

RIESGO PSICOSOCIAL EN PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE: ESTRATEGIAS PARA SU REDUCCIÓN EN EL SECTOR FINANCIERO

Arquel Salas Ceballos

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. Barranquilla, Colombia

asalasc@uniminuto.edu.co

<https://orcid.org/0000-0001-5100-1466>

María Del Pilar González Hamburguesa

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. Barranquilla, Colombia

mgonzalezh@uniminuto.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-3489-0390>

Carlos Alberto Severiche Sierra

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. Barranquilla, Colombia

carlos.severiche@uniminuto.edu.co

<https://orcid.org/0000-0001-7190-4849>

DOI: 10.37594/oratores.n21.1321

Fecha de recepción: 01/09/2024

Fecha de revisión: 24/11/2024

Fecha de aceptación: 23/12/2024

RESUMEN

En la actualidad se habla de riesgo psicosocial como uno de los factores más importantes hoy en las empresas, ya que son estos los que afectan la salud mental de los trabajadores y la productividad de estos en sus labores, se han realizado desde hace muchos años. a nivel mundial para poder abordar desde la prevención y ayudar a la disminución del riesgo y la afectación de este en las personas. Se hizo una revisión sobre las investigaciones más recientes acerca de la trascendencia del riesgo psicosocial en el personal de atención al cliente y las estrategias de reducción en el sector financiero. El presente artículo de revisión tiene como principal objetivo analizar cualitativamente la literatura científica disponible en las bases de datos Science Direct, Scielo, Redalyc, Google académico y páginas web oficiales, empleando como palabras de búsqueda: riesgo psicosocial, atención al cliente, empresas, sector. financiero, estrés. Se obtuvo información pertinente relacionada con el objetivo propuesto, la cual se presenta en 3 secciones: riesgo psicosocial, causas y consecuencias; personal de atención al cliente, características de la tarea y estrategias de reducción del riesgo psicosocial en el sector financiero. Los riesgos psicosociales pueden generarse a partir de cualquier factor ya sea interno o externo, desde diferentes ámbitos, entendiendo al ser humano como un ser multidimensional, es por esto que la mejor estrategia para reducirlos es trabajar desde la prevención, generando procedimientos claros, programas, capacitaciones a los líderes de áreas y creando una cultura organizacional.

Palabras clave: Atención al cliente, Estrés laboral, Riesgo psicosocial, Sector financiero.

PSYCHOSOCIAL RISK IN CUSTOMER SERVICE STAFF: STRATEGIES FOR ITS REDUCTION IN THE FINANCIAL SECTOR

ABSTRACT

Currently, psychosocial risk is spoken of as one of the most important factors in companies today, since these are the ones that affect the mental health of workers and their productivity in their work, and have been carried out for many years. worldwide to be able to address prevention and help reduce the risk and its impact on people. A review was made of the most recent research on the significance of psychosocial risk in customer service personnel and reduction strategies in the financial sector. The main objective of this review article is to qualitatively analyze the scientific literature available in the databases Science Direct, Scielo, Redalyc, Google academic and official websites, using as search words: psychosocial risk, customer service, companies, sector . financial, stress. Pertinent information related to the proposed objective was obtained, which is presented in 3 sections: psychosocial risk, causes and consequences; customer service personnel, task characteristics and psychosocial risk reduction strategies in the financial sector. Psychosocial risks can be generated from any factor, whether internal or external, from different areas, understanding the human being as a multidimensional being, which is why the best strategy to reduce them is to work from prevention, generating clear procedures, programs, training area leaders and creating an organizational culture.

Keywords: Customer service, Work stress, Psychosocial risk, Financial sector.

INTRODUCCIÓN

La salud humana y la salud mental es un aspecto que requiere de suficiente atención hoy en día, debido a que los cambios constantes en los que están inmersas las personas pueden generar consecuencias negativas para cada persona y pueden poner en peligro el bienestar, es por ello que los riesgos psicosociales son condiciones que se encuentran presentes en las personas intralaborales (estrés, acoso laboral, conflictos con compañeros, sobrecarga) y extralaborales (familiares, conflictos económicos, etc.) (Fernández, 2023; García et al., 2020). La suma de todos estos factores es lo que pone en riesgo la salud mental de las personas (Fajardo, 2023; Rojas et al., 2022; Puerto et al., 2017).

Estos riesgos se han convertido en un factor importante para las empresas en los últimos años. Su aparición está relacionada en gran medida con condiciones objetivas inherentes al trabajo y suelen manifestarse a través de reacciones como el estrés en los empleados. Esto ha llegado a generar un gran impacto en la calidad de vida de las personas, sus familias y entorno, y cada vez adquieren mayor relevancia, ya que se convierte en un aumento sostenido de la incapacidad laboral

(Arenas et al., 2023, Vásquez et al., 2019; Gómez et al., 2017).

El sector financiero, sus áreas de atención al cliente, se ve muy afectado ya que sus empleados padecen manifestaciones como taquicardia, hipertensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, dilatación de pupilas, enfermedades en la piel como consecuencia de la ejecución de sus tareas y caída del cabello, todas estas son patologías a las que se enfrentan estas personas debido a su estrés laboral (Garzón de Espinosa, 2022; Alarcón, 2018). hoy hay programas de promoción y prevención que se realizan para mitigar los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, no participan en las actividades porque no disponen del tiempo ya que sus puestos generalmente dependen de las metas cumplidas (Rangel et al., 2023; García et al., 2020).

En esta revisión bibliográfica se ha realizado un recorrido exhaustivo sobre los riesgos psicosociales, sus causas y consecuencias, cómo afectan al trabajo de las personas en diferentes sectores, haciendo énfasis en el servicio al cliente y lo más importante, cuáles son las estrategias que las empresas pueden implementar para reducirlo.

RIESGOS PSICOSOCIALES: CAUSAS Y CONSECUENCIAS

Los riesgos psicosociales pueden generarse a partir de cualquier factor externo al que se exponga el sujeto, que cumpla con los criterios para producir una consecuencia psicosocial. Las consecuencias psicosociales son muchas, sin embargo, entre las más comunes tenemos ansiedades, estrés, apego, trastornos psicosomáticos, agotamiento emocional (Camacho & Mayorga, 2017; Moreno & Baez, 2011).

En el mismo sentido, Martínez et al. (2023), señala que la ansiedad es una señal de alerta, que advertirá al individuo de un peligro próximo y permite al sujeto adoptar medidas y estrategias para enfrentar esa amenaza, por tanto, la ansiedad es una respuesta normal, del ser humano en la que se busca la adaptabilidad ante cualquier peligro que afecte la propia integridad y bienestar. La ansiedad alerta al individuo a ejecutar las acciones necesarias para evitar los peligros a través de los subsistemas del Sistema Nervioso (SN), siendo estos el Sistema Nervioso Simpático y Parasimpático.

A su vez, Pelissolo (2012) destaca que cuando la ansiedad se vuelve patológica puede dejar de ser una reacción normal y convertirse en una patología en dos contextos diferentes; el primero de estos escenarios es cuando se presentan los síntomas planificados en el DMS-V y el segundo es en el que ya se ha realizado el diagnóstico de un trastorno de ansiedad crónica, como las fobias, el trastorno de pánico o los trastornos obsesivo-compulsivos (TOC). Cuando ya se tiene un

diagnóstico claro, comienza la etapa de tratamiento del trastorno donde las técnicas más efectivas son las propuestas por el enfoque cognitivo conductual y en ocasiones los antidepresivos.

Por otro lado, se encuentran el Trastorno por Estrés Agudo (TEA) y el Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT), que según Crespo et al. (2019), surgen a raíz de experimentar un trauma o evento traumático que es percibido por el individuo como una amenaza significativa en el ámbito físico, emocional o psicológico, ya sea de manera directa o hacia un individuo con el que tenga algún tipo de relación. También mencionan en esta investigación que de la población mundial que se ve expuesta a un evento traumático, alrededor del 25 – 30% de las personas desarrollan TEA y TEPT. Es por esto que la prevalencia de estos trastornos forma parte del enfoque de esta investigación, ya que, para su generación, es necesario que estén presentes factores de vulnerabilidad individuales, pero también ambientales.

De acuerdo con lo anterior, para adoptar alguno de estos trastornos, es necesario que estén presentes factores individuales, ambientales y emocionales que influyan en su desarrollo. Aunado a ello, existen algunos criterios que se deben cumplir con exactitud para lograr el diagnóstico final. Entre los factores socioemocionales o ambientales se encuentran las relaciones sentimentales con la pareja, donde dependiendo del rumbo de la relación, esta puede ser violenta o no. Según Argüello & Costales (2022), las víctimas de violencia de pareja, en este caso las mujeres, tienen mayor tendencia a desarrollar trastornos de ansiedad, depresión y TEPT, debido a lo expuestas que están al factor socioambiental y emocional de la violencia en pareja.

Adicionalmente, existen factores predisponentes emocionales donde se pueden encontrar antecedentes como situaciones de abandono, asuntos pendientes sin resolver, falta de herramientas emocionales para afrontar situaciones difíciles, enfermedades terminales o degenerativas, que generan con mayor facilidad ansiedad, estrés y depresión. Cada individuo reacciona de manera diferente a estos factores emocionales, algunos los asimilan como oportunidades para superarse, pero otras personas incrementan los niveles de ansiedad. Cabe destacar lo que menciona López (2007), en ocasiones se confunde la tristeza con la depresión y la depresión con un diagnóstico psiquiátrico; sin embargo, un síntoma como la tristeza no tiene por qué ser patológico, es solo un síntoma del trastorno depresivo de la personalidad, e incluso más simple puede ser solo un síntoma del síndrome depresivo.

En palabras de Muñoz et al. (2018), los factores que provocan el riesgo psicosocial son variados: la carga de trabajo, las presiones económicas (endeudamiento del hogar), la falta de reconocimiento por el trabajo realizado, la demanda o necesidad de trabajar horas extras, la

imposibilidad de cumplir con las demandas operativas del puesto de trabajo y las expectativas personales o laborales inalcanzables, entre otras. Lo anterior provoca que el trabajador sufra inevitablemente las consecuencias del riesgo psicosocial, afectando no solo a la individualidad sino también al entorno.

La principal consecuencia del riesgo psicosocial es el estrés, cuyos síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad hasta la depresión y generalmente van acompañados de agotamiento físico y mental. De esta forma, el estrés afecta directamente al rendimiento del trabajador, provocando una baja productividad y afectando al confort laboral. Y es que una persona sometida a una tensión muy elevada es incapaz de tomar decisiones correctas y su creatividad disminuye significativamente, ya que la mente es incapaz de encontrar las múltiples soluciones que se requieren para un desempeño exitoso. Güilgüiruca y col., (2015) Afirman al respecto que una empresa con mucha gente estresada generalmente tiene un mal ambiente laboral.

El riesgo psicosocial forma parte de un grupo de riesgos laborales que son situaciones que pueden poner en riesgo el bienestar físico y psicológico de los trabajadores de una empresa, afectando con ello su capacidad laboral, rendimiento, productividad, entre otros. Este concepto a través de los años ha ido evolucionando de acuerdo con el desarrollo de las industrias y los diferentes sectores económicos; han existido instituciones gubernamentales interesadas en la regulación de este tema, lo que ha provocado una mayor atención y documentación (Jiménez, 2011).

Conociendo las consecuencias para el empleador, es importante conocer las consecuencias para el trabajador, quien es parte fundamental del desarrollo de la actividad económica de la empresa. El trabajador como recurso humano debe estar bajo condiciones intralaborales y extralaborales favorables para desempeñar sus funciones con los resultados esperados. Sin embargo, esto no siempre es así, en algunas ocasiones el trabajador se ve expuesto al riesgo de manera directa o indirecta, generando conductas negativas psicológicas, físicas y sociales, trastornos mentales como estrés, o burnout, ansiedad generalizada, trastorno de pánico, depresión, incluso afecciones físicas, a través de somatizaciones, como gastritis, dolores de cabeza, trastornos intestinales, hipertensión arterial, entre otros (Gil-Monte, 2009).

Los riesgos psicosociales están cada vez más presentes en la vida cotidiana, y día a día las personas van tomando conciencia de este hecho, por lo que surgen diferentes autores e investigadores que abordan este tema. Pero a pesar de todo lo que estamos viendo, esto no es suficiente ya que siguen apareciendo más factores y esto hace que en los últimos años la tasa de riesgos psicosociales en el trabajo haya aumentado.

Para entender este fenómeno hay que empezar por conocer qué factores inciden en el riesgo psicosocial y para ello se han encontrado diferentes estudios como el publicado por la OIT en 1984 “Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control”, en el que se conoce cuáles son los factores psicosociales en el trabajo y qué consecuencias tienen para la salud de los empleados.

Luego hay otro documento donde se encuentra el punto de partida, se reconoce que los riesgos psicosociales influyen en la salud y es con el estudio publicado por la OMS en 1988 “Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” este trabajo está dirigido a “Gerentes así como personal de salud y tiene como finalidad capacitarlos para crear servicios de higiene ocupacional adecuados, desarrollar métodos de monitoreo y evaluación del ambiente psicosocial de trabajo y la salud de los trabajadores expuestos a él, y determinar la necesidad de nuevas investigaciones” (Kalimo et al., 2000).

Son diversos los factores o causas de los cuales se derivan los riesgos psicosociales, por ello en la Tabla 1 se muestran las diferentes investigaciones que mencionan las posibles causas, lo que facilita tener una visión más sencilla y amplia de las razones por las cuales se presentan los riesgos psicosociales en el trabajo.

Tabla 1. Algunos estudios asociados al riesgo psicosocial

País	Calificación	Autor / Año
España	Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias.	Gil Monte (2009)
España	Factores y riesgos psicosociales ocupacionales.	Moreno (2011)
México	Síndrome de Burnout Laboral y su Relación con la Salud y el Riesgo Psicosocial en Servidores Públicos de Impartición de Justicia en la Ciudad de México	Uribe y López (2014)
Colombia	Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga.	Rodríguez (2014)
España	Riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones	Espeleta (2015)
Uruguay	Burnout y factores de riesgo psicosocial en call center.	Tórtola (2016)
Argentina	Factores de riesgo psicosocial en contextos de trabajo de extensionistas agrarios en Argentina.	Cacivio (2017)
España	Abordaje de atención primaria a los riesgos psicosociales en el entorno laboral.	Sequeiro (2019)
España	Influencia del proceso de aculturación en la percepción de los riesgos psicosociales en el trabajo.	Moreno (2020)
Ecuador	Riesgo psicosocial y desempeño laboral.	Guamán (2021)

Colombia	Análisis de Causas, Efectos y Consecuencias del Riesgo Psicosocial.	Serrano y Vargas (2022)
Ecuador	Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal portuaria de Guayaquil.	Encalada (2022)

Fuente: Elaboración propia

De lo anterior se desprende que los riesgos psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral de las personas y la calidad de vida laboral ya que promueven el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y bienestar, es por ello que se debe trabajar desde la medicina preventiva ya que esta es una combinación de prácticas médicas diseñadas para evitar enfermedades comunes y laborales. El sistema de seguridad y salud en el trabajo es un sistema diseñado para la prevención de riesgos en las empresas y para ello se analizan todas las posibles causas que afecten al sistema.

Es por esto que todas las empresas deben analizar sus problemas y así poder combatirlos, según Perdomo (2014) asegura que mejorar la salud de los trabajadores está directamente relacionado con lo productivas y rentables que pueden llegar a ser las organizaciones, por esta razón para implementar un buen SGSST debemos conocer la empresa en su totalidad, ver la importancia de la salud ocupacional de las empresas, y no solo reaccionar cuando ocurre un evento desafortunado con un empleado o cuando se deben enfrentar demandas por incumplimiento de las normas laborales.

A nivel mundial existe mucha investigación, por ejemplo en China Wang et al. (2023) iniciaron una investigación de Cómo el estrés laboral y la adaptación psicológica predicen las necesidades interpersonales entre los trabajadores manufactureros migrantes, en la que participaron trabajadores de 16 fábricas manufactureras, siendo una muestra total de 507 personas donde se encontró que el estrés laboral se asoció directamente con los estados de ánimo y las necesidades interpersonales, la adaptación psicológica se asoció directamente con los estados de ánimo e indirectamente con las necesidades interpersonales.

A nivel latinoamericano, en Chile, Gülgüiruca et al. (2015) afirman en su investigación sobre los factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa del sector eléctrico que, los trabajadores manifiestan que en la medida que aumenta la percepción de riesgo de los factores psicosociales en el trabajo, también aumentan sus niveles de estrés, destacando así que todos los factores como la relación entre género, doble presencia, apoyo social y laboral, trabajo activo, sistema de turnos y remuneraciones, tienen como consecuencia el impacto en los niveles de estrés, si bien no están directamente relacionados con el trabajador, basta para que se perciba la

presencia del factor de riesgo psicosocial.

En Colombia, existe un listado de enfermedades, el cual está dividido por riesgos, en términos de riesgo psicosocial, tenemos Trastornos Psicóticos agudos y transitorios, Depresión, Trastorno de Pánico, Trastornos de Ansiedad, Trastornos de Adaptación, Trastornos Adaptativos con Estado de Ánimo Ansioso, con Estado de Ánimo Deprimido, con Estado de Ánimo Mixto, con Alteraciones de Conducta o Mixto con Alteraciones Emocionales y Conductuales, Hipertensión Arterial, Cardiopatía Isquémica, Infarto Agudo del Miocardio, Enfermedades Cerebrovasculares, Encefalopatía, Úlceras, Gastritis Crónica, Dispepsia, Síndrome de Intestino Irritable, Trastorno del Sueño, Estrés Postraumático. Todas estas enfermedades están descritas y codificadas en la CIE-10. (Ministerio del Trabajo, 2014)

A partir del reconocimiento de los riesgos psicosociales, en Colombia se han identificado cada vez más casos en los que trabajadores de todos los sectores económicos desarrollan patologías relacionadas, lo que impulsa al ente regulador, en este caso el Ministerio de Trabajo, a generar propuestas de intervención. Para gestionar la acción de los riesgos psicosociales en el trabajador, por ejemplo, se ha desarrollado el programa “*Es 3 Bajo 0*” orientado a ampliar la comprensión del concepto de estrés y su funcionalidad como proceso de adaptación al entorno laboral (Lizcano 2018).

PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE: CARACTERÍSTICAS DE LAS TAREAS

El servicio al cliente se define para todo tipo de empresas, sean públicas, privadas o mixtas, sean grandes, medianas o pequeñas, con actividades de cualquier tipo industrial, manufacturera o de servicios, todas estas personas intervienen o están involucradas en el servicio al cliente debido a la existencia de clientes no solo externos, sino también internos, cada área se comunica con otra, esperando así atención. Es por esto que el servicio al cliente no es una decisión sino un elemento importante en el desarrollo de la empresa.

Pero hay que empezar por entender qué es el servicio y existen múltiples definiciones, pero todas siempre con el mismo sentido de relación. Por ejemplo, Peel (1993) dice que el servicio es la actividad que relaciona a la empresa con el cliente, de manera que éste quede satisfecho con dicha actividad, por otro lado Gaither (1983) dice que el servicio al cliente es un conjunto de actividades que en conjunto crean una relación, una definición un poco más amplia que la presentada por Lovelock (1990) quien dice que el servicio al cliente implica actividades orientadas a tareas, distintas a la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, vía telecomunicaciones o por correo. Esta función debe ser diseñada, realizada y comunicada teniendo

en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Estas definiciones nos permiten entender la importancia del servicio en cualquier tipo de actividad que se realice. Enfocándonos en el mundo empresarial, encontramos que Couso, RP (2005), dice que el servicio al cliente es *“Todas las actividades que vinculan a la empresa con sus clientes”*, dentro de estas actividades menciona las más relevantes:

- Las actividades necesarias para garantizar que los productos y servicios se entreguen a tiempo, en unidades y en presentación a los clientes.
- Las relaciones entre la empresa y los clientes.
- Servicios postventa.
- Servicios de quejas, solicitudes e información a clientes.

El mundo cada día está más globalizado, buscando el desarrollo y caracterizándose por el cambio y la transformación constante. Como parte de esta globalización y de este cambio, se habla mucho del servicio al cliente y de cómo las organizaciones trabajan en busca de la satisfacción del cliente. Hoy en día, la globalización del servicio al cliente hace que todo el personal de una organización sea capaz de dar una respuesta al cliente, pudiendo orientarlo para que obtenga la información o el servicio que busca. Un buen servicio es tener la respuesta adecuada en el momento oportuno.

Cuando hablamos de atención al cliente también debemos hablar de calidad, pues son dos cosas que van de la mano para conseguir la satisfacción. Se puede entender que un producto es de calidad cuando el cliente recibe lo que espera, mientras que un servicio de calidad es cómo lo recibe. La calidad es esencial, pero la calidez del servicio es lo que da la mayor satisfacción al cliente. Por ello, además de la calidad, hay que incorporar el concepto de calidez al servicio y conseguir que en él trabajen todas las personas de la organización.

El servicio al cliente no sólo se da por cuestiones organizativas de las empresas dedicadas a la venta de productos o servicios, un rol que ha cobrado mucha fuerza en los últimos años es el servicio a través del trabajo social. Basándose en sus valores y principios, las empresas están dirigiendo esfuerzos hacia la responsabilidad social corporativa. Según Robbins & Jugde (2017), la responsabilidad social se considera como la actitud voluntaria de la empresa encaminada a satisfacer las demandas sociales de los diferentes agentes relacionados, derivadas de los efectos que la actividad empresarial provoca sobre ellos.

El crecimiento de los programas de responsabilidad social ha generado beneficios no sólo al interior de las empresas sino también a las comunidades, Parra, et al., (2019) sostienen que las organizaciones son partidarios de dedicar esfuerzos a programas encaminados a mejorar su entorno físico-social, generando programas y actividades para los empleados, pero también trabajan en el crecimiento y desarrollo de las comunidades externas, y esto provoca una influencia positiva en las personas, con el fin de incrementar las ventas y la imagen de la empresa.

Es por esto que las empresas buscan ser cada vez más competitivas, resaltando al cliente como elemento central de los procesos, así como reconociendo al colaborador interno como cliente y en esta búsqueda de competitividad, satisfacción y entrega de valor, surge un elemento muy importante que ayuda al desarrollo del servicio es la tecnología, esta se ha convertido en parte fundamental para gestionar adecuadamente los procesos de la empresa y lograr la satisfacción de los colaboradores.

ESTRATEGIAS DE REDUCCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN EL SECTOR FINANCIERO

Los Riesgos Psicosociales están presentes desde hace muchos años. Kornhauser (1965) afirma que desde la década de 1960 las prácticas organizacionales y de gestión han influido en la salud mental de los trabajadores y que su impacto varía dependiendo de la organización y las actividades que realiza el empleado. Sin embargo, es muy reciente que el mundo se haya preocupado por el bienestar de los trabajadores, realizando cambios en las prácticas de gestión y seguridad y salud ocupacional.

Los factores psicosociales relacionados con el trabajo en los últimos años han ido en aumento en todo el mundo, a raíz de esto se han presentado muchos estudios sobre cómo afrontarlos y prevenirlos. Actualmente existen otros factores que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo, como los factores químicos, biológicos, físicos, ergonómicos y mecánicos, pero no se han desarrollado estrategias claras de control para los factores psicosociales. Las estrategias que se han encontrado en la literatura han surgido de las percepciones subjetivas de diferentes empresas (Sáenz & Ugalde, 2019).

Según Luna Chávez et al. (2021), en el informe del Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre medicina del trabajo, los factores psicosociales fueron definidos como: Las interacciones entre el trabajo, su entorno, la satisfacción laboral y las condiciones de su organización, por un lado, y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todos los cuales, a través de las percepciones y experiencias, pueden ejercer una influencia nociva sobre la salud, el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

La principal manifestación del riesgo psicosocial es el estrés. Sus principales efectos, como la violencia, el acoso laboral o el acoso sexual, afectan directamente al funcionamiento de la persona. Según el artículo de investigación Muñoz Rojas et al. (2018), tras estos efectos, pueden surgir otras formas de riesgos psicosociales, como la precariedad laboral o el síndrome de Burnout o desgaste profesional, que afectan a la organización, pudiendo llegar incluso a la somatización de estas conductas, manifestándose en enfermedades que afectan directamente a la productividad de las empresas.

En este mismo artículo, Muñoz Rojas et al. (2018) nos dice que es importante identificar los factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad y el bienestar en el trabajo, con el fin de desarrollar estrategias adecuadas para contrarrestar sus efectos negativos, y generar planes de recuperación y acción que nos lleven a la satisfacción de las necesidades y objetivos organizacionales y personales de los empleados. La estrategia preventiva se ha consolidado como el primer paso para promover el bienestar en el trabajo; las organizaciones han entendido que, si hay confort físico, moral y social, los objetivos se alcanzarán con mayor facilidad.

Las empresas, antes de planificar e implementar estrategias para reducir los factores de riesgo psicosocial, deben conocer en detalle cuáles son los factores intra y extralaborales a los que están expuestos los trabajadores; para ello, en cada país existen instrumentos avalados para su aplicación a la población trabajadora, incluido el sector financiero, que identifican los factores teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad económica, las actividades de la empresa y las características de la población.

En Chile, por ejemplo, existe el cuestionario SUSESO/ISTAS21, Candia & Pérez (2020), que es una traducción realizada por España de la adaptación del cuestionario de riesgos psicosociales de Copenhague – Dinamarca. Este cuestionario también se aplica en países como Argentina, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos, Suecia, entre otros. El cuestionario tiene dos versiones, la versión corta y la versión completa, y mide 5 dimensiones (cada dimensión tiene otras subdimensiones):

1. Demandas psicológicas cuantitativas
2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades
3. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo
4. Compensaciones
5. Doble presencia

En México cuentan con una guía informativa NOM-035-STPS-2018 en donde se encuentran los procedimientos para la identificación, análisis y prevención de factores de riesgos psicosociales en el trabajo. En esta guía se describen las disposiciones generales para la aplicación de dos cuestionarios denominados “*Guía de Referencia II*” que aplica para empresas con menos de 50 trabajadores y “*Guía de Referencia III*” que aplica para empresas con más de 50 trabajadores (secretaría del trabajo y previsión social, 2018).

Por el contrario, en países como Perú existen pocas herramientas válidas para la medición de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, como en la mayoría de países, estos tienen el deber de medir y evaluar los riesgos, por ello, en el año 2017 se inició un proyecto con el propósito de validar la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial, que es el instrumento validado en Colombia para la evaluación de los factores intra y extralaborales de los trabajadores (Albarrán et al., 2017).

Ecuador utiliza una herramienta denominada Cuestionario de Riesgo Psicosocial, el cual consta de 83 ítems, a través de los cuales se miden 8 dimensiones: Ritmo de Trabajo y Eficacia, Desarrollo de Competencias, Liderazgo, Margen de acción y Control, Organización del Trabajo, Recuperación, Apoyo y Soporte y finalmente Otros puntos importantes.

En Colombia existe una batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las empresas, determinada en la Resolución 2764 de 2022, con la aplicación de esta podemos evaluar el riesgo intralaboral, extralaboral y el estrés que enfrentan los colaboradores en una empresa y poder establecer algunas acciones para mejorar el clima laboral, el bienestar y la calidad de vida laboral.

Es importante conocer los datos que presenta Colombia actualmente para encontrar aquellas estrategias que sirvan para controlar, minimizar o mitigar estos factores de riesgo psicosocial de la población laboral. Durante los últimos años, las patologías mentales derivadas del estrés han aumentado hasta en un 43%. Dos de cada tres trabajadores reportan estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y entre un 20% y un 33% refieren sentir altos niveles de estrés (Ministerio del Trabajo, 2019).

Algunas de las consecuencias fisiológicas que sufren los empleados del sector financiero en Colombia como consecuencia del desempeño de sus labores laborales son: “*taquicardia, hipertensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, dilatación pupilar, enfermedades de la piel y caída del cabello*”. Por otro lado, están las consecuencias a nivel cognitivo, como “*sensación de preocupación, indecisión, mal humor, hipersensibilidad a las críticas y sentimientos de falta*”.

de control”, siendo este el inicio de una posible patología mental de origen laboral (Gómez et al., 2017; Walter, 2015).

Sanabria et al. (2022), sostienen en su investigación realizada sobre la gestión de la salud mental en las empresas del sector financiero, que la mayoría de los trabajadores de este sector tienen conocimiento de las actividades de los programas de promoción y prevención que se realizan para mitigar los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, no participan en las actividades porque no disponen del tiempo y deben cumplir con resultados mensuales esperados según sus puestos, que en la mayoría de los casos, su estabilidad laboral depende de las metas alcanzadas.

De toda la bibliografía encontrada se construyó la siguiente tabla donde se identifican las diferentes medidas o controles que se ejercen sobre los tres generadores de factores de riesgo psicosocial que son la fuente, el entorno y el individuo, que conforman el ámbito intralaboral, como lo es el entorno no laboral de las empresas del sector financiero. De la síntesis se obtuvieron los siguientes resultados, ver Tabla 2.

Tabla 2. Estrategias para reducir los factores de riesgo psicosocial.

Fuente	Medio	Individual
Adoptar medidas para que la comunicación interna sea favorable, de manera que el trabajador esté informado de los horarios, cambios, nuevas estructuras o actividades de la empresa.	Realizar capacitaciones a los líderes de cada proceso, en estilos de liderazgo y cómo gestionar equipos de trabajo eficientes y efectivos.	Brindar capacitación a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos, incluidos los riesgos psicosociales, esto les permita contar con estrategias, recursos y herramientas para enfrentar los riesgos a los que se ven inmersos en el desarrollo de sus tareas.
Definir los procedimientos de la empresa y caracterización de tareas para facilitar la toma de decisiones, diseño, planificación y ejecución de los objetivos de cada puesto.	Establecer roles con tareas específicas para cada puesto y departamento.	Permitir que los trabajadores tengan espacios de participación y colaboración para generar ideas que ayuden a la construcción de procesos, planes de acción o cualquier actividad que esté en sintonía con el logro de los objetivos de la empresa.
Realizar estudios metodológicos y de tiempos con el fin de identificar indicadores fundamentados en la realidad de la empresa, de los trabajadores y sus dificultades de desarrollo.	Planificar y ejecutar un programa de Descansos Activos con el tiempo y frecuencia requerido según cada puesto, donde se tome en cuenta la salud mental.	Genera confianza en el trabajador, demostrando lo importante que es su opinión y proactividad en la empresa.

Fuente: Elaboración propia

En general, se puede observar en la tabla que los controles que se aplican para reducir, a pesar de ser pocos, son los más comunes y los más efectivos. Lo más recomendable es tomar medidas que sean de carácter general, para poder realizar actividades de abordaje global y posteriormente iniciar actividades individuales cuando el trabajador se muestre más receptivo al tema, no obstante, se requiere el total compromiso de la alta dirección y de la dirección de las empresas, así como la aprobación de los recursos necesarios para la ejecución de los programas de evaluación, prevención y control de los riesgos psicosociales (Muñoz, et al., 2018).

Lo más recomendable es tomar medidas que sean de carácter general, para poder realizar actividades de abordaje global y posteriormente iniciar actividades individuales cuando el trabajador esté más receptivo al tema y abierto a la prevención y tratamiento (Valencia et al., 2022).

CONCLUSIÓN

En las empresas dedicadas al servicio al cliente, los riesgos psicosociales casi siempre son generados por el estrés laboral y en la mayoría de las empresas estos factores no están siendo gestionados de manera preventiva, aunque se han creado diferentes herramientas a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta que la principal razón por la cual la población trabajadora del área financiera no asiste a las actividades de prevención y promoción de este riesgo, es la falta de tiempo, ya que la forma en la que se garantiza la estabilidad laboral es el logro de metas. Las empresas deben realizar estrategias de gestión basadas en la prevención para lograr la reducción de estas. Se concluye que la mejor estrategia que puede tener una empresa para reducir los riesgos psicosociales es trabajarlos desde la prevención, generando procedimientos claros, programas de prevención, capacitaciones a líderes de área y brindando confianza a los trabajadores, mostrando lo importante que es su opinión y proactividad en la empresa, trabajar para modificar el clima y la cultura organizacional, incorporando los conceptos correspondientes de riesgos psicosociales y su prevención. Al generar conciencia, medir y gestionar los riesgos psicosociales, podremos contribuir a mejorar la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, MEB (2018). Estrés y síndrome de Burnout en la vida actual. Xlibris
- Albarrán, V, Geldres, V, Paredes, P, Ramirez, O, Ruiz, F, & Palomino, J. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Medical Horizon (Lima), 18(1), 59-67.
- Arenas, GN, Rey, JFJ, & Arboleda, EN (2023). Riesgo laboral y patologías laborales derivadas en el sector floricultor del Ecuador. Revista de Ciencias Sociales, 29(2), 421-431.

- Cacivio, R. (2017). Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de trabajadores de extensión agrícola en Argentina.
- Camacho, A. & Mayorga, DR (2017). Riesgos psicosociales laborales. Perspectiva organizacional, legal y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172.
- Costales Zavgorodniaya, AI, & Argüello Yonfá, ED (2022). Somatización, ansiedad y depresión en mujeres víctimas de violencia de pareja.
- Couso, RP (2005). Atención al cliente. Ideaspropos Editorial SL.
- De Velasco Soriano, RM, Zappino, JP, Quiroga, A., & Álvarez-Mon, M. (2023). Actualización clínica de los trastornos de ansiedad, hipocondría y trastorno obsesivo-compulsivo. *Medicina - Programa Acreditado de Educación Médica Continua*, 13(84), 4929-4936.
- Duke Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *Innovate*, 15(25), 64-80.
- Eduarte Ramírez, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 7(1), 41-44.
- Encalada, ML (2022). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal portuaria de Guayaquil.
- Espeleta Cabrejas, P. (2015). Riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones.
- Fajardo, GHV (2023). Logros y desafíos en la gestión psicosocial y de salud mental en entornos laborales: experiencia colombiana. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 31(2), 101-124.
- Fernández Perdomo, WA (2014). Importancia de la Salud Ocupacional en una Organización.
- Fernández, DM (2023). La formación como principio y fin de la acción preventiva frente a los riesgos psicosociales derivados de la digitalización y la automatización. *Lan Harremanak-Revista de Relaciones Laborales*.
- García Orozco, L., Ortiz Goyes, NA, Noroña Salcedo, DR, Morillo Cano, JR, Contreras Yametti, FI, García Boyx, G., & González Aguilar, V. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en el personal de salud Hospital Básico “Asdrúbal De la Torre” - 2020: *La U Investiga*, 7(2), 53.
- García-González, M., Torrano, F., y García-González, G. (2020). Estudio de los factores de riesgo psicosocial en el profesorado universitario en línea: una mirada desde dentro. *Interdisciplinary*, 37(1), 35-36.
- Garzón de Espinosa, M. (2022). Factores psicosociales asociados al estrés laboral. Análisis de su impacto en el profesorado universitario. *Saluta*, 1(4), 68–79.

- Generelo, TC, Gutiérrez, LC, & Ruiz, H. (2019). Trastorno de estrés agudo y postraumático. Medicina - Programa Acreditado de Educación Médica Continua, 12(84), 4918-4928.
- Gil-Gómez a, H., Badenes b, RO, & Adarme-Jaimes, W. (2014). Gestión de la calidad del servicio basada en la aplicación del estándar ITIL. Dyna-colombia, 81(186), 51.
- Gil-Monte, Pedro R.. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias sobre la salud pública. Revista Española de Salud Pública, 83(2), 169-173.
- Gómez Bustamante, E., Rodríguez Méndez, A., Ordosgoitia Montero, K., Rojas López, M. y Severiche Sierra, C. (2017). Riesgos psicosociales en personal asistencial de una clínica terciaria de la ciudad de Cartagena de Indias en el año 2016. NOVA, 15(27), 77 - 89.
- Guamán Guevara, MD, & Ramírez Albán, SG (1 de octubre de 2021). Riesgos psicosociales y desempeño laboral del personal de una cooperativa de ahorro y crédito.
- Güilgüiruca Retamal, M, Meza Godoy, K, Góngora Cabrera, R, & Moya Cañas, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica de Chile. Medicina y Seguridad del Trabajo, 61(238), 57-67.
- Kornhauser, A. (1965). Salud mental del trabajador industrial. Nueva York: Wiley.
- Macías, Arianne M., & Vidal, Adalberto A.. (2019). ¿Gestión del riesgo psicosocial?: Un SOS en las organizaciones cubanas. Psicología: teoría y práctica, 21(2), 192-210.
- Luceño-Moreno, L., Anghel, AG, Brabete, AC, & Martín-García, J. (2020). Influencia del proceso de aculturación en la percepción de riesgos psicosociales en el trabajo. Ansiedad y estrés.
- Luna-Chávez, E, Ramírez-Lira, Ezequiel, Anaya-Velasco, A, & Díaz-Patiño, D. (2021). Factores psicosociales, intervención y gestión integral en las organizaciones: revisión sistemática. Psicumex, 11, e399.
- M, LI, I. (sf). Ansiedad y depresión, reacciones emocionales ante la enfermedad.
- Ministerio de Trabajo. (2019). Las empresas deben evaluar la salud mental de sus trabajadores: MinTrabajo.
- Moreno Jiménez, B. & Baez León, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- Muñoz Rojas, D., Orellano, N., & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas pautas laborales. Psicogent, 21(40), 532-544.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2010). Entornos de trabajo saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura complementaria. Organización Mundial de la Salud.
- Pélissolo, A. (2012). Ansiedad y trastornos neuróticos. EMC - Tratado de Medicina,

16(4), 1-10.

- Prado, JFU, Flores, P., Galicia, CP, & Saisó, AG (2014). Síndrome de Burnout Laboral y su Relación con la Salud y el Riesgo Psicosocial en Servidores Públicos de Impartición de Justicia en México, DF *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554-1571.
- Puerto, JC, Soler, LM, Montesinos, MJL, Marcos, AP, & Chorda, VMG (2017). Un nuevo aporte a la clasificación de estresores que afectan a los profesionales de enfermería. *Revista Latinoamericana de Enfermedades*, 25.
- Raija Kalimo, Mostafa A. El-Batawi y Cary L. Cooper (2000). Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.
- Rangel, BDL, Saucedo, MDLLL, & Padilla, ADA (2023). Participación en población vulnerable: Experiencia bajo un enfoque constructorista y de derechos humanos. *Movilidad, inseguridad y desarrollo; un análisis desde el trabajo social*, 178.
- Robbins, SP y Judge, TA (2016) *Comportamiento organizacional*. 17.^a edición, Pearson Education Limited, Upper Saddle River. - Referencias - Scientific Research Publishing.
- Rojas, FR, Sazo, MM, Poblete, IF, Osorio, PF, Alcántara, V. Á., & Riquelme, JO (2022). Percepción de la carga mental de trabajo en funcionarios administrativos que laboran en una municipalidad de Chile. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (43).
- Rojas-Martínez, C, Niebles-Nuñez, W, Pacheco-Ruiz, C, & Hernández-Palma, H. (2020). La calidad del servicio como elemento clave de la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas. *Tecnologías de la Información*, 31(4), 221-232.
- Sáenz Yáñez, M, & Ugalde Vicuña, J. (2019). Riesgo psicosocial en operadores de un Call Center. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199.
- Sanabria, C., Eslava, ME & Niño, CT (2023). Gestión de la salud mental laboral en el sector financiero en Colombia [Tesis de especialización, Universidad EAN].
- Sequeiro, AS, Salvador, L., Roca, AG, & Valls, RP (2019). Abordaje de los riesgos psicosociales en el entorno laboral desde la atención primaria. *FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria*.
- Serrano Pérez, C. ., Vargas Cuitiva, D., & Rueda-Mahecha, Y. (2022). Análisis de causas, efectos y consecuencias del riesgo psicosocial en asesores comerciales. *Sociedad, Cultura y Creatividad*, 1(1), 64–71.
- Tortora, G. (2016). Burnout y factores de riesgo psicosocial en call centers.
- Uribe Rodríguez, AF, & Martínez Roza, AM (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga.
- Valencia, M, Valenzuela-Suazo, S, Rodríguez-Campo, V, Valdebenito-Arandela, D, & Valderrama-Alarcon, M. (2022). Riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de atención primaria: revisión integradora. *Sanus*, 7, e278.

- Vásquez, MMO, Ramírez, YCZ, & Bello, GP (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales de enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 5.
- Walter, J. (2015). Violencia de prestadores de servicios: Un riesgo psicosocial que demanda atención en Argentina. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(37), 49-80
- Wang R, Yu Un modelo de ecuación estructural. *Saf Health Work*. Jun;14(2):222-228.