

Estrategia para la prevención del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en la
modalidad de teletrabajo

Laura Carolina Uribe González

Nelson Fredy Aguirre Osorio

Clara Marcela Beltrán Arbeláez

Trabajo de investigación

Asesora

Viviana Racero López

Magister Administración de desarrollo humano y organizacional

Universidad católica de Manizales

Facultad ciencias de la salud

Manizales, Caldas

2020

Tabla de contenido

Resumen	3
Introducción	5
Planteamiento del problema	6
Objetivos	8
Justificación	9
Antecedentes	10
Marco referencial	13
Marco teórico	14
Marco conceptual	17
Marco legal	19
Marco contextual	23
Metodología	24
Resultados	27
Bibliografía	42
Anexos	50

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo el diseño de una estrategia para la intervención del estrés en los colaboradores de un contact center en la modalidad de teletrabajo de la ciudad de Manizales en el año 2020. Se utilizó una metodología cualitativa transversal, para ello se trabajó con una muestra de 57 colaboradores del contact center de la ciudad de Manizales, se aplicó un muestreo no probabilístico y el instrumento utilizado es la adecuación de la ficha de datos generales avalada por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá y la aplicación del test de estrés laboral adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos (o CPP) el cual constó de 28 ítems de preguntas respecto al teletrabajo y al perfil sociodemográfico y el segundo cuestionario con una escala de 1 a 6 puntos referido al estrés laboral. La encuesta la respondieron 52 de los 57 colaboradores encuestados que dieron su aprobación para la realización de la misma, encontrando que después de la aplicación de la metodología, el 75 % de los trabajadores manifestaron síntomas de estrés laboral, basados en este resultado se determinó que si existe estrés laboral y se creó una estrategia para atender a los colaboradores que presentan sintomatología relacionada con el estrés, para ser desarrollada con aquellos que presentan cualquier nivel de estrés.

Abstract

The present research had as objective the design of a strategy for the intervention of the stress in the collaborators of a call center in the modality of teleworking in the city of Manizales in the year 2020. A qualitative transverse methodology was used, for it we worked with a sample of 57 collaborators of the call center in the city of Manizales, a non-probabilistic sampling was applied and the instrument used is the adaptation of the general data sheet endorsed by the Pontificia Universidad Javeriana of Bogota and the application of the test of labor stress adapted from the questionnaire of psychosomatic problems (or CPP) which consisted of 28 items of questions regarding teleworking and the sociodemographic profile and the second questionnaire with a scale of 1 to 6 points referred to labor stress. The survey was answered by 52 of the 57 surveyed collaborators who gave their approval for the survey, finding that after the application of the methodology, 75% of the workers showed symptoms of labor stress. Based on this result, it was determined that labor stress does exist and a strategy was created to attend the collaborators who present symptoms related to stress, to be developed with those who present any level of stress.

Introducción

“El teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizada como soporte las TIC, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. El teletrabajo tiene una serie de requerimientos para sí implementación previstos en la ley 1221 de 2008 [1] y el decreto 1072 de 2015 [2].

Debido a que el aspecto social de nuestro entorno ha venido cambiando y se ha llenado de tecnología, es esta misma la que ha venido integrando a tal punto que ya muchas labores se desarrollan desde tecnologías informáticas y de comunicación. Esto hace necesario implementar en Colombia la modalidad de teletrabajo. Esta modalidad se vuelve atractiva para las empresas al ser más económica, pero sin quitarle responsabilidad al empleador sobre sus trabajadores y dando cumplimiento a unos requisitos establecidos por la ley 1221 de 2008. [1]

Los cambios en la modalidad del teletrabajo, traen consigo una problemática de la que se quejan constantemente los trabajadores y es el estrés, también es importante tocar el tema de tecnoestrés ya que este está catalogado como el factor número 1 de estrés entre los teletrabajadores el cual está definido como falta de contacto humano. [3]

Queremos entender si específicamente, para esta empresa. El tecnoestrés este es uno de los factores principales o por el contrario encontramos otros factores más influyentes, ya que como lo expresa Juanjo ramos, el escenario del teletrabajo en ocasiones no es tan idílico como suele parecer, ya que suele ocurrir que los límites entre la vida laboral y personal queden completamente difuminados. [4] De esta manera lo que se busca comprender es cuales son los factores más determinantes o influyentes en el estrés de nuestros empleados, que es lo que les genera más angustia y más preocupación.

Debido al significativo incremento de la ejecución de labores a través de teletrabajo, se hace indispensable la necesidad de buscar estrategias de afrontamiento para el estrés, ya que se ha evidenciado en los últimos años que la modalidad de teletrabajo provoca niveles más altos de estrés “Los grupos de trabajadores que siempre trabajaban en la oficina reportaron unos niveles de estrés e insomnio menores que los trabajadores que trabajan en casa. El 42% de estos últimos presentaba unos niveles altos de estrés, frente al 29% de los trabajadores que realizaban sus tareas en una oficina” [5]

Planteamiento del problema

¿Será la modalidad del teletrabajo un generador de estrés para los colaboradores de la empresa Contac center de la ciudad de Manizales? de ser así ¿qué variables están generando estrés a los empleados? ¿qué estrategia de afrontamiento podemos diseñar para ayudar a disminuir el estrés?

Desde el año 2008 se encuentra planteada la ley 1221 [1] y el decreto 884 del 2012 [6], para la regulación del teletrabajo y las funciones que debe ejecutar cada uno de los miembros que podrían hacer parte de esta, como: entidades públicas o privadas y ARL. Sin embargo, según el artículo 9 del decreto 884 de 2012 [6], se plantea que la ARL, es la responsable de elaborar una guía para la prevención y actuación en situaciones de riesgo, adaptada a las condiciones de los teletrabajadores, para ser suministrada al teletrabajador y empleador. Acompañada de una serie de obligaciones,

1. “Empleador
Brindar las garantías laborales y de promoción en salud y prevención de riesgos.
2. Teletrabajador
Asegurarse de cumplir con las normas y atender las recomendaciones del empleador y la ARL.
3. ARL
Brindar la asesoría necesaria para que empleador y teletrabajador tengan la información suficiente y clara para protegerse ante las eventualidades.

Lista de chequeo para gestionar los riesgos laborales en el teletrabajo.

1. Verificar las condiciones del sitio de trabajo por parte del empleador
2. Implementar las medidas de prevención y los correctivos necesarios
3. Entregar a la ARL el Acuerdo de Teletrabajo.
4. Informar y dar copia al teletrabajador de la política de la entidad en materia de Salud y Seguridad.
5. Asegurar que el teletrabajador realice el autorreporte de las condiciones de teletrabajo.

“Y medidas preventivas en el lugar de teletrabajo. Donde se establece principalmente, la necesidad de elaborar un diagnóstico inicial de las condiciones de dicho lugar donde se ejecutan las funciones del trabajador y se espera que se cumplan. Condiciones como:

1. Condiciones de seguridad
 - Orden y aseo
 - Riesgos eléctricos
 - Riesgos locativos
2. Condiciones de salud
 - Hábitos y estilos de vida y trabajo saludables
 - Riesgos biomecánicos
 - Conservación auditiva
 - Riesgos psicosociales. [7]

Con base a lo anterior y de acuerdo con las nuevas necesidades y nuevas demandas que exige el teletrabajo. Existen un sin número de riesgos, tanto para la salud física como para la salud mental a los que esta “nueva era” o como la ha denominado Norbert Bilbeny en 1993 “la tercera revolución industrial”, nos avienta. Siendo esta, una era donde las principales necesidades de las multinacionales es tener trabajadores caracterizados en: velocidad, productividad, adaptación, cantidad, calidad y como dejar atrás el funcionamiento óptimo, pero olvidando las necesidades básicas del ser humano y el bienestar del mismo, aunque este en casa. [8]

Según un informe realizado por la OIT y Eurofound, revela como dicha modalidad tiende a inducir la prolongación de la jornada laboral y a crear entre los teletrabajadores, una extraña, pero común situación, por sobreponer su trabajo ante la vida privada. Es decir, intensificación de trabajo. Dicho estudio indica, además como el 41% de los empleados móviles o también llamados teletrabajadores, presentan altos nivel de estrés, comparadas con un 25% de quienes desempeñan sus labores en oficinas. [9]

Objetivos

GENERAL

Diseñar una estrategia para la prevención e intervención del riesgo psicosocial asociado a las condiciones de estrés en empleados operativos de un Contact Center que laboran mediante la modalidad teletrabajo en la ciudad de Manizales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de estrés que podrían tener los trabajadores de un contact center en la ciudad de Manizales, en la modalidad de teletrabajo por medio de la aplicación del test de estrés laboral adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos (o CPP).
- Analizar la influencia de los factores socio demográficos en el nivel de estrés del teletrabajador
- Caracterizar la percepción que los teletrabajadores tienen sobre sus condiciones de estrés mediante la aplicación del test de estrés laboral adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos (OCCP)

Justificación

Según la resolución 2404 de 2019 y las encuestas realizadas por el ministerio de trabajo durante los años 2007 y 2013, se identificó la presencia de factores de riesgo psicosociales como prioritarios por parte de los trabajadores y empleadores. Ya que, dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral completa y entre un 20% y 33% sentir altos niveles de estrés. [10] Dicha situación, expone una clara necesidad de fortalecer y asumir cambios en la promoción y prevención de la salud mental y una explícita urgencia en la identificación, evaluación e intervención de los mismos.

En la actualidad el riesgo psicosocial hace referencia a los factores presentes en una vinculación laboral y están directamente relacionados con la organización, incluso establece de forma implícita un contrato psicológico que concite: en un proceso social formado por el conjunto de expectativas y obligaciones mutuas percibidas por los individuos y las organizaciones, acerca de lo que ambos esperan dar y recibir a cambio mientras dure la relación laboral. [11] Los cuales afectan de manera directa o indirecta el bienestar o la salud física del empleado, asociada con el desarrollo propio de la labor. [11]. Conociendo los factores estresores intralaborales y extralaborales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de esta empresa, se puede disminuir e intervenir el riesgo de llegar a un deterioro de salud mental.

Esta investigación busca conocer el nivel de estrés que podrían alcanzar los trabajadores en la modalidad de teletrabajo, y cuáles son los factores de estrés más críticos en esta organización. Después de identificar estos riesgos se realizará un análisis de los efectos que causan en la empresa. El estudio pretende ayudar a esta organización y a otras similares, para plantear una estrategia que permita generar medidas preventivas y ayude a disminuir de manera sustancial los principales factores detonantes del estrés en el teletrabajo. Con esto se quiere identificar y analizar los riesgos y los efectos de los elementos generadores de estrés, para que las empresas estén de alguna manera más preparadas al momento de asumir o incorporar a su estilo de trabajo esta modalidad de forma permanente. Se debe tener en cuenta que intervenir todos estos factores es una obligación del empleador. El cual debe buscar que la empresa tenga un contexto y una visualización de los factores más relevantes y en qué momento se debe generar acciones por parte de la organización asociadas al tema de investigación

Antecedentes

Actualmente la sociedad se encuentra completamente inmersa en la tecnología, la cual influye abruptamente en las prácticas laborales. De esta manera gracias a las TIC'S, los avances tecnológicos y la influencia de estos medios, es como nace el teletrabajo.

Fue en la década de los 70 cuando se empezó a hablar de optimizar recursos, el físico Jack Nilles quería “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”. [12]

Esto con el fin de evitar traslados a las oficinas y también la disminución de problemas de movilización, gracias a la implementación de estos cambios la calidad de vida de los trabajadores y la calidad laboral de las empresas mejoro.

Sin embargo, nace una nueva preocupación y es el estrés laboral, que si bien siempre ha existido es necesario investigarlo, por el simple hecho que puede traer grandes consecuencias a las salud de los trabajadores.

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austríaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austríaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, disminución del peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el “Síndrome de estar Enfermo”. [13]

El estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades. [14]

El termino teletrabajo se empieza a implementar en el año 1975 por Nilles, el aseguraba que “la telecomunicación es una fuente de descentralización”. [15] En esta época ya se empieza a llamar como teletrabajo.

En el 2006, España inicio el Plan Concilia, para regular e impulsar el Teletrabajo en la administración Pública. En él se establecen medidas para favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de todos sus empleados [16]

Fue ya en el 2008 en Colombia, cuando se incorpora la ley 1221 de 2008, [1] que empieza entonces a regir y a regular esta modalidad de trabajo en el país.

En Colombia el teletrabajo esta entonces definido como: "Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". [1]

En 2010 en estados unidos expiden leyes que buscan mejorar e impulsar el teletrabajo. [17]

En 2012 se firma el decreto 884 de 2012 [6] documento que reglamentaria el teletrabajo, y es en este mismo año y gracias a este decreto que nace la comisión asesora del teletrabajo, cuya función es” ofrecer acompañamiento a entidades públicas y privadas en distintas regiones del país” teletrabajo.gov.co Para ayudarlas en la implementación del teletrabajo.

En el 2014 se realiza la primera feria de teletrabajo. [18]

Se aclara que inicialmente el teletrabajo surgió por querer llevar el trabajo a casa, pero con el pasar de los años, son muchas más las razones que han surgido para querer impulsar e implementar este modelo, entre las cuales podemos destacar, ofrecer un empleo decente a las madres cabeza de familia que se les complica salir de la casa. También la disminución en los costos de las instalaciones de las empresas, ya que esto disminuye gastos en arrendamientos y servicios, otra razón importante es la disminución en la contaminación, entre otros.

La implementación de esta modalidad lleva entonces a las empresas a buscar maneras de asegurar y procurar el bien de los trabajadores, ya que si bien trabaja desde casa el ministerio de trabajo exige que los colaboradores, cuenten con los mismos derechos y condiciones laborales. Es decir que es deber de la empresa suministrar a los trabajadores las herramientas para llevar a cabo su labor, también se debe fijar un horario o jornada de trabajo y es imprescindible que los teletrabajadores estén incluidos en el programa de seguridad y salud en el trabajo. [19]

Según el autor Merveille es indispensable que las personas tengan una adaptación al estrés que les permita llevar una vida más plena. [5]

El estrés es entonces uno de los principales problemas a los que se enfrentan los trabajadores en la modalidad del teletrabajo, “estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales

están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano, como en perjuicios económicos. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño” [14]

Se podría considerar por los estudios y la información encontrada, que el estrés y el teletrabajo están estrechamente ligados, ya que, a pesar de encontrar grandes beneficios económicos, familiares, ambientales, entre otros. Podrían no ser suficientes y por el contrario pueden actuar como detonante del riesgo psicosocial específicamente del estrés.

Marco referencial

Se conoce el estrés, como aquella respuesta natural y adaptativa que se da ante determinadas situaciones o circunstancias a las que encuentran expuestas las personas continuamente en su entorno. Cuando dicha situación se interpreta como amenazante, el cerebro inmediatamente reacciona en conjunto con el organismo; ambos con la preparación y disposición de realizar dicho cambio y la capacidad de regresar al estado natural fácilmente. Sin embargo, cuando se está excesivamente sometido a dichas situaciones, el cerebro podría sufrir consecuencias funcionales, estructurales e incluso anatómicas. Como lo menciona, la revista científica Journal of Neuroscience el pasado 22 de abril de 2020. [20] Además de estar directamente asociado con tres de las principales causas de muerte, como: el cáncer, las enfermedades cardíacas y los accidentes cardiovasculares. Y otras alteraciones como el asma, el dolor crónico, el insomnio, alteraciones gastrointestinales y claramente en el inicio de comportamientos desadaptativos y nocivos para nuestra salud. [21]

En relación con los teletrabajadores, estos no solo se ven expuestos ante situaciones que varían o dependen del entorno en el que ejecutan su laboral. Estas, además dependen de las herramientas informáticas, los diferentes factores externos a los que el individuo se expone mientras esta en casa, la usencia de desplazamientos trabajo – casa, que en su mayoría cumple con la función de separar los roles e incluso “desconectarse” del trabajo y los predisponentes, es decir las características personales de cada individuo. Como lo explica Guillermo Federico Gandler Santelices, Medico – Psiquiatra.[22] Es allí donde surge la necesidad de plantear y brindar una estrategia de afrontamiento, es decir: aquella herramienta que necesita todo ser humano para responder a las demandas internas y externas que se le puedan presentar diariamente y reducir los altos niveles de estrés en el país, como lo exponen la organización internacional de trabajo y el ministerio de trabajo en 2019.

Marco teórico

El minTIC asegura que el teletrabajo podría disminuir el riesgo psicosocial en los trabajadores. Con este trabajo de investigación se busca saber cuáles son factores estresores para los teletrabajadores del sector de telecomunicaciones, con el fin de diseñar una estrategia ante el estrés “La interacción entre malas condiciones de trabajo, podría ocasionar un impacto negativo en el estado de salud y en el rendimiento de los trabajadores a lo que se le denomina "riesgo psicosocial", y su estudio está regulado en nuestro país mediante la Resolución 2646 del 2008. [23] La herramienta para medirlo recibe el nombre de "batería de riesgo psicosocial" y está conformada por varios cuestionarios que indagan sobre aspectos laborales, de la vida por fuera del trabajo y niveles de estrés relacionados con estos factores.

Considerando esta visión global del ser humano, las organizaciones han encontrado que la percepción de bienestar en los trabajadores, no solo está dada por óptimas condiciones laborales, como trabajos estables y bien pagos, puestos de trabajo espaciosos y cómodos, buenas relaciones con compañeros y jefes, etc.; sino también por la influencia de algunos factores sobre su vida extralaboral” [24]

Es por esto que se busca relaciones entre el estrés y el teletrabajo acudiendo e indagando diferentes características, la importancia se enmarca en que el estrés afecta a la salud y a la seguridad de las personas, por esto resulta de mucha utilidad investigar estrategias que permitan a los trabajadores afrontar el estrés y de esta manera lograr una vida más tranquila y equilibrada.

El ministerio de las TICs habla sobre la disminución de los riesgos psicosociales en el teletrabajo, pero esto no quiere decir que estos riesgos no existan o estén completamente controlados; el estrés en el teletrabajo puede incluso ser mayor que en otras modalidades de trabajo y por esto es necesario estudiarlo.

“Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, el trabajo virtual constituye un desafío. Por un lado, es considerado como una mejora del método de organización del trabajo, que promociona la salud laboral; Por otro lado, pueden generar situaciones de riesgo a considerar. [25]

En nivel de percepción y afrontamiento del estrés, puede ser uno de las situaciones de riesgo que se debe estudiar de cerca, por las graves implicaciones que puede tener en la salud de los

colaboradores de la empresa, esta situación se puede desencadenar debido al ámbito psicosocial. Diversos informes indican que la modalidad de teletrabajo puede generar problemas derivados del aislamiento social, el número excesivo de horas de trabajo, la reducción del apoyo por parte de la organización, los obstáculos para supervisar/controlar este trabajo, etc. En consecuencia, para optimizar el uso del trabajo virtual, es necesario disponer de herramientas que permitan minimizar el impacto de estos factores de riesgo [25].

Estas preguntas llevan a querer encontrar respuestas que sirvan para ayudar a las futuras organizaciones a modelarse y tener conocimientos previos de que hacer y como intervenir el estrés en sus empresas.

“En particular, nuestras organizaciones laborales tienen marcada incidencia en la manera como concebimos nuestro presente y nuestro futuro. Es decir que nos marca en el pasaje del tiempo (...) el reconocimiento que obtenemos en ellas nos provee una sensación de lo que valemos, relacionado con nuestra autoestima. Para muchos las organizaciones se convierten en sostén de una precaria identidad, y para otros constituye el lugar desde donde desarrollan su autoestima”. [26]

Esta afirmación muestra como la organización es influyente en el individuo, todos los individuos tienen historias y estilos de vida diferenciados, esto lleva a actuar y realizar las actividades de diferentes maneras. Se tienen desemejantes percepciones que determinan la forma de desarrollar los roles.

Es importante considerar que un equilibrio entre los individuos y la organización, puede facilitar la reducción del estrés, si se estudian las causas que afectan los trabajadores es mucho más fácil intervenir y crear acciones de mejoramiento continuo.

“La gestión en la salud del trabajador se ha convertido en un elemento de vital importancia en la organización, con el objetivo de mejorar la calidad y productividad del trabajo, y por ende, la competitividad de las empresas que enfrentan un nuevo desafío en el que aparecen competidores más eficientes” [27] Es por esta razón que las empresas deben garantizar el bienestar del personal, y reducir el riesgo de sus trabajadores.

“Probabilidad de que un determinado suceso se produzca en un determinado periodo de tiempo que afecte de manera negativa a una o más personas expuestas y se entiende como factor de riesgo todo elemento, fenómeno, ambiente o acción humana que encierra una

capacidad potencial de producir lesiones a los trabajadores, daño a las instalaciones locativas, equipos y herramientas.” [28].

Cuando las condiciones en el trabajo no son adecuadas, el trabajo puede convertirse entonces en múltiples factores de riesgo, estos factores pueden llegar a ocasionar daños irreparables en la salud de los trabajadores.

Ahora bien, es de suma importancia entender el estrés como “uno de aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores”. [29]

“El gobierno colombiano ha creado nuevas disposiciones para facilitar las condiciones de trabajo y se ha venido preocupando en los últimos años por incluir en los riesgos profesionales, los llamados psicosociales, como factor de riesgo igualmente importante y preocupante por los efectos que produce en la salud mental y física del trabajador”. [30]

Finalizando entonces la revisión teórica base de la investigación, donde se recopilan diferentes conceptos y elementos que permiten un adecuado análisis y comprensión del contexto del trabajo se da paso entonces al marco conceptual.

Marco conceptual

Hoy en día escuchar el término teletrabajo no es extraño, pues cada vez son más las personas que trabajan de modo remoto desde sus hogares. Este término se ha popularizado aún más, pero sus orígenes se remontan al año 1973 cuando el físico estadounidense Jack Nilles, [31] habla sobre una solución para reducir el consumo de combustible, buscando evitar el traslado del trabajador hasta su sitio de trabajo y no como sucedía en dicha época, en la cual se debía trasladar la persona hasta su trabajo.

El concepto anterior se estaba basando sólo en el hecho de buscar economía con respecto al uso de combustibles, posteriormente se empezó a ver que era una opción para aquellas personas que no podían desplazarse con facilidad, pero que podrían desarrollar labores desde su casa, es pues en este momento que se empieza a considerar la modalidad de teletrabajo para personas con discapacidad, pues definitivamente no es fácil el manejo de elementos como por ejemplo: las sillas de ruedas en medios urbanos de transporte.

A nivel de Estados Unidos se empezó a ver la posibilidad de tener personas trabajando desde su casa, sobre todo para entidades gubernamentales que ellos consideraban elementos buenos para el avance del país, pero que a veces se podían estresar a tal punto de no tener la capacidad de ejercer bien sus labores en una oficina y por ende tomaron en cuenta a partir del año 1995 aquellas personas que quisieran laborar desde su casa. [32]

No se había considerado antes este salto tan grande de hacer teletrabajo, pues las condiciones de telecomunicaciones no eran las mejores para poder desarrollar este tipo de actividades, no sólo con la eficiencia que se requiere, sino con la tranquilidad de que se desarrollan a cabalidad, pues uno de los grandes temores de los patrones era no saber a qué se dedicaban sus empleados.

En Colombia se empezó precisamente a desarrollar la actividad de teletrabajo en el ámbito de las telecomunicaciones, por eso incluso en algunas partes recibió el nombre de “telecommunity”, precisamente en el año 2001 se tomó en cuenta varias personas que empezaron a desarrollar este tipo de trabajo en la empresa de telecomunicaciones del país Telecom, en diferentes sucursales funcionando en modo de teletrabajo, para lo cual se empleó a personas con discapacidad.[33]

Después de esta época se empezó a ver el gran avance en el tema de telecomunicaciones y utilización de herramientas tecnológicas integradas, a tal punto que hizo viable y visible la posibilidad de tener emprendimiento en esta área para Colombia, es por esto que se aprovecha el esfuerzo mancomunado del ministerio de TICS y ministerio de trabajo, para generar normatividad y fomento alrededor del teletrabajo, haciendo el concepto aún más grande, pues no solamente se centró en personas con discapacidad o para empleos en telecomunicaciones, sino que se consideró útil para el desarrollo de actividades importantes como lo es los diseños y manejos por computador, el manejo de ventas y como aporte importante en la telemedicina.

Es cierto que el concepto de teletrabajo implica para la normatividad colombiana, factores esenciales como el hecho de tener un contrato que indique desde un inicio que el trabajador se encuentra bajo modalidad de teletrabajo, además el patrono debe proveer las herramientas informáticas necesarias para el desarrollo de las actividades laborales y debe asumir los costos en cuanto a servicios públicos que acarrea el desarrollo de la actividad, así mismo debe tratar de igual modo al teletrabajador con respecto al trabajador de oficina y esta circunstancia no siempre se cumple a cabalidad, es por ello que se quieren identificar, las implicaciones psicosociales que conlleva este tipo de modalidad laboral en relación al estrés.

Se reconoce que los Contact Center son entidades que manejan niveles elevados de estrés, [34] pero se busca determinar a cabalidad en base a la información recolectada de los trabajadores que se encuentran en la modalidad teletrabajo, cómo se percibe este estrés, cuáles pueden ser los factores más influyentes y cómo se puede brindar una estrategia para una adecuada intervención.

Marco legal

Con la presencia de avances tecnológicos que han revolucionado la forma de trabajar de estos nuevos tiempos, ha sido necesario implementar normatividad que se encargue, de especificar ¿en qué consiste el teletrabajo?, ¿cuál es su ámbito de aplicación?, ¿cuáles sus derechos y sus obligaciones? contrastados con la normatividad que cubre el trabajo ordinario.

En Colombia el teletrabajo se encuentra regulado por:

Ley 1221 de 2008: Establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable. Crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los Teletrabajadores.

Decreto 884 de 2012: Especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y Teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARL y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo.

Resolución 2886 de 2012: define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete. [7]

El primer antecedente de normatividad con respecto al tema se dio en Estados Unidos en el año 1995, al referirse a la Public Law 104-52, [35] cuando dispuso presupuesto para la instalación de líneas telefónicas, provisión de equipos y pago de gastos para aquellos empleados a los que se les autorizara trabajo en casa; pero hasta el momento no ha habido una ley formal en dicho país para el manejo y definición de teletrabajo, aunque lo incluye dentro de su presupuesto.

Posteriormente en Europa el 16 de julio del 2002 se firmó en Bruselas el acuerdo marco europeo entre los agentes sociales formados por CES Confederación Europea de Sindicatos, UNICE/UEAPME y CEEP Centro Europeo de Empresas con Participación Pública, quienes hicieron recomendaciones para la realización de trabajo en casa, quienes tuvieron

el apoyo de la UGT Unión general de trabajadores, siendo desde este momento el referente para la regulación del teletrabajo en los países de la comunidad europea, así pues algunos de estos países han desarrollado normas en concreto en años posteriores y los que no lo han hecho se considera se encuentran regulados bajo lo expuesto por esta comisión, pero siguen sin tener leyes. [36]

En el 2006 recalcan que, las empresas adoptantes del teletrabajo utilizan más prácticas flexibles de trabajo, tienen un mayor porcentaje de empleados que participan en el diseño y planificación de las tareas, su sistema de control está más orientado a resultados, y utilizan más la compensación variable. El teletrabajo también modera el impacto positivo de la flexibilidad interna en los resultados de la empresa, pero no modera la relación negativa entre flexibilidad externa y resultados. [37]

En Latinoamérica se desarrolla la normatividad referente al tema de teletrabajo años después del avance logrado en Estados Unidos y en Europa, pero no tan alejado como la historia de la normatividad en todos los otros aspectos, pues clásicamente las leyes en nuestro país se han desarrollado muchos años después de lo establecido en estas zonas geográficas y en este caso en particular sólo transcurren 6 años después para que Colombia siendo el primer país en Latinoamérica, desarrolle normatividad en concreto sobre el tema, emanando la ley 1221 del 2008, [1] en la cual no sólo se especifica en qué consiste el teletrabajo y cuáles son sus aspectos ineludibles que lo diferencian de un trabajo a domicilio o de un trabajo en casa; sino que además imprime un aspecto fundamental que no se encuentra incluso en muchas de las normas a nivel mundial y es el fomento al teletrabajo, como alternativa para desarrollo del país, y obliga a que exista un registro de teletrabajadores. Así pues de la norma mencionada se toman las definiciones más importantes para tenerlas en cuenta en lo sucesivo de nuestro trabajo, así:

Teletrabajo. Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. [38]

Como se mencionó líneas arriba, se hace una diferencia grande entre la definición de teletrabajo y trabajo en casa, la cual fue mencionada en concreto por el ministerio de trabajo definiendo el trabajo en casa así:

Trabajo en casa. Permite que los empleadores autoricen a sus trabajadores ante una situación ocasional, temporal y excepcional a realizar sus labores desde su lugar de residencia como una alternativa para el desarrollo de actividades ante la actual emergencia sanitaria. [38]

Es importante resaltar también que la normatividad colombiana ampara al teletrabajador, dándole igual importancia que el trabajador presencial y recordando que posee los mismos derechos que una persona que labora dentro de instalaciones de una empresa, para ello emana el decreto 884 del año 2012, [6] en el cual especifica que el teletrabajo es una forma de relación laboral dependiente, que tiene como requisito el desempeño de actividades remuneradas, con la utilización de soportes tecnológicos de información y comunicación TIC, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo; obligando a que se cumpla con los mismos requisitos de contrato de trabajo de vinculación ordinaria y da claridad sobre el manejo de los equipos y herramientas informáticos; así mismo como del aporte del sistema de seguridad social el cual debe ser integral y en iguales condiciones que los trabajos presenciales, y por último promueve la generación de teletrabajo y de la red nacional de fomento al teletrabajo con la finalidad de seguir impulsando esta modalidad para la población colombiana.

Para el desarrollo de lo expuesto anteriormente se elabora en conjunto entre el ministerio de TIC y el ministerio del trabajo, el libro blanco el cual dictamina el ABC del teletrabajo en Colombia [17]; brindando toda la información necesaria para dar claridad sobre los diferentes términos y para brindar a las empresas la información necesaria para ir desarrollando todos los aspectos necesarios para implementar espacios para el teletrabajo, pues es necesario hacer una preparación a la organización propia de cada institución; pues debe incluir herramientas tecnológicas, adecuación de los ambientes en los cuales va a desarrollar el trabajo la persona contratada y las diferentes claridades y documentos que se hacen para la contratación de la persona.

Es pues un orgullo para nosotros, que países como México, Argentina y Brasil que pudiesen haber generado normatividad antes que Colombia [39], no hubiesen visto cómo se

avecina un cambio en el trabajo, de modo tan radical como lo es la realización del teletrabajo y por ello Colombia, no sólo tiene gran claridad sobre cómo se desarrolla esta actividad, sino que además tiene la presencia de festivales, congresos y seminarios en los cuales se promueve el teletrabajo, pues nuestra norma, no solamente se encerró en pensar como regularlo, sino que además consideró como incentivarlo y por ello en este momento nos encontramos a la par de estos países, claro está que aún falta mucho para que las empresas colombianas comprendan la gran utilidad que puede prestar la realización de teletrabajo. [40]

Lastimosamente en estos momentos se está desarrollando actividades laborales bajo la modalidad de trabajo en casa, desde muchas empresas, sin hacer los acuerdos previos que el gobierno indicó y se ha permitido que se confunda ambas modalidades laborales, incluso que se considere el teletrabajo como un modo de esclavitud en casa porque los patronos consideran que el empleado está trabajando a toda hora y por ello incluso en este momento está en curso un proyecto de ley para garantizar el derecho a la desconexión laboral, dicho proyecto fue radicado por el representante a la Cámara, Rodrigo Rojas Lara a finales del mes de mayo de 2020, pues el teletrabajo es claro en incluir los mismos aspectos laborales del trabajo presencial pero a distancia de la empresa matriz. [41]

Es por lo anterior que centrados en el significado concreto de la norma se ha escogido una entidad del sector de comunicaciones que está manejando la modalidad de teletrabajo, para que no exista sesgos y se confunda con las medidas tomadas por la emergencia ambiental, sanitaria y económica actual que puedan generar sesgos en determinar la implicación real que genera esta modalidad de trabajo sobre las personas, ambientes y hogares que se benefician de su implementación y de los verdaderos aspectos que inciden en el estrés de las personas que lo viven y afrontan según la normatividad colombiana.

Marco contextual

Dicha investigación se realizará en una empresa representativa del sector de telecomunicaciones/ contact center. De origen español en 1989 y con una experiencia de más de 25 años en la integración de soluciones y gestión de procesos de negocio. Con más de 15.000 trabajadores, que permiten ofrecer una amplia y personalizada oferta de servicios a grandes compañías líderes en los sectores de telecomunicaciones, entidades financieras, seguros, industria o energía.

En 2005 inician su expansión internacional por América latina. Como México, Guatemala, El salvador, Perú y Chile. Actualmente en Colombia y desde el año 2005, cuenta con 5.745 empleados (60% mujeres y 40% hombres). Logrando posicionarse como el primer empleador en ciudades como Manizales e Ibagué, y prontamente en Cali, Medellín y Bogotá.
[42]

Se toma dicho sector, ya que se evidencia la existencia de diversos cargos, que además, son ejecutados por personas de diversas edades, donde cada trabajador debe esforzarse por cumplir y reformar o encontrar una nueva manera de ejecutar las funciones para las que fue contratado en un inicio, sin olvidar los principios, valores, misión, visión de la empresa. Que a su vez estarían generando diferentes afectaciones a nivel cognitivo, problemas derivados al aislamiento social, la exigencia y presión en el cumplimiento de metas, los múltiples ajustes y aplicativos por ejecutar y algunas emociones como miedo, que concluirán en diagnóstico y afectaciones en salud mental y para los que las personas no se encuentran preparados y muchos otros no cuentan con las herramientas y estrategias de afrontamiento suficientes ante dicha situación.

Metodología

Enfoque de investigación

Se utiliza una metodología cualitativa, que permita inferir en variables tanto de tipo sociodemográfico, como variables enfocadas a las reacciones generadas por el estrés. Con la metodología se pretende acortar la información facilitando la interpretación y recolección de datos, al mismo tiempo se busca interpretar de forma subjetiva emociones, percepciones y sentimientos. Las cuales permitirán desarrollar un mejor análisis de las tendencias referentes a la línea de investigación. Se busca puntualizar características y la relación que existe entre el estrés y la modalidad del teletrabajo, se quiere llegar a encontrar patrones y rasgos que permitan sacar conclusiones que tendrán como finalidad diseñar una estrategia de afrontamiento del estrés en la modalidad del teletrabajo.

Diseño de investigación

La investigación será transversal, ya que solo se tomará la información una vez y en un mismo momento, será utilizada para reconocer y comprender la línea de investigación.

Población

Tipo de población finita, accesible. Integrada por 3500 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Manizales.

Muestra

La muestra se toma de un grupo de 57 Trabajadores, que laboran actualmente en una campaña de ventas dirigidas con doble propósito, de la cual se hace la fórmula con la finalidad de tener una confianza elevada con bajo porcentaje de error, para efectos prácticos del estudio se hace la formulación siguiente:

Variable:	Asesores
Parámetro:	Proporción (P)

Significancia	3%
Error (%)	10%

$$n = \frac{Z^2 (1-\alpha/2) P Q N}{(N-1) B^2 + Z^2 P Q}$$

CÁLCULOS DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LOS ASESORES DEL CONTACT CENTER DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON VENTA CRUZADA		
Tamaño de la población	N	57
Nivel de significancia	a	3%
Confianza	1 - a	90%
Z	Z	2,17
Probabilidad	P	50%
Precisión	Q	50%
Desviación	P * Q	0,25
Error	B	0,10
Tamaño de muestra	n	51

Teniendo en cuenta la formula la muestra debe ser mínimo 51 personas evaluadas.

Criterios de inclusión

Trabajadores de la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Manizales, que lleven mínimo 3 meses en la organización, que desempeñen el cargo de asesor comercial, que no cuenten con incapacidades o licencias en los últimos 3 meses, que no cuenten con llamados de atención o suspensiones y que deseen participar libremente en el estudio.

Métodos, técnicas, tratamiento y procesamiento de la información.

Se realizará una encuesta con 28 ítems, inicia con unas preguntas sociodemográficas derivadas de la adecuación de la ficha de datos generales avalada por la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá y la aplicación del test de estrés laboral adaptado del

cuestionario de problemas psicosomáticos (o CPP), el cual nos permitirá estimar el nivel de estrés de los trabajadores [46].

Resultados

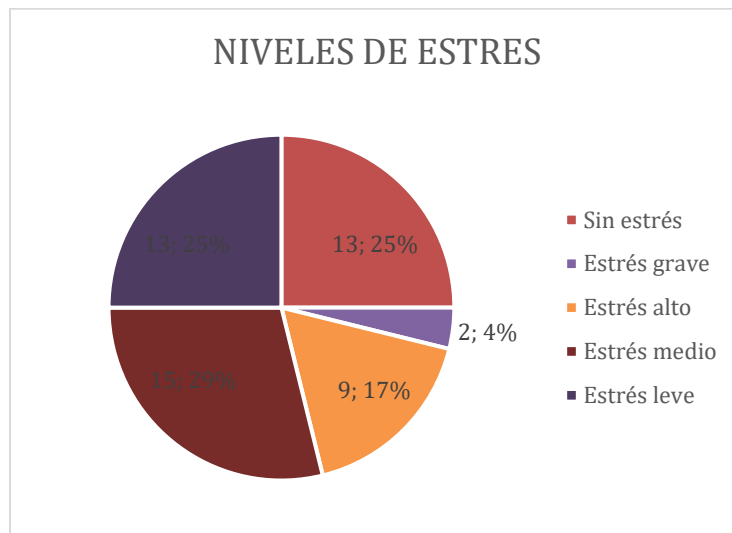


Gráfico 1. Niveles de estrés en base al cuestionario de problemas psicosomáticos (o CCP)

1. Haciendo el análisis de datos y dando respuesta a el primer objetivo, donde se pretende establecer el nivel de estrés de dicha campaña, se logra identificar; que el 75% de los teletrabajadores de la campaña del Contact center de la ciudad de Manizales, muestran algún nivel de estrés laboral, como se puede apreciar en el **grafico 1**. Por otro lado, se encontró que el 17% de la población tiene un estrés de tipo alto y el 2% tiene estrés grave, mientras que el 25 % no presenta síntomas de estrés.

En base a los resultados, podemos determinar que, si existen niveles de estrés en los trabajadores del Contact center de esta campaña. Discriminado de la siguiente manera: 13 trabajadores no sufrían de estrés, otros 13 de estrés leve, 15 de estrés medio, mientras 9 trabajadores estaban presentando un estrés alto y otros 2 un estrés grave. Estos valores indicaron que la mayoría de los trabajadores entendido como el 75% de la población objeto de estudio, experimentaron sucesos vitales que están relacionados con el estrés laboral.

Análisis de variables sociodemográficas.

En base a los resultados de la aplicación de la encuesta se realizan los siguientes análisis:

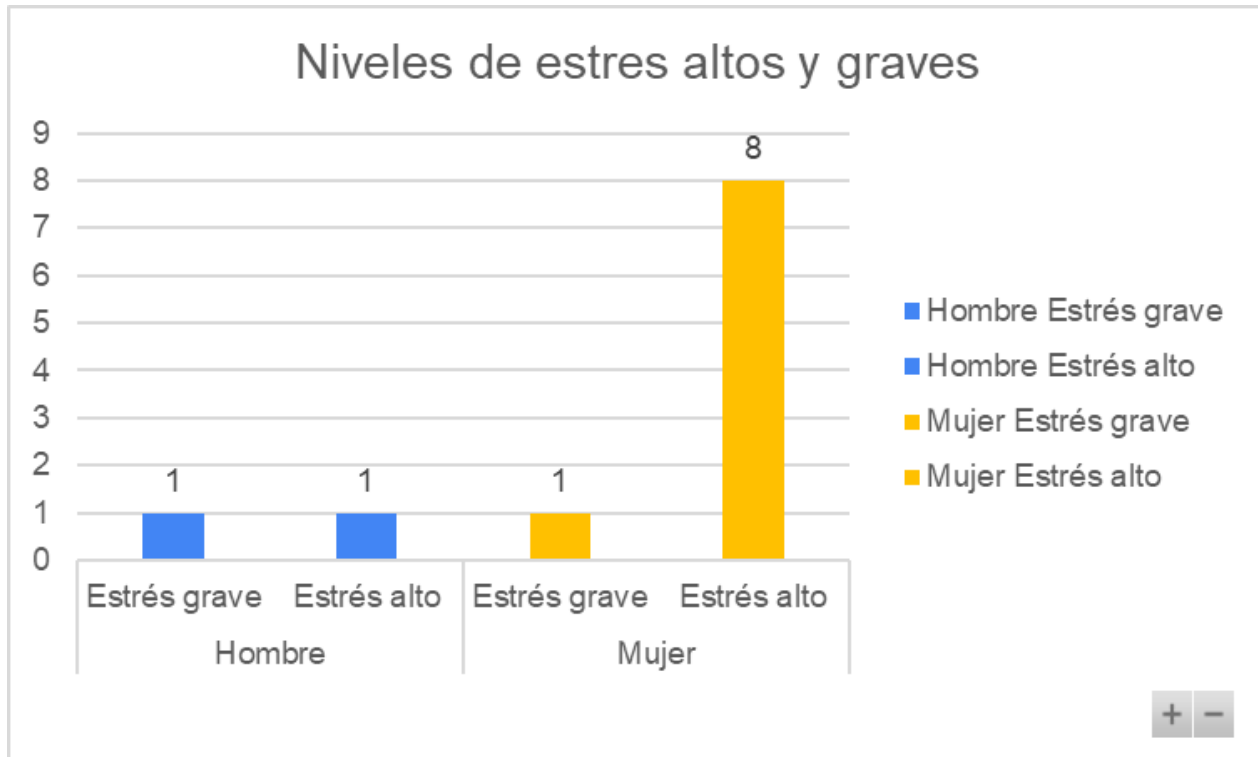


Gráfico 2. De los 52 encuestados 11 se encuentran en niveles de estrés alto y grave, discriminados en 9 mujeres y dos hombres.

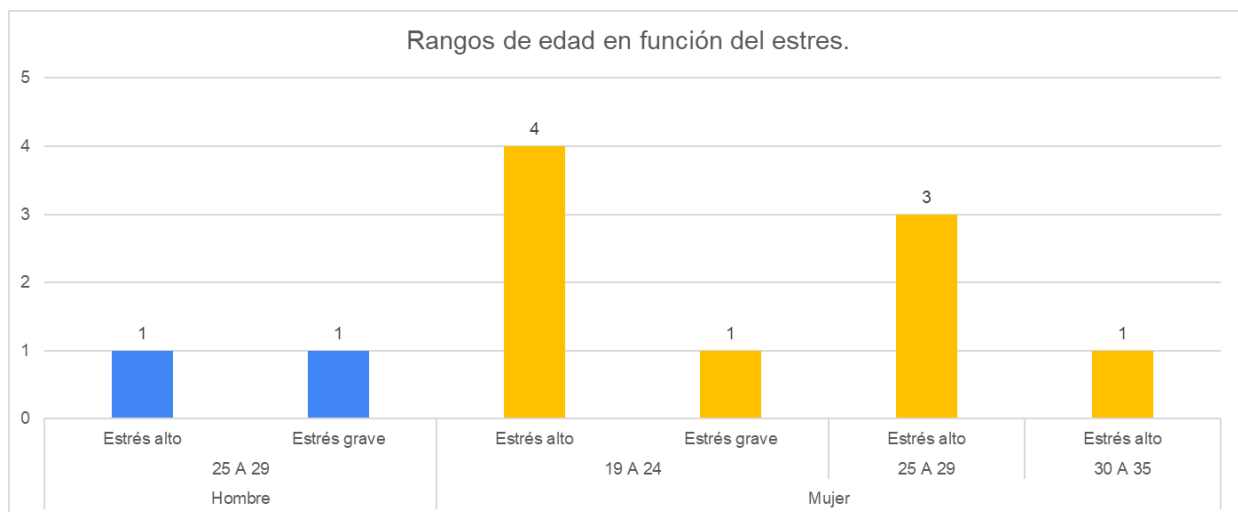


Gráfico 3. De las 11 personas que evidencian estrés alto y grave, 2 de ellas son hombres que están entre 25 y 29 años, por otra parte, solo hay 1 mujer con estrés grave y se encuentra en el rango de edad entre 19 y 24 años. Es importante resaltar un mayor estrés en las mujeres en los rangos de edad entre 19 a 29 años.

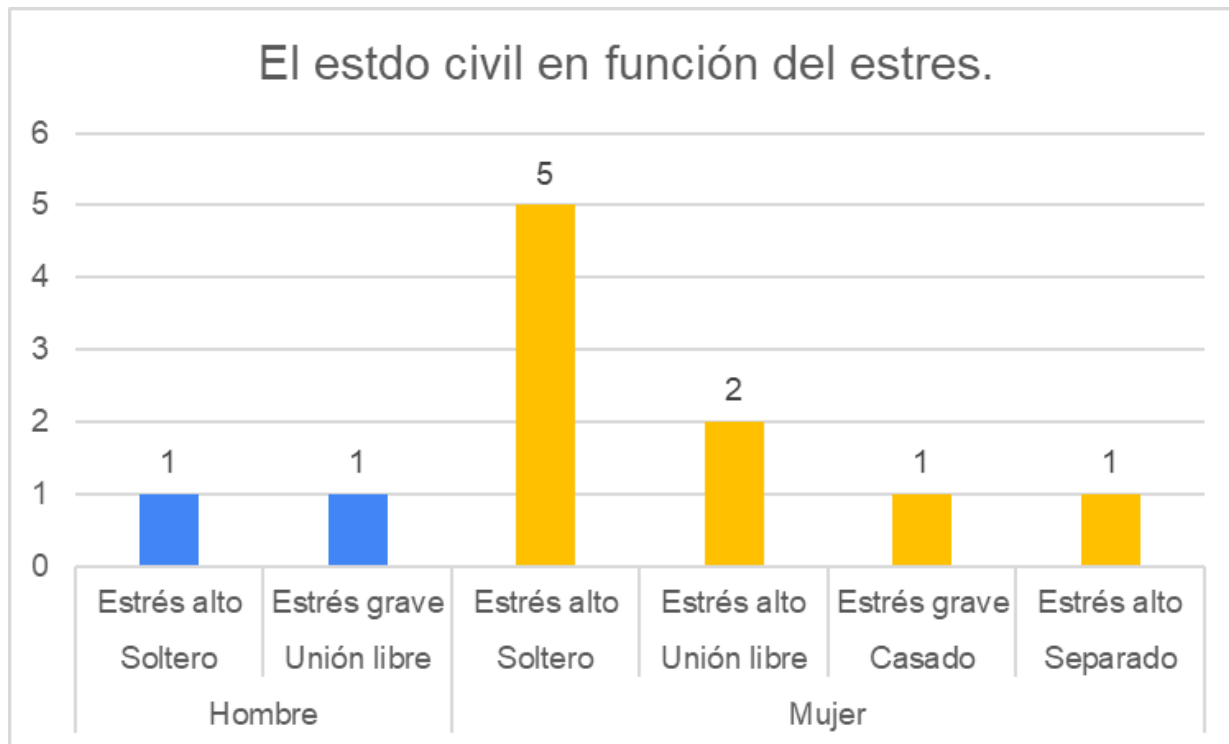


Gráfico 4. Los hombres con niveles de estrés altos y graves sus estados civiles son solteros y en unión libre. Las mujeres en un grado de estrés alto se ven marcadas por el estado civil soltera.

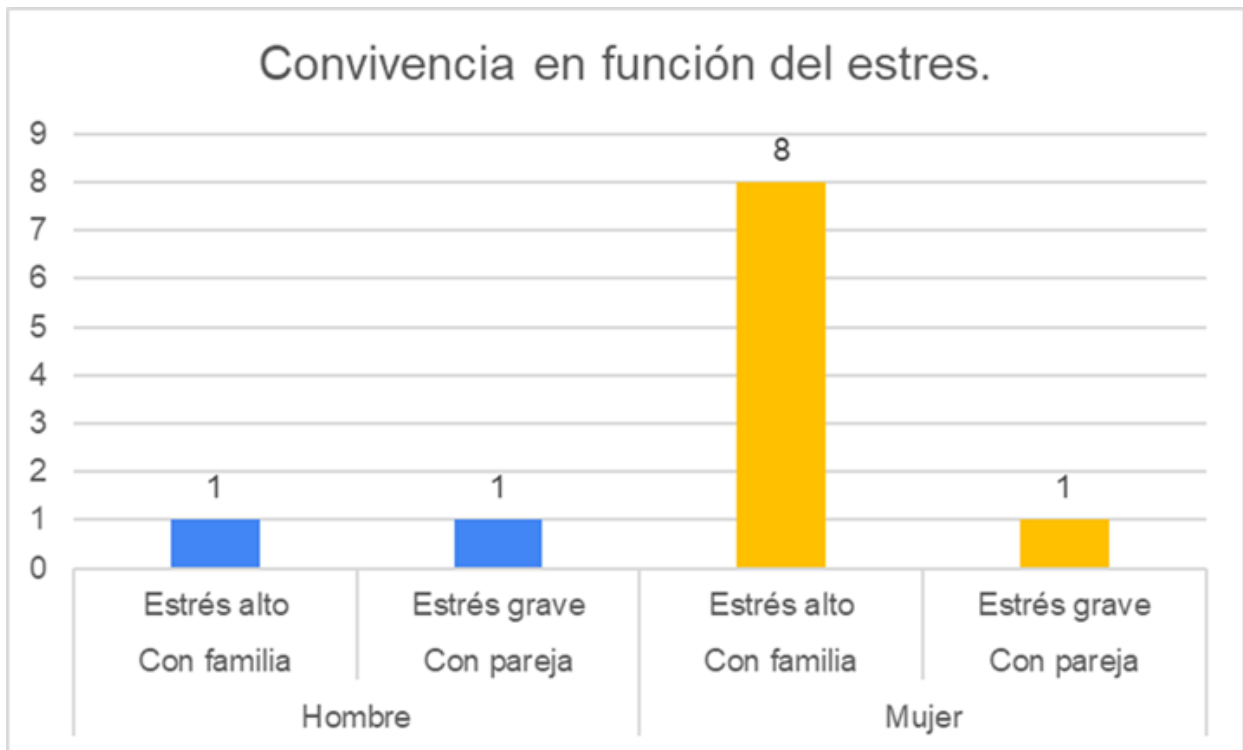


Gráfico 5. Los hombres con estrés alto y grave conviven con su familia o con su pareja, las mujeres que conviven con su familia presentan niveles de estrés alto y 1 mujer que presenta estrés grave vive con su pareja.

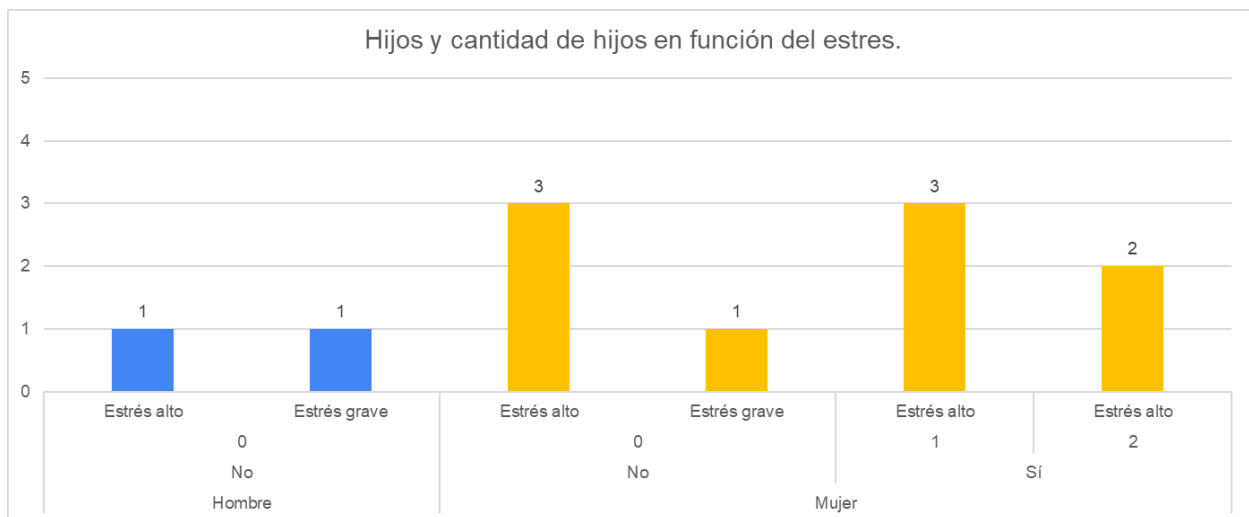


Gráfico 6. Los hombres que presentan estrés alto y grave no tienen hijos, mientras 5 mujeres que presentan estrés alto tienen hijos y 4 de ellas con estrés alto y grave no tienen hijos.

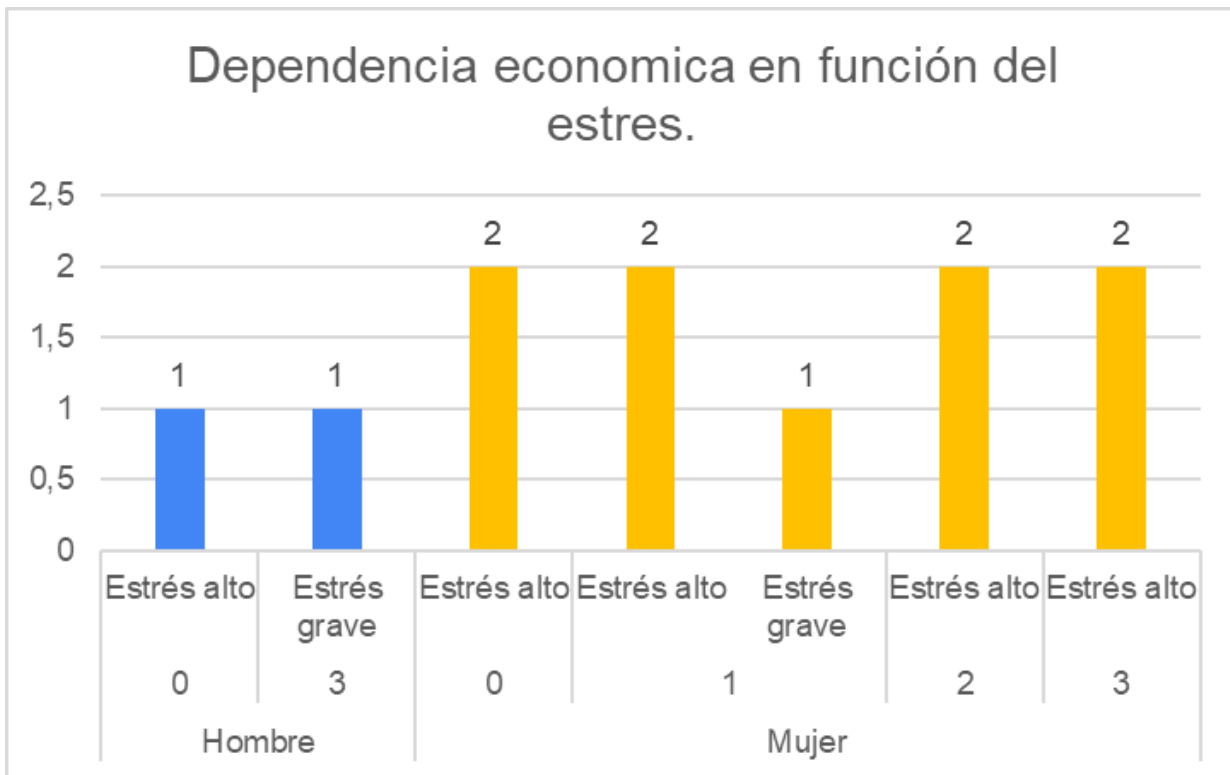


Gráfico 7. El 50% de los hombres tienen personas a cargo y presentan estrés grave, mientras que 7 mujeres con estrés alto y grave tienen personas que dependen económicamente de ellas.

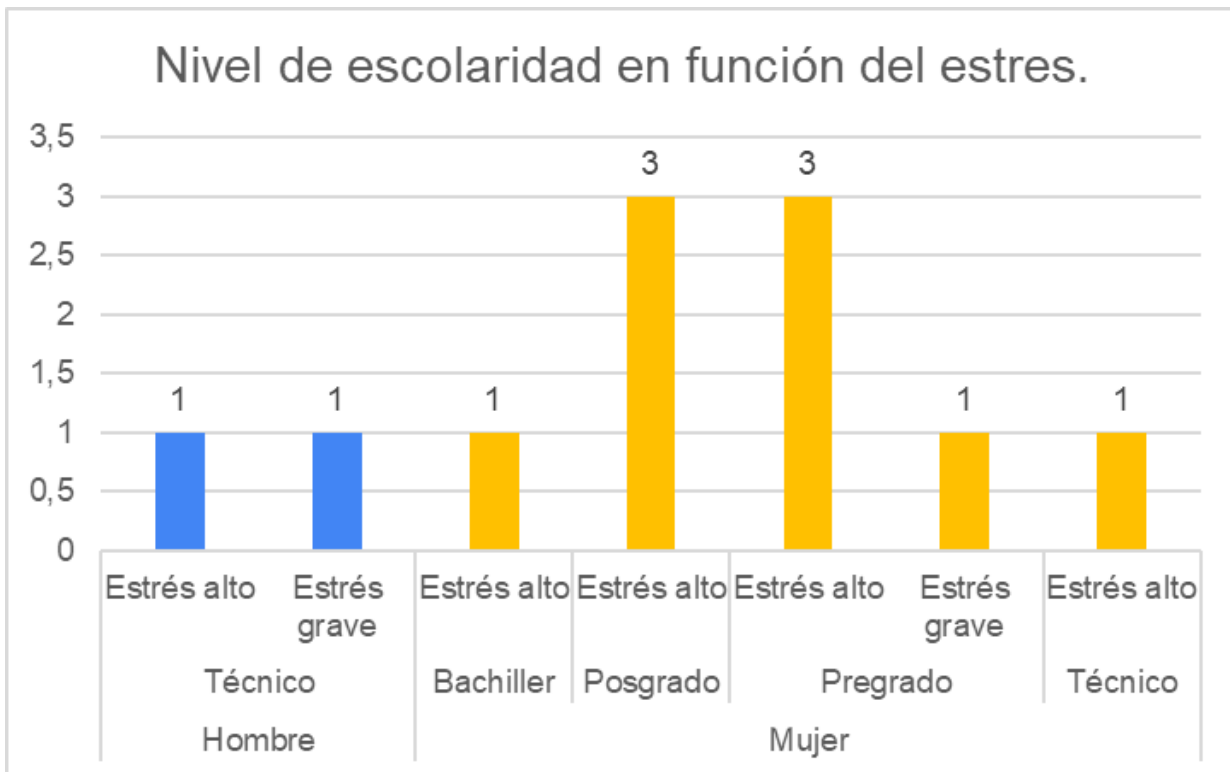


Gráfico 8. Los hombres con niveles de estrés alto y grave son técnicos, el nivel de escolaridad con mayor incidencia en el estrés en las mujeres son pregrado y posgrado.

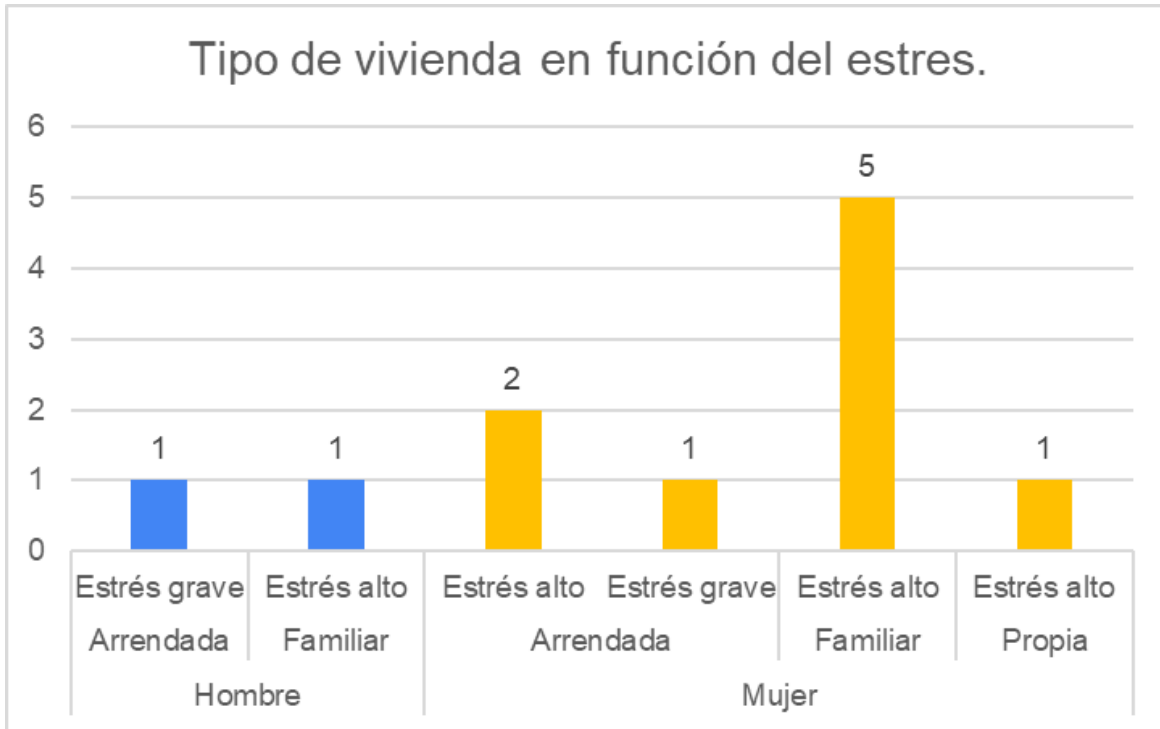


Gráfico 9. El tipo de vivienda tanto para hombres y mujeres generadores del estrés son las viviendas familiares.

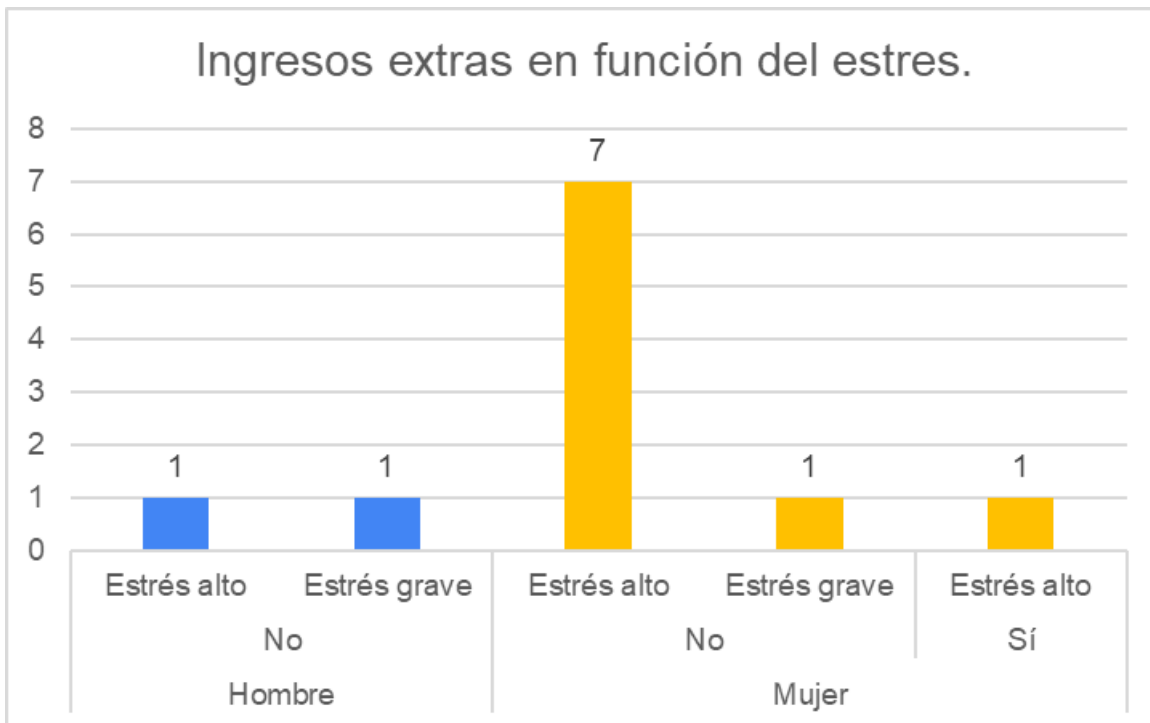
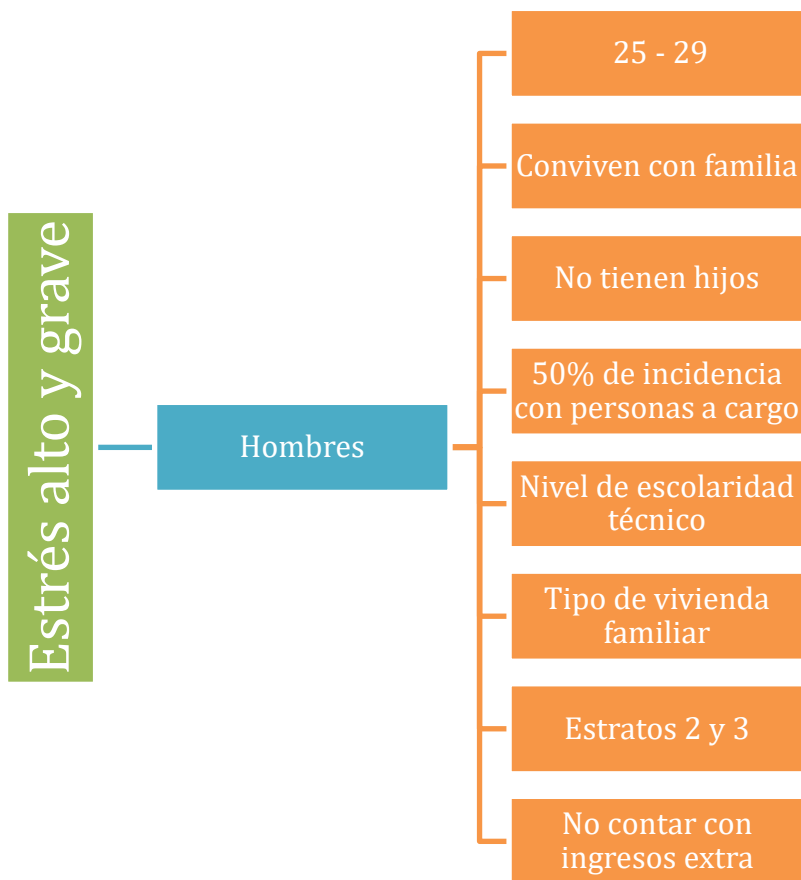
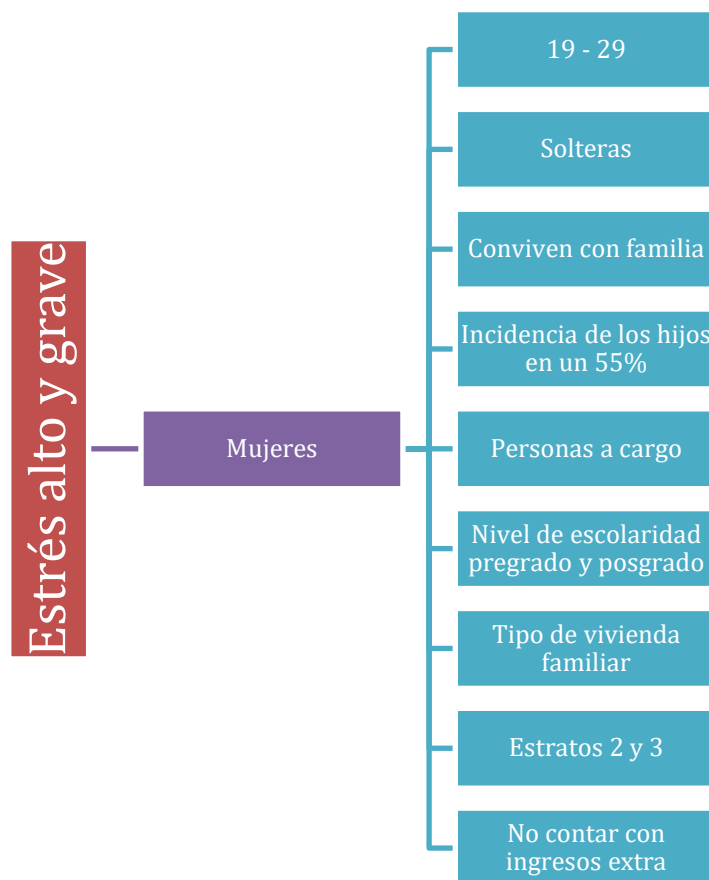


Gráfico 10. El 100% de los hombres y el 90% no cuentan con ingresos extras.

Conclusiones: Variables sociodemográficas





OBJETIVO ESPECÍFICO 3

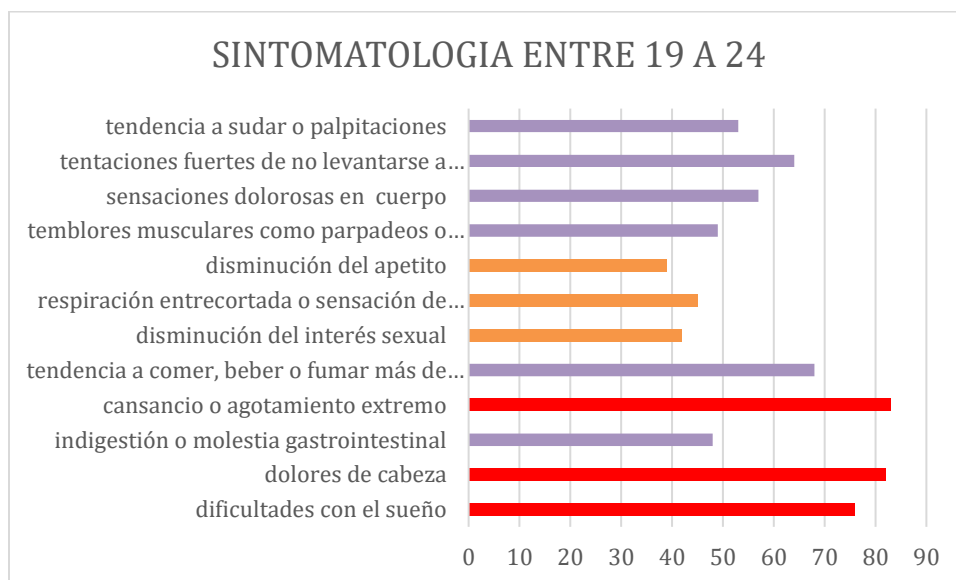


Gráfico 10. Analizando la tabla se encuentra en lo referente a sintomatología en el rango de edad entre los 19 a 24 años, la presencia predominante de diferentes síntomas que son: cansancio o agotamiento extremo, dolores de cabeza y dificultades con el sueño, que pueden indicar la existencia de estrés en nivel

de riesgo para este grupo poblacional que no suele poseer enfermedades en la población en general y menos este tipo de sintomatología. Los síntomas que menos predominan son los relacionados con el apetito, interés sexual y relacionados con la respiración, sin ser tampoco inexistentes.

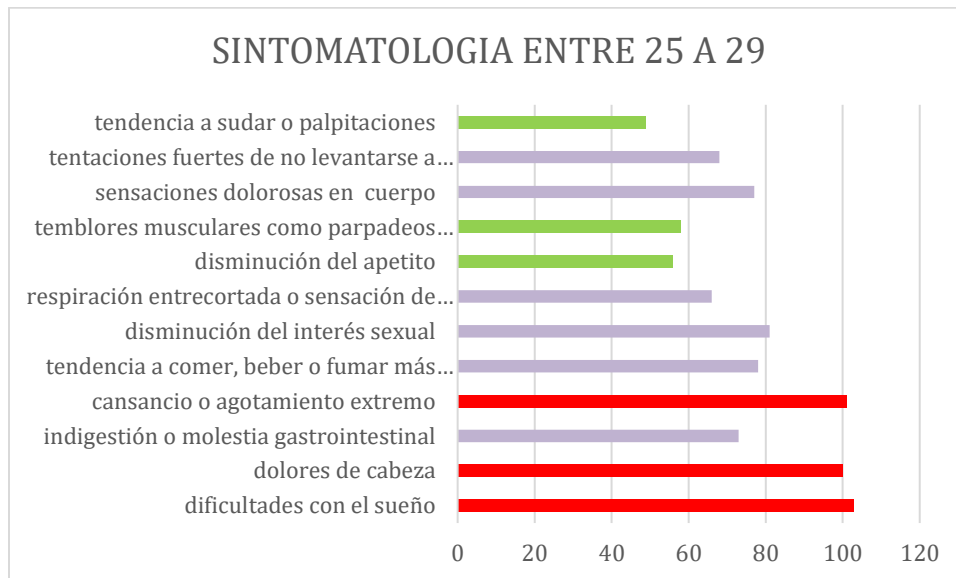


Gráfico 11. Con respecto a los síntomas que más predominan en el rango de edad que comprende de 25 a 29 años se encuentra como más predominantes los relacionados con el sueño, presencia de cansancio o agotamiento extremo y el dolor de cabeza, los cuales son importantes y pueden estar expresando que el estrés es elevado para estos consultores, pues se supone que esta sintomatología no debe estar presente a esta ni a ninguna edad; dentro de los síntomas menos frecuentes son la presencia de palpitaciones, temblores musculares y disminución de apetito que de igual modo están presentes dentro de esta población en proporción importante.

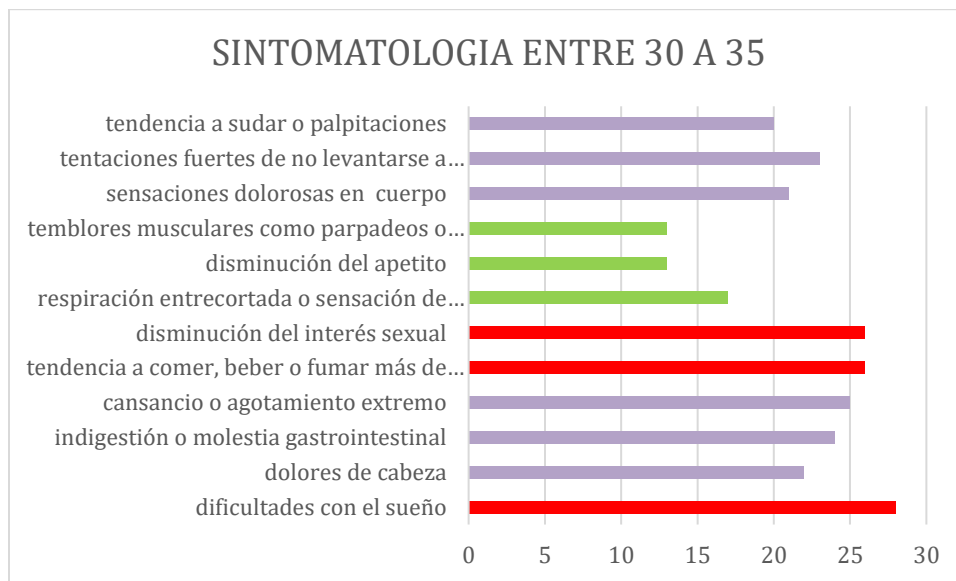


Gráfico 12. Según la gráfica la sintomatología predominante en este grupo poblacional es la dificultad con el sueño, la tendencia a consumir más cantidad de alimentos, beber licores o fumar y la disminución de interés sexual; es relevante tener en cuenta que estos son síntomas que se alteran cuando el estrés pasa a ser relevante en el diario vivir, teniendo menos presente en esta población temblores musculares, disminución de apetito y respiración entrecortada, sin olvidar que si están presentes.

En conclusión, la presencia de síntomas en la población en general coincide en tener alteraciones del sueño, que es un síntoma importante no solo en la población trabajadora sino en la población en general, debido a que manifiesta una perturbación del diario vivir en la persona y por ende una alta dificultad para poder afrontar los eventos que pueden llegar a ser estresantes dentro del transcurrir de las actividades normales que se suscitan día a día.

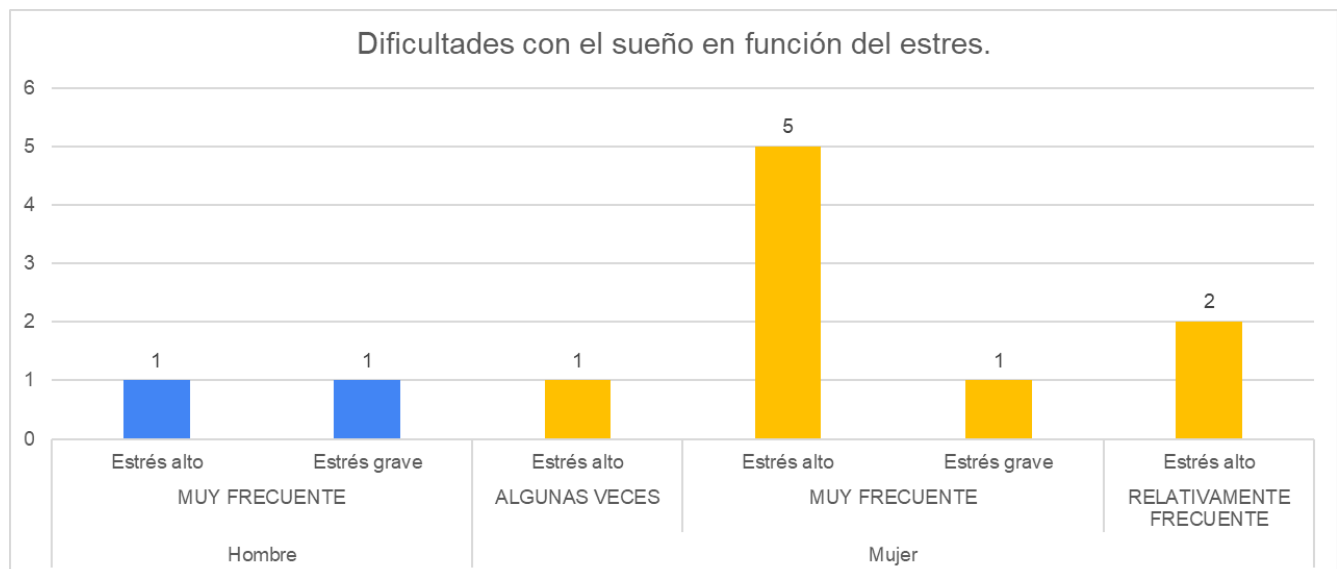
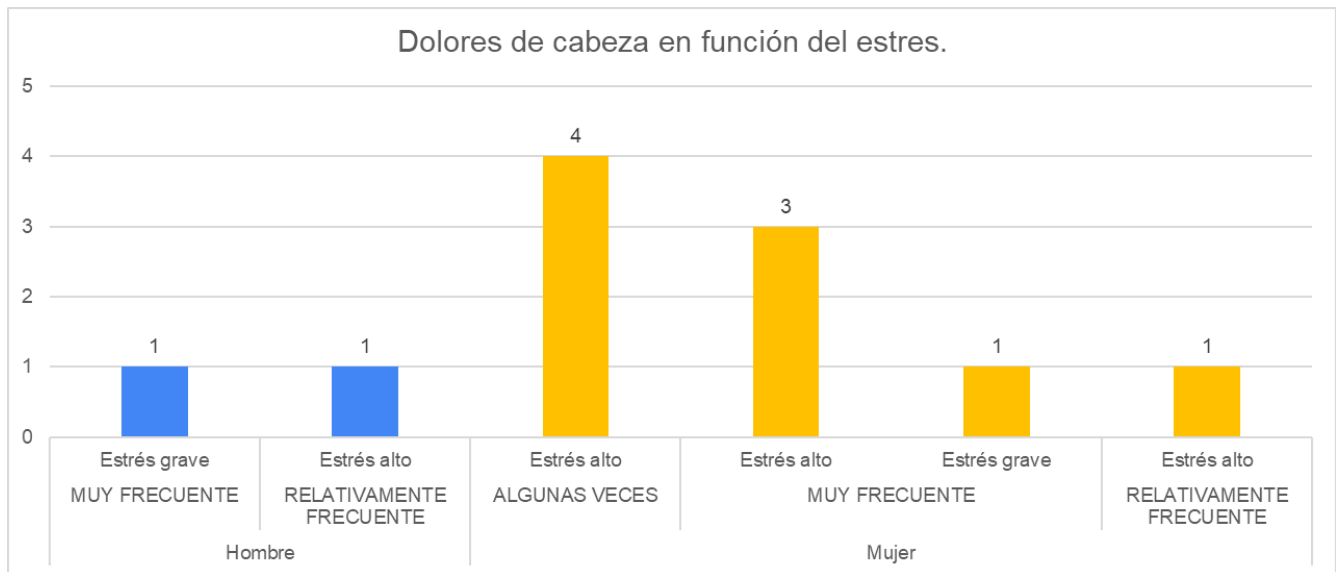
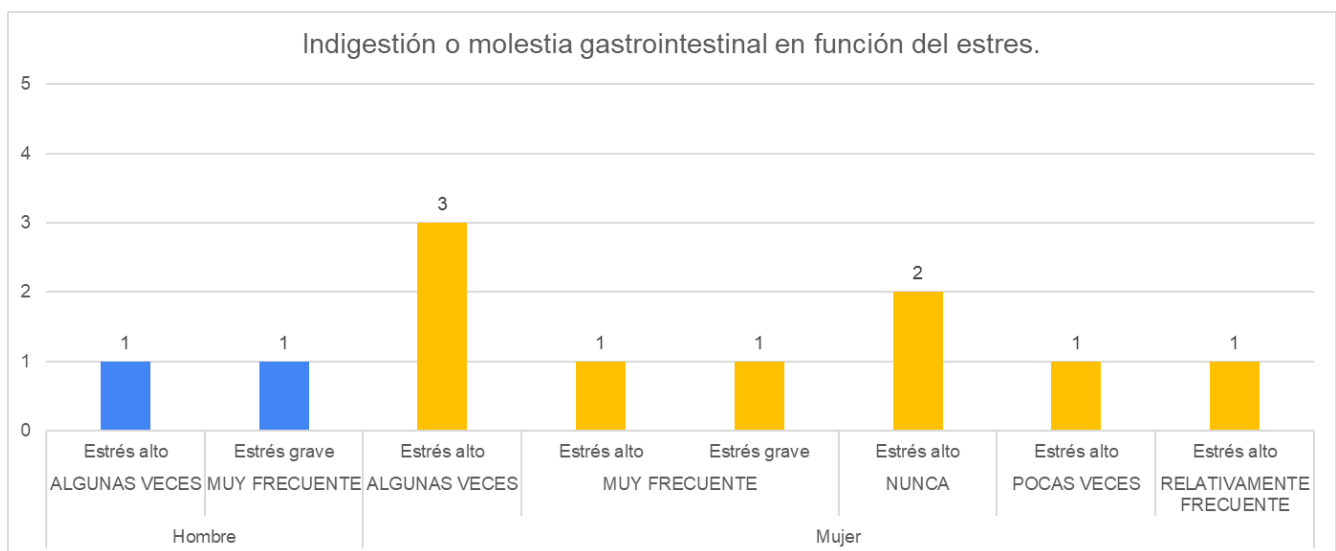


Gráfico 13. Se aprecia en este gráfico que relaciona el estrés con el género y la presencia de alteraciones del sueños, como existe una presencia elevada del síntoma en las mujeres las cuales son 9 a 2 con relación

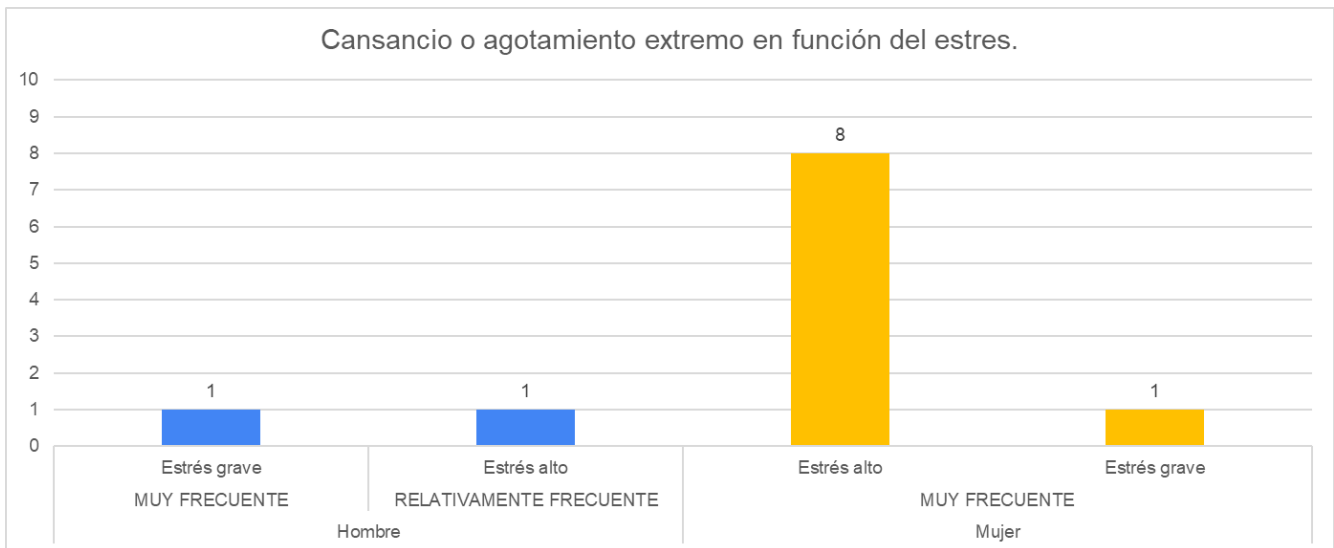
a los hombres, siendo muy diciente su presencia del estrés al que se enfrentan pues las alteraciones del sueño son las primeras que se presentan cuando la persona considera que la situación estresante sobrepasa su capacidad de resiliencia y por ende es importante su intervención.



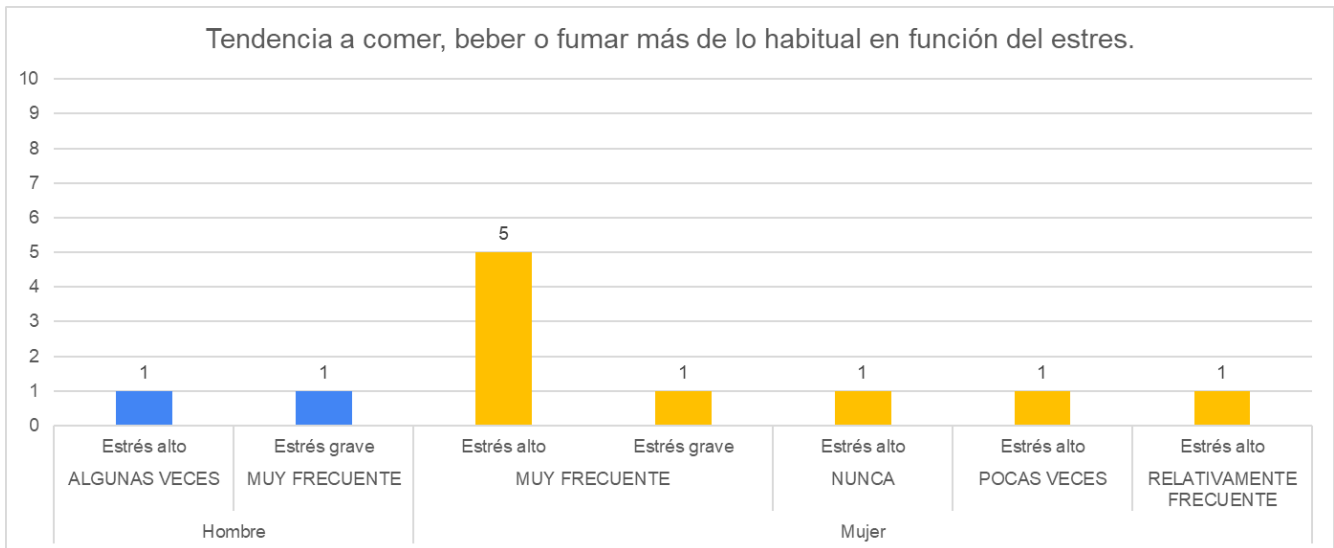
Gráfica 14. En esta ilustración se puede apreciar la presencia de dolor de cabeza en mayor medida en las mujeres que en los hombres en lo que refiere a los individuos de nivel alto y grave de estrés, presentándose con una frecuencia alta dentro de ambos géneros, pero más fuerte en lo que a las mujeres respecta pues se presenta muy frecuente en cuatro mujeres comparado con un hombre que lo expresa en esa misma intensidad.



Gráfica 15. Siempre se ha dicho que el intestino es el órgano emocional por excelencia y en este estudio no podía pasar desapercibido, es pues así como se encuentra con gran frecuencia en el género femenino sobrepasando ampliamente al masculino en una razón de 9 a 2.



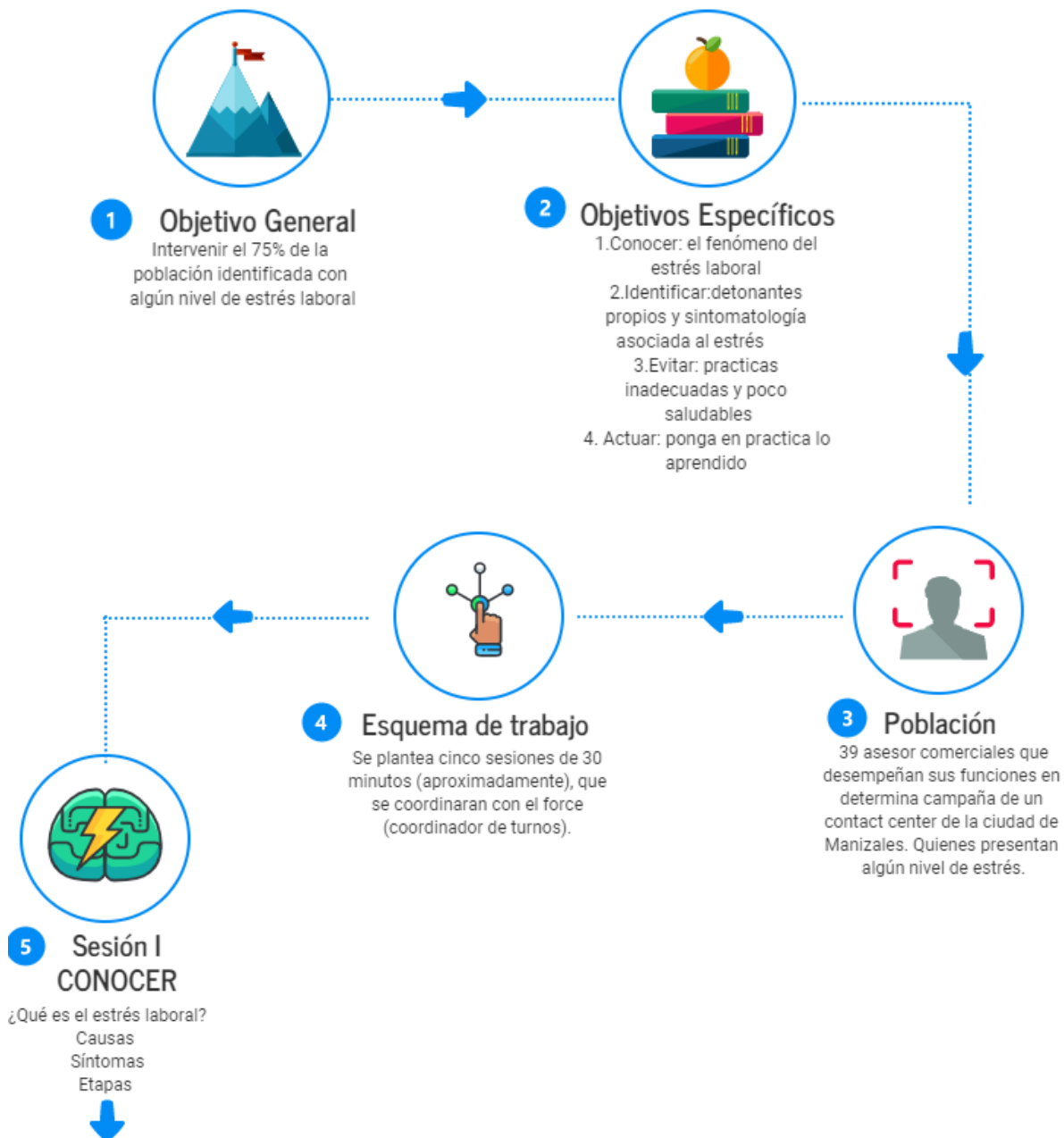
Gráfica 16. En esta imagen podemos evidenciar como efectivamente existe estrés de proporción elevada pues se manifiesta con la presencia de agotamiento y cansancio, lo cual sucede cuando la persona considera ha sobrepasado sus límites y ve su esfuerzo mayor que el resultado. Lo anterior se evidencia en la presencia de estos síntomas nuevamente en mayor medida en las mujeres que tienen estrés alto y en frecuencia elevada pues aparecen como muy frecuente.

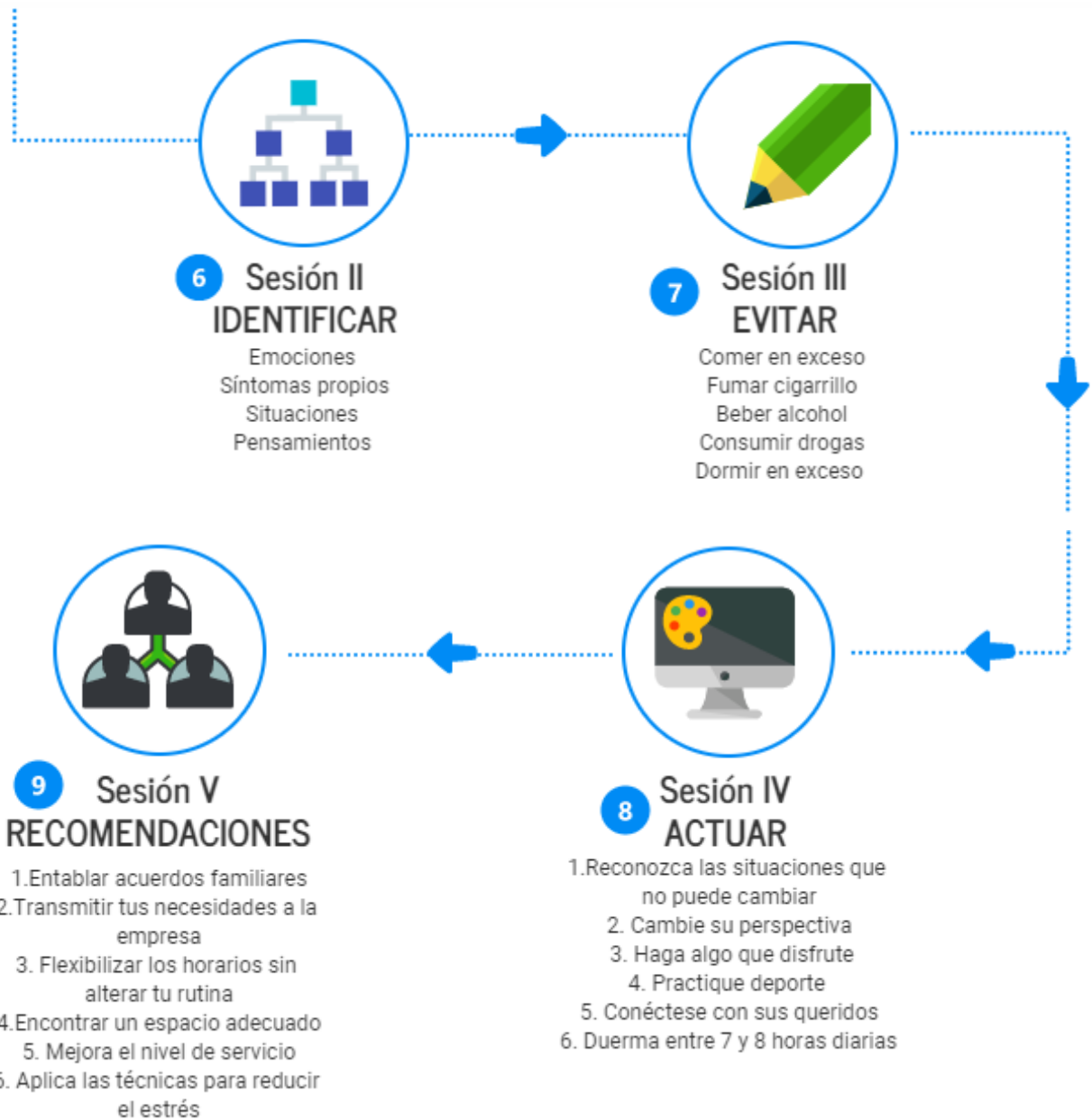


Gráfica 17. En esta última gráfica se aprecia nuevamente la presencia de estrés dentro de la población analizada, pues efectivamente reconocen que han incrementado conductas insanas de escape que se ven de modo frecuente pues 1 hombre y 5 mujeres se encuentran dentro del ítem de muy frecuente dentro del rango de estrés alto y grave, lo cual evidencia la presencia de medidas desesperadas y erradas de afrontamiento del estrés.

Estrategia de Intervención

ante el riesgo psicosocial derivado del estrés





¡BUSQUE AYUDA!

Conclusión

Al iniciar esta investigación, se plantean y se reconocen algunas hipótesis relacionadas un poco a estigmas y tabúes que como sociedad aún se consideran como relativamente ciertos. Sin embargo, dicha investigación brinda la oportunidad de abrir e incursionar en nuevos caminos que podrán dar un giro inesperado en las intervenciones diseñadas, planteadas y realizadas en el sector de telecomunicaciones, específicamente en los contact center.

Inicialmente al aplicar el test de estrés laboral adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos, se concluye que: dicha población efectivamente presenta riesgo psicosocial derivado del estrés y se hace preciso y necesario intervenir y diseñar un plan de acción efectivo y que se acomode no sólo a los reglamentos internos y externos, sino además a las necesidades de dicha institución. A sí mismo, al realizar la interpretación de resultados, se ha evidenciado que muchos de los factores socio demográficos si influyen y son determinantes en el estrés laboral, como por ejemplo: convivir en familia, el nivel de escolaridad, estrato socio económico (2 – 3), y no contar con ingresos extras. Por ende, se le crea a la empresa la necesidad de tomar acciones inmediatas y determinantes, en este caso se hace entrega de la estrategia de intervención y se brinda una capacitación al coordinador de SST y su equipo. Respondiendo de forma temprana ante dicha situación, que a futuro podría representar pérdidas monetarias y acciones legales que desfavorecen no sólo en la imagen de la empresa.

Discusión

Con base en los resultados obtenidos durante la presente investigación sobre la percepción de los teletrabajadores, con respecto a los diferentes ítems valorados, se tienen varias conclusiones que a su modo de ver pueden aclarar un poco más el panorama del estrés y la intensidad del mismo, que puede vivir una persona que desarrolla sus labores como asesor comercial en la modalidad de teletrabajo en una campaña de venta cruzada, pues es importante tener en cuenta primero: que existe gran variedad de personas inmersas dentro del grupo, pues está conformado por personas de diferentes edades, niveles de formación, responsabilidades económicas, con o sin hijos, diferentes estados civiles entre otros; que generan interpretaciones iniciales que pueden influir o no en el estrés laboral.

Lo anterior se puede interpretar que el estrés afecta en mayor medida a las mujeres solteras, que viven con familia, no cuentan con ingresos extra, tienen personas a cargo y viven en un estrato socioeconómico 2 y 3; también que el nivel de escolaridad pregrado y posgrado es influyente y está asociado al estrés laboral, ya que se encuentran resultados determinantes para considerar que este factor es relevante, en los hombres se puede apreciar que los hombres que presentan mayores niveles de estrés se ubican entre 25 y 29 años que conviven con familia, no tienen hijos, tienen un nivel de escolaridad técnico, viven en una residencia familiar, también se ubican en estratos socioeconómicos 2 y 3; no cuentan con ingresos extra en los cuales se aprecia un estrés presente, de intensidad alta y grave, por el hecho de lograr percibir ingresos económicos dentro de un panorama laboral sombrío, no solamente en la actualidad por efectos diversos dentro de los cuales se encuentra la pandemia de Covid 19, sino desde años atrás en los cuales se ha venido viendo el deterioro en el factor económico de la clase media, ya que son los estratos 2 y 3 los que más aportan trabajadores para empresas de Contact Center.

Se evidencia además, que efectivamente las mujeres, las cuales están en una razón de 2 a 1 con respecto a los hombres, tienen de modo porcentual más estrés comparadas con los hombres, ratificando lo encontrado en estudios anteriores hechos en Lima (bibliografía de conclusiones del doctorado de Brasil) en los cuales se evidenciaba que la mujer, por el deseo incesante de cumplir sus metas y pensar en tener promoción hacia cargos más altos, hace que tenga un mayor cumplimiento de metas y mayor eficiencia en el logro de las mismas, pero a la vez el contraste de mayor insatisfacción y desgaste al precisar dichos objetivos personales; lo anterior fortalece la necesidad de tener estrategias que estén enfocadas hacia la mejora del estado psicológico de la persona, buscando al máximo evitar incremento desmedido del estrés por el mero hecho de buscar el alcance de las metas.

Debido a que la modalidad de teletrabajo es relativamente nueva, no sólo para Colombia sino para el planeta mismo, se encuentran pocos estudios enfocados en evaluar qué tan estresante es ser funcionario de un contact Center bajo la modalidad de teletrabajo; es por ello que parte de la comparación que se puede hacer es incluso con trabajos y estudios realizados en trabajadores presenciales, así pues tenemos uno precisamente realizado en la ciudad de Manizales en el año 2018 que evaluaba el nivel de estrés de trabajadores de un contact Center ubicados dentro de una empresa (EL ESTRÉS LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EMPLEADOS DE UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MANIZALES) que demuestra cómo el estrés dentro de esta actividad tiene proporciones elevadas, pues a pesar de indicar que el 63,6% de los trabajadores sufren de estrés leve, muestra un porcentaje preocupante de estrés moderado, intermedio y grave que sumado da casi el 37%, muy similar a los datos obtenidos dentro de nuestro estudio pues encontramos que el estrés moderado, severo y grave no suma en total el 50% de la población, lo cual obliga no solamente a la utilización de estrategias para disminución del estrés como la que estamos dando precisamente como aporte dentro de este trabajo, sino que requiere incluso que la empresa tenga un cronograma de trabajo, articulado mínimo con un psicólogo para mantener bajo la lupa aquellas personas que puedan llegar a niveles elevados de estrés (incluso los que ya lo tienen) que le generarían sobre costos por baja productividad, por renuncias elevadas e incluso pérdida de tiempo e inversión en capacitación a personas, que fácilmente podrían ser útiles para la empresa quedándose más tiempo y dando mejor rendimiento, con una adecuada intervención de estrés y la enseñanza de la forma adecuada de afrontarlo.

Y es que en definitiva es tan novedosa la modalidad de teletrabajo que no nos permite a través de las encuestas realizadas hasta el momento dentro de nuestro trabajo, evaluar cual es la influencia de la tecnología actual, la velocidad de conexión a internet, la posibilidad de un sitio adecuado de trabajo dentro del hogar y otros factores más propios del teletrabajo que puedan generar más estrés comparado con el trabajo dentro de un área física de una empresa, aun así es sorprendente la similitud de resultados presentes en ambos trabajos de investigación, pues evidentemente existe una gran proporción de la población sin estrés o con estrés leve, pero más significativo aún es que se encuentra estrés en niveles graves entre un 3 y un 4% de la población(EL ESTRÉS LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EMPLEADOS DE UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MANIZALES), los cuales no sólo ameritan estrategias de afrontamiento del estrés, sino que requieren ayuda especializada inmediata.

No es posible con este trabajo obtener todas las conclusiones que arrojan los datos de un modo certero, pues se requeriría entrevistas directas y análisis individual de cada persona de la colectividad estudiada, para corroborar la información obtenida.

Se puede concluir entonces que los factores sociodemográficos no muestran una marcación relevante en el estrés laboral, con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos observar resultados dispersos que no generan claridad en la incidencia de estas variables y los niveles de estrés percibidos por los empleados de la organización objeto de estudio.

Bibliografía

1. Ley 1221 del 2008. Colombia: congreso de la república;2008. Disponible en: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf
2. Decreto 1072 del 2016. Colombia: el presidente de la república de Colombia;2016. Disponible en: <https://safetia.co/normatividad/decreto-1072-de-2016/>
3. Acosta Vera JM, gestión del estrés. Barcelona: Breska editorial;2008. Disponible en: <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-del-estres-2/>
4. Juanjo Ramos, Teletrabajo. Hábitos saludables y productivos.1ª ed. Berlín, xinxii editorial; 2020. Disponible en: <https://www.xinxii.com/teletrabajo-h%C3%A1bitos-saludables-y-productivos-502807>
5. Mezerville,Gaston,editores.Trillas. Ejes de salud mental: los procesos de autoestima, dar y recibir afecto, adaptación al estrés;2004. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-ejes-de-salud-mental-los-procesos-de-autoestima-dar-y-recibir-a-fecto-y-adaptacion-al-estres>
6. Decreto 884 del 2012. Colombia: el presidente de la república de Colombia;2012. Disponible en: <http://www.suin-juriscol.gov.co/>
7. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.Promoción de la salud y prevención de riesgos laborales. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8431.html>. Acceso el 26 marzo del 2020.
8. Fabregat A, Bernardina M, Gallego E, Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. Papeles del Psicólogo [Internet]. 2002; (83):55-61. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>
9. Organización internacional del trabajo: informe inicial para la comisión mundial sobre el futuro del trabajo. Segunda edición. Ginebra - Oficina Internacional del Trabajo. 2018. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_591504.pdf
10. Resolución 2404 del 2019. Colombia: ministra de trabajo ;2019. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_591504.pdf
11. Moreno-Jiménez B, Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. SciELO Analytics. 2011; Vol (57). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

12. Sandoval-Forero EA, Aguado-López E, Red de Revistas Científicas de América latina y El Caribe de Ciencias Sociales y Humanidades Red AlyC. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales [Internet]. 2002;9(30): . Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503017>.
13. Murphy.L, Organizaciones laborales saludables Agenda de investigación. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 1999; Volumen (15): n.º 2 Págs. 223-235. Disponible en:
<https://pdfs.semanticscholar.org/5631/aaf0b3b6a5c737e619e07f00ade9c5245fe3.pdf>
14. Posada. La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. CES salud pública [internet].2011. [citado el 29 de marzo del 2020]; 2(1): 66-73. Disponible en: Dialnet-
[LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384 \(1\).pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384)
15. Nilles JM. Telecommunications and organizational decentralization. IEEE Transactions on Communica- tions. 1975. Com23: 1142-1147. Disponible en:
https://scholar.google.com.co/scholar?q=Nilles+JM.+Communications+and+organizational+decentralization.+IEEE+Transactions+On+Communications.+1975&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar
16. Alcover, D. L. H. C. M., Martínez, Í. D., y Rodríguez, M. F. Introducción a la psicología del trabajo (2015). Madrid: McGraw-Hill España. (2a. ed.). Recuperado de: <https://search-proquestcom.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2135888236/bookReader?accountid=45660>
17. Mintic, ministerio de trabajo, colombia digital.El Libro blanco del Teletrabajo en Colombia.(2012). Recuperado de: https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
18. Mintic, Se realizó con éxito la primera jornada de la Feria Internacional de Teletrabajo, (internet).2014. Disponible en: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/6625:Se-realizo-con-exito-la-primera-jornada-de-la-Feria-Internacional-de-Teletrabajo>. Acceso el 1 de abril. 2020
19. Abril-Martínez LP, Abril-Martínez MC, Abril-Martínez SC. Modelo de gestión de seguridad y salud en el trabajo para teletrabajo autónomo en Colombia. [tesis de maestría]. Universidad Santo Tomás e icontec;2019. Disponible en:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16788/2019linaabril.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Journal of Neuroscience, El estrés emocional induce plasticidad estructural en las células gliales de Bergmann a través de una vía AC5-CPEB3-GluA1, sociedad de neurociencia. 2020; vol (40): 17. Disponible en: <https://www.jneurosci.org/content/40/17/3374>
21. Moreno, ¿Cómo afecta el estrés al cerebro? (internet). Psiquiatría.com. Disponible en: <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/blog/como-afecta-el-estres-al-cerebro/> . 1 de abril del 2020.
22. Gabler-Santelices. Cuidados de la salud mental en el teletrabajo (internet). Clínica alemana. Disponible en: <https://www.clinicaalemana.cl/articulos/detalle/2020/cuidados-de-la-salud-mental-en-el-teletrabajo>. 2 de abril del 2020.
23. Resolución 2646 del 2008. Colombia: ministerio de protección social ;2008.
24. Lopez, El teletrabajo: una estrategia para disminuir el riesgo psicosocial, (internet).2014. disponible en: <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-5105.html>. Acceso el 2 de abril. 2020
25. Baraza-Sánchez X, Teletrabajo y riesgos psicosociales aplicados al personal de una universidad online [trabajo de investigación]. Universidad de Cataluña: España; 2015. Disponible en: <http://www.ciipme-conicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria&page=article&op=view&path%5B%5D=411&path%5B%5D=html>
26. Jiménez-Prada C, Moreno-De Luca N, RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO. online [tesis de maestría]. Universidad Eafit: Colombia; 2013. Disponible en:https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2669/Carolina_JimenezPrada_Nathalia_MorenoDeLuca_2013.pdf?sequence=3&isAllowed=y
27. Molano-Velandia JH, Arévalo-Pinilla N, De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales, Innovar, [internet]. 2013. [Citado el 4 de abril del 2020]; 23(48):21-31. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42322>
28. ARL SURA. Glosario (internet). ARL SURA. Disponible en: <https://www.arlsura.com/index.php/glosario-arl>
29. Fundación para la prevención de riesgos laborales, observatorio de riesgos psicosociales UGT. Factores psicosociales (internet). Portal UGT. Disponible en: http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf. Acceso el 5 de abril del 2020.

30. Díaz-Bambula F, Rentería-Pérez E. De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2): 129-155, Julio-Diciembre 2017. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>
31. Nilles JM. *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. Vol(2). Upside.1998. disponible en: <https://www.wiley.com/en-us/Managing+Telework%3A+Strategies+for+Managing+the+Virtual+Workforce-p-9780471293163>
32. Gonzalez FJ. *Reinventar la empresa en la era digital*. Ed 14: Turner ;2015. Disponible en: <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/01/BBVA-OpenMind-libro-Reinventar-la-Empresa-en-la-Era-Digital-empresa-innovacion1-1.pdf>
33. Bautista-Luzardo DM. *Second life: cibermercado, factores humanos y nuevas formas de vivir en las redes sociales*. [tesis de doctorado]. Universidad pontificia javeriana;2012. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/2947>
34. Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
35. Law 104-52. United States: congress of the republic;1995. Disponible en: <https://www.congress.gov/104/plaws/publ52/PLAW-104publ52.htm>
36. Santos F, Dolores M. El acuerdo marco europeo sobre teletrabajo: negociación colectiva y teletrabajo. Dos realidades de dimensión comunitaria. *revista iberoamericana de relaciones laborales* [Internet]. 2010. [Citado el 10 de abril de 2020]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10272/2443>.
37. Martínez A, Pérez M, Carnicer L, Vela M. Teletrabajo y flexibilidad. *Dialnetplus*. [Internet]. 2006. [Citado el 10 de abril de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2385989>
38. Circular 0021 del 2020. Colombia: ministro de trabajo;2020. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/circulares/2020>
39. Mintic, Colombia avanza con paso firme en Teletrabajo, (internet).2016. disponible en: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-14760.html>. Acceso el 12 de abril del 2020.
40. Ministerio de trabajo, primera feria del teletrabajo internacional 2012 (internet). 2012. Disponible en: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8192.html> . Acceso el 12 de abril del 2020.

41. Redacción política, ¿Su jefe lo llama a cualquier hora? En Congreso buscan garantizar la “desconexión laboral”, (internet). El espectador. Disponible en:
[https://www.elspectador.com/noticias/politica/proyecto-de-desconexion-laboral-fue-
radicado-en-el-congreso/](https://www.elspectador.com/noticias/politica/proyecto-de-desconexion-laboral-fue-
radicado-en-el-congreso/) acceso 26 de mayo del 2020.
42. Digitex. Quienes somos (internet). Digitex colombia. Disponible en:
<http://digitexcolombia.blogspot.com/> acceso el 12 de abril del 2020.
43. Hernández, R., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014). Capítulo 1. En Metodología de la investigación, página web de Online Learning Center. Consultado en la red mundial el 29 de mayo de 2020. Disponible en: [http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-
content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-
content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)
44. Garcia-Neira MC, Piraquive-Sánchez KG, Salazar-Gómez LJ. Adaptación lingüística del cuestionario de estrés ocupacional (OSI) versión argentina por Schmidt, Leibovich de Figueroa, Schufer, Gonzalez y Marconi (2003) para el contexto colombiano. Universidad santo tomas: Colombia; 2012. Disponible en:
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3252>
45. Morán, Consuelo, Landero, René, González, Mónica Teresa, COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. Universitas Psychologica [Internet]. 2010; 9 (2): 543-552. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64716832020>
46. Wright, T. (1990). The Ways of Coping instrument: reliability and temporal stability for a sample of employees. Psychology Review, 67(1), 155-62. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.2466/pr0.1990.67.1.155>
47. Gallego, Cristian Felipe, Ramírez, Natalia Ximena, Rendón, María Mercedes, Diaz, Jairo Toro. EL ESTRÉS LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN LA EMPRESA Y EN LOS EMPLEADOS DE UN CONTACT CENTER DE LA CIUDAD DE MANIZALES (2018). Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17392>
48. Arias Gallegos, Walter Lizandro, Lara Ocola, Renzo, Ceballos, Karla. Síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. (Julio 2016). Disponible en:
[https://www.researchgate.net/publication/303874189_Sindrome_de_burnout_en_trabajador
es_de_un_call_center_de_la_ciudad_de_Arequipa](https://www.researchgate.net/publication/303874189_Sindrome_de_burnout_en_trabajador
es_de_un_call_center_de_la_ciudad_de_Arequipa)
49. Guerra Baquero, Jennifer, DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA ASESORES COMERCIALES. (2016). Disponible en:
[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%
C3%91O%20DE%20UN](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%
C3%91O%20DE%20UN)

[%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf](#)

Anexos

VERIFICAR ENCUESTA EN PDF Y LINK ADJUNTO

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKb_RWBC1I8okcALtDbrZ_NbzKyx27mokYaJWXgQJFOHqEoQ/viewform?usp=sf_link

Encuesta sobre aspectos generales de los teletrabajadores de empresas de telecomunicaciones

Esta encuesta busca explorar el estado actual de los teletrabajadores de la comunicación en diversos aspectos, tanto laborales como de la cotidianidad. Por tanto agradecemos las respuestas al siguiente cuestionario, las cuales no solicitan datos personales para garantizar total confidencialidad. Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en una sola casilla.

***Obligatorio**

¿Cuál es su edad en años? *

Tu respuesta

¿Cuál es su sexo? *

- Mujer
- Hombre

¿Cuál es su estado civil? *

- Soltero
- Casado
- Unión libre
- Viudo
- Separado

¿Cuál es el lugar de residencia actual?, ciudad *

Tu respuesta _____

¿Con quién vive usted? *

- Solo
- Con pareja
- Con familia

¿Usted tiene hijos? *

Sí

No

Si la respuesta anterior fue sí, ¿Cuántos hijos tiene? *

Tu respuesta _____

¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? (aunque vivan en otro lugar) *

Tu respuesta _____

¿Cuál es su nivel de escolaridad? *

Bachiller

Técnico

Tecnólogo

Pregrado

Posgrado

¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta empresa? *

- Entre tres y seis meses
- Entre seis y nueve meses
- Entre nueve meses y un año
- Más de un año

¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta sección de la empresa? *

- Entre tres y seis meses
- Entre seis y nueve meses
- Entre nueve meses y un año
- Más de un año

¿Cuál es su tipo de vivienda actual? *

- Arrendada
- Propia
- Familiar

¿Cuál es el estrato de los servicios públicos de su vivienda? *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

¿Cuántas personas aportan ingresos en su hogar a parte de usted? *

Tu respuesta _____

¿Tiene ingresos extra a los de esta empresa? *

- Sí
- No

[Siguiente](#)

¿Presenta temblores musculares como parpadeos o tic nerviosos? *

	1	2	3	4	5	6	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy frecuente

¿Presenta sensaciones dolorosas en diferentes partes del cuerpo como pinchazos o calambres? *

	1	2	3	4	5	6	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy frecuente

¿Presenta tentaciones fuertes de no levantarse a trabajar por la mañana? *

	1	2	3	4	5	6	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy frecuente

¿Presenta tendencia a sudar o palpitaciones frecuentes? *

	1	2	3	4	5	6	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy frecuente

¿Tiene usted alguna situación, condición o motivo adicional a los anteriores, que le esté generando estrés? *

Tu respuesta
