

Propuesta de una nueva experiencia para crear vivencias que mejoren las condiciones laborales para reducir los índices de estrés laboral dentro de una aseguradora colombiana.

Proposal of a new experience to create experiences that improve working conditions to reduce the indices of work stress within a Colombian insurer.

Sara Rivera Rivera¹

Universidad Católica de Pereira

Sara.rivera@ucp.edu.co

Resumen

El siguiente trabajo tiene como objetivo ayudar a reducir el estrés laboral que afecta a los asesores de una aseguradora colombiana. Este será desarrollado de manera interdisciplinaria entre psicología y diseño industrial. Desde la psicología se investiga los factores que producen el estrés y mediante el diseño industrial se propone una solución teniendo en cuenta el diseño de experiencia.

Palabras clave: Diseño, estrés, psicología

Abstract

The following work aims to help reduce the work stress that affects the advisors of a Colombian insurer. This will be developed in an interdisciplinary way between psychology and industrial design. From the psychology, the factors that produce stress are investigated and through industrial design a solution is proposed taking into account the design of experience.

Key words: Design, stress, psychology

¹ Estudiante de Diseño Industrial próxima a grado. Universidad Católica de Pereira. Sara.rivera@ucp.edu.co

El presente proyecto se basa en el estrés que se presenta en un entorno laboral. Se decide abarcar este tema ya que el estrés laboral es un problema que se considera como enfermedad laboral desde la perspectiva psicológica.

Esta problemática se pretende abordar de manera interdisciplinar entre diseño industrial y psicología. La psicología establece las bases de investigación para conocer de manera profunda los factores que influyen en esta problemática. Y desde el diseño industrial se busca intervenir de manera acertada y eficaz proporcionando una solución por medio del diseño de experiencia

El diseño de experiencia se puede lograr mediante la intervención de un espacio u objeto. Los objetos pueden ser un complemento de la experiencia. Marc Hassenzahl (2013) en su artículo “Experiences before things: A primer for the (yet) unconvinced” dice que la mayoría de las experiencias son mediadas, formadas o hasta creadas mediante objetos.

El objetivo principal es Diseñar una experiencia de usuario, mediante la interacción de los sentidos tales como el olfato, la vista y el tacto; en un entorno laboral, para los asesores comerciales de una aseguradora colombiana para ayudar a reducir el estrés que ellos presentan a final de mes.

Para acercarnos al sentido del olfato se tomo como referente la aromaterapia. Según Vlahos (2009) “Cuando hueles algo, las señales de los receptores de olor en la nariz llegan primero a la amígdala, produciendo una reacción inmediata y visceral. Ningún otro sentido está directamente conectado a esta emoción que procesa parte del cerebro.” Es por esto que el olfato es un sentido esencial para lograr emociones positivas. Mojay autor de Aromatherapy for Healing the Spirit define la aromaterapia como “El uso controlado de aceites esenciales para mantener y promover el bienestar físico, psicológico y espiritual.” Por lo tanto se decide abordar la aromaterapia como un medio para ayudar a reducir el estrés laboral. Utilizando aromas específicos como lavanda, salvia, geranio, orégano, neroli, rosa e ylang ylang que son aceites que ayudan a reducir la ansiedad (Quiroz Torres & Melgar Hermoza, 2012).

En un estudio donde se muestra el panorama del absentismo laboral realizado por la asociación nacional de empleados en Colombia ANDI (2015) citado por la IEPP (2016) los valores por incapacidades son redirigidos a las EPS o ARL, dependiendo su origen, sin

embargo, este tiene fuertes repercusiones a nivel de productividad y el impacto más importante se ve reflejado en los altos costos de entrenamientos de suplentes, salarios adicionales y clientes insatisfechos.

Es importante entonces resaltar el hecho de que un trabajador apto, es una persona que cuenta con los recursos en este caso empresariales para mantener en armonía su cuerpo y mente, lo que le permite dar resultados satisfactorios incrementando así de forma positiva el rendimiento general de la empresa. Por ello se debe presta especial cuidado a los diferentes agentes estresores para evitar los posibles estados de estrés y de esta manera promover un entorno laboral amigable para el trabajador.

Metodología

La metodología para la ejecución del proyecto es basada en design thinking. Esta metodología consta de 5 etapas.

1. Empatizar: en la primera etapa que es empatizar se utilizan varios instrumentos para tener un acercamiento al problema. Los instrumentos empleados son las entrevistas, mapa de empatía y el canvas uso/observación.
2. Definir: después de recolectar esta información se puede definir mejor el usuario y el contexto y el problema para luego empezar la etapa de ideación.
3. Idear: durante esta etapa se pueden utilizar diferentes estrategias para generar alternativas como hacer lluvia de ideas o el scamper. Después de generar alternativas se define cuáles son las más acertadas para crear una solución al problema y empezar a prototipar. En esta etapa también se define el concepto de diseño y el análisis de tipologías.
4. Prototipar: en el prototipado se construyen maquetas de baja fidelidad y/o a escala las alternativas más cercanas a la solución.

5. Testear: aquí el prototipo funcional se expone para hacer validaciones del producto y así comprender que errores pueda tener para luego hacerle ajustes.

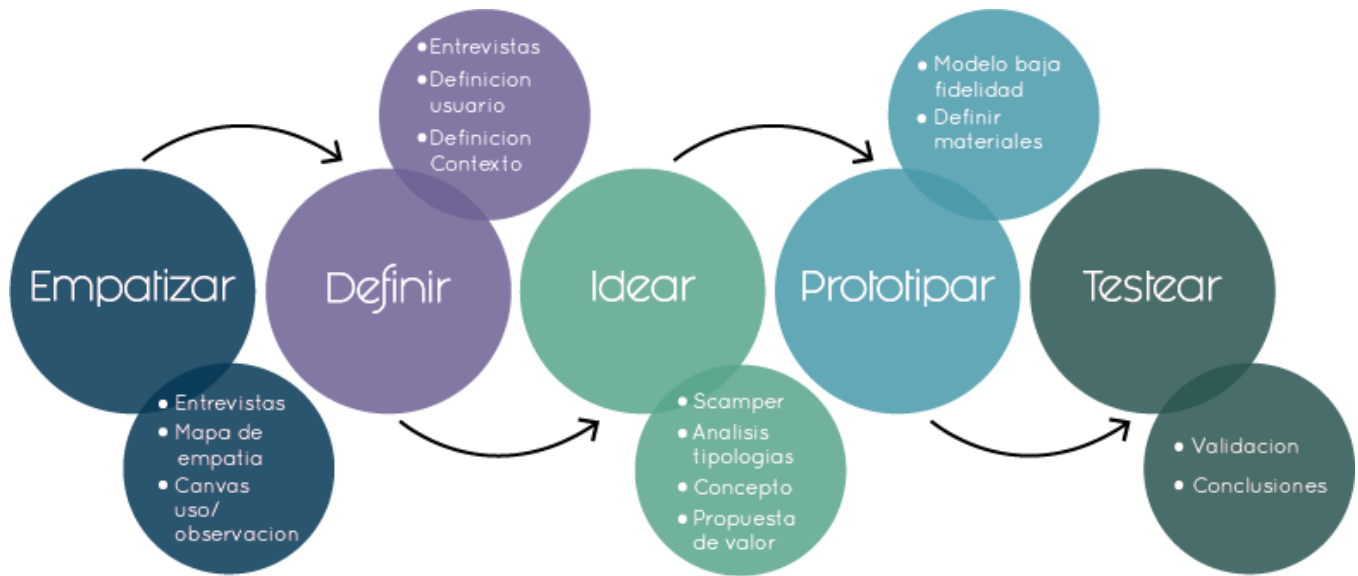


Figura 1. Metodología de diseño

Resultados

Primero se realiza una evaluación de alternativas destacando sus ventajas y desventajas para así definir cual es la alternativa mas viable.



Figura 2. Alternativa 1

En el primer boceto se plantea una espuma que cubra las esquinas de las paredes divisoras del escritorio central de los computadores. Este tiene diferentes tipos de texturas a lo largo

de la espuma. Dentro de la espuma se encuentra el dispensador de aroma que se emite cada determinado tiempo.

Ventajas

- Interviene directamente el espacio donde los asesores pasan gran parte de su tiempo
- Es de fácil alcance para los asesores
- Permite al usuario usarlo constantemente

Desventajas

- El sistema para aromatizar es complejo
- La espuma al estar siempre expuesta se deteriora más rápido



Figura 3. Alternativa 2

En esta alternativa se propone un descansa pies para poner debajo de los escritorios. Consta de tres paneles que se extienden por todo el borde del escritorio, en cada panel está conformado por diferentes tipos de texturas. El usuario debe que quitarse los zapatos para poder experimentar las texturas.

Ventajas

- Permite al asesor trabajar e interactuar con el objeto simultáneamente
- Está oculto ante el público

- Sirve para apoyar los pies

Desventajas

- El asesor debe estar descalzo
- No se emplea aroma como complemento para la experiencia
- Ocupa más espacio

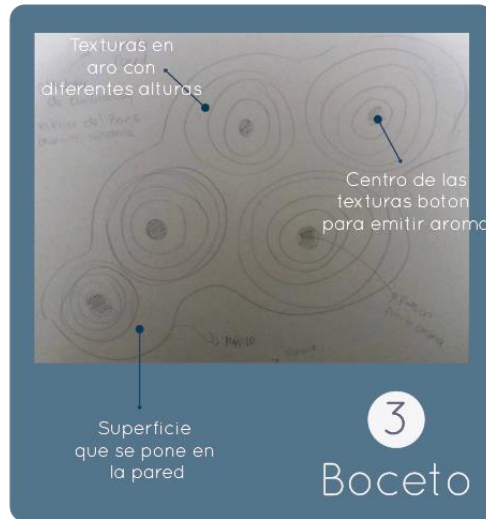


Figura 4. Alternativa 3

Para esta alternativa se idea un tapete para pared. Este tapete en su superficie tiene centros los cuales son botones para el usuario se acerque a presionarlos y estos emitan los aromas. Alrededor de los centros están los aros con diferentes alturas conformando las texturas para que el usuario pueda interactuar con ellos.

Ventajas

- Permite al usuario interactuar en diferentes áreas de la empresa
- Texturas simples
- El aroma es accionado por el asesor

Desventajas

- Debe intervenir la pared para ser puesto

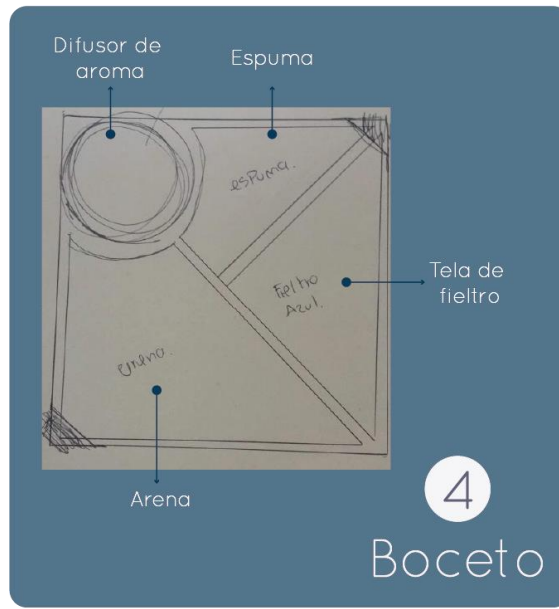


Figura 5. Alternativa 4

En la alternativa final se plantea un tipo de jardín zen donde se establecen unos materiales para la interacción con el tacto como la espuma la tela fieltro y la arena. Y además también tiene el espacio para la ubicación del difusor de aromas.

Ventajas:

- Se puede ubicar sobre el escritorio
- Tiene mas de una textura

Desventajas

- Puede no ser claro el modo de uso
- La espuma se puede desgatar después de un tiempo de uso

Propuesta definitiva

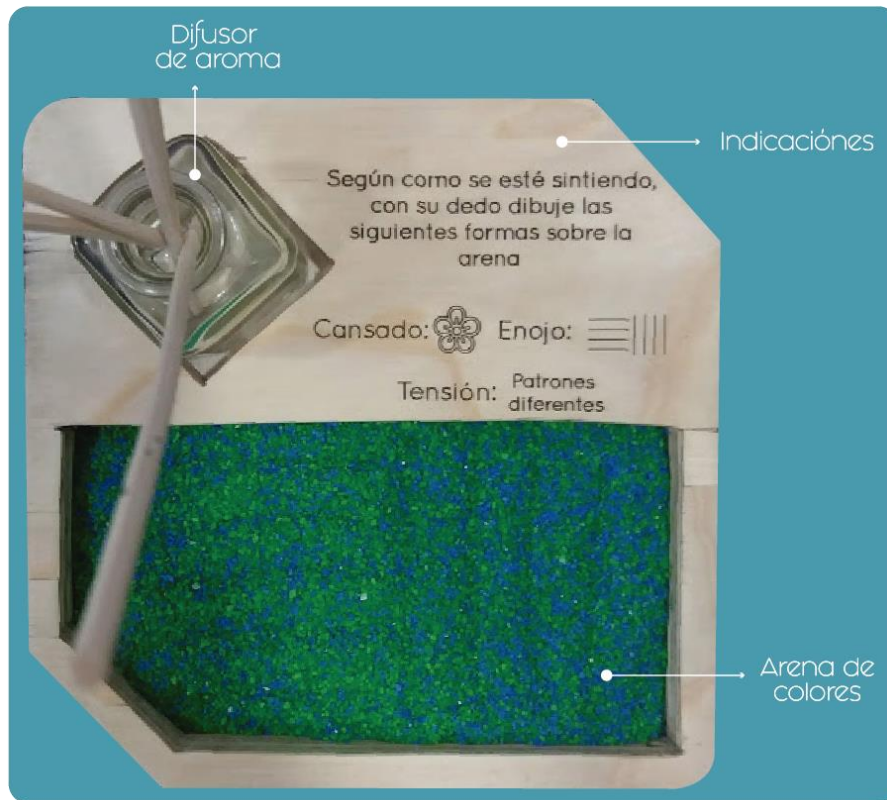


Figura 6. Alternativa final

La alternativa final parte del cuarto modelo planteado anteriormente parte de un jardín zen. Este tiene indicaciones de como el usuario debe hacer uso de este. Los colores de la arena son decididos así por la psicología del color donde dice que los colores fríos tienen efectos calmantes. Y las indicaciones son a partir del arteterapia donde muestra las figuras que debe realizar según lo que esté sintiendo. El usuario debe usar su dedo para realizar las figuras para que tenga un contacto directo con la arena.

Conclusiones

Durante el proceso de investigación desde la parte psicológica se concluye en relación a la teoría que el hecho de que los trabajadores de una compañía sufran de estrés laboral, impacta directamente a toda la organización, ya que se ve involucrada la salud tanto física como psicológica del trabajador enfrentándose a síntomas negativos en simultaneo con la labor que realiza, a consecuencia de esto se incrementa factores nocivos para la compañía como la

rotación, el absentismo laboral y las incapacidades medicas como estrategia de evitación para afrontar el estrés, generando una baja en el rendimiento de los equipos de trabajo influyendo en los niveles de producción y cumplimiento de la empresa.

En cuanto al producto final, se encontró una dificultad en relación al tamaño del espacio en el cual se vierte la arena, ya que resulta difícil dibujar una de las figuras propuestas, lo cual sería un factor a considerar para el diseño.

El hecho de que el producto cuente con indicativos para su uso, resulta en un mejor entendimiento para el usuario a la hora de interactuar con el mismo.

El producto se considera comercialmente viable ya que su proceso productivo no es complejo en cuanto a producción; además Quili fue diseñado en base a las necesidades de la empresa, con el fin de poder hacer uso de este como estrategia de prevención y afrontamiento para el estrés, integrando arteterapia y aromaterapia, para así influir directamente en la reducción de los síntomas fisiológicos y psicoemocionales.

Referencias

- Hassenzahl M. (2013) *Experiences before things A primer for the (yet) unconvinced*
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia. (2015). *Encuesta Ausentismo, Incapacidades y Restricciones médicas*. Colombia. Recuperado el 17/08/2017 de: <http://www.andi.com>.
- VLAHOS, J. (9 de septiembre de 2007). *ny times*. Obtenido de <https://www.nytimes.com/2007/09/09/realestate/keymagazine/909SCENT-txt.html>
- Quiroz Torres, J., & Melgar Hermoza, R. A. (Junio de 2012). *Manejo de conducta no convencional en niños: Hipnosis, musicoterapia, distracción*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4215/421539370009.pdf>