias Humanas: Sede Bello, Colombia. Recuperado de: http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4228/TP_AlvarezLaura_2015.pdf?sequence=
- Gallego, C. Ramírez, N. Rendón, M. & Diaz, J. (2018). *El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un Contact Center de la ciudad de Manizales*. Universidad Libre
- García, M. González, R. Aldrete, M. Acosta, M. León, S. (2004) *Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario*. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 97-102.
- Gómez D. y Ortiz V. (2016). *Políticas y bienestar subjetivo. la felicidad en la agenda pública*. México. Editorial Ariel
- Guillen C. y Guil R. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. Madrid. Mc Graw Hill
- Hernández, E. Morales, J. (2016) ¿Oportunidades de empleo o nuevas formas de trabajo precario? Los call centers de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Espiral (Guadalajara)*, 24(69), 155-191
- Yates J. *Managing stress: a business person's guide*. New York: Amacom; 1979
- Landy J. y Conte J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México. Mc Graw Hill
- Lara J. & Pando, M. (2014). El mobbing y los síntomas de estrés en docentes universitarios del sector público. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 43-48.
- Lucas. M. Moreno J. y Suárez A. (2015) *Análisis de bienestar psicológico del personal sanitario en el sector público. Conferencia internacional de Comunicación en Salud*. Universidad Carlos III de Madrid.
- Millán, A. García, D' Aubeterre, M. (2014). Efecto de la inteligencia emocional y flujo en el trabajo sobre estresores y bienestar psicológico: análisis de ruta en docentes. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(1), 207-228.
- Morales S. (2010). *Fuentes de estrés laboral en uno de los call center de un banco* (Bachelor's thesis, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas).
- Organización Internacional del Trabajo (2017). *Trabajar juntos para promover un ambiente de trabajo seguro y saludable. Conferencia internacional del trabajo 106ª reunión 2017*.
- OMS. *Organización Mundial de la Salud. Define que es salud*. Consultado el 10 de noviembre de 2018. Disponible en <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- Sánchez (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Universidad abierta interamericana.
- Sánchez-Canovas J. (2013). *Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid. Tea Ediciones
- Taylor S. (2007). *Psicología de la salud*. México. Mc Graw Hill
- Vázquez C. y Hervás G. (2009). *La ciencia del bienestar*. Madrid. Alianza Editorial