



GENERACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES ASOCIADOS AL TRABAJO VIRTUAL, CASO DE ESTUDIO:
EMPRESAS CLARO CONTRATOS MANIZALES

YUBELYS ALBORNOZ RIVAS

ANDRÉS FELIPE BERNAL VALENCIA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN LOS
TRABAJADORES
MANIZALES
2021

GENERACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES ASOCIADOS AL TRABAJO VIRTUAL, CASO DE ESTUDIO:
EMPRESAS CLARO CONTRATOS MANIZALES

YUBELYS ALBORNOZ RIVAS

ANDRÉS FELIPE BERNAL VALENCIA

Trabajo de grado para optar al título de especialistas en seguridad y salud en el trabajo

Tutor: Viviana Racero López

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN LOS
TRABAJADORES
MANIZALES
2021

RESUMEN

Objetivo: Con éste trabajo se logró diseñar y formular una estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales en los trabajadores de la empresa Claro Contratos Manizales.

Metodología: Esta investigación fue de tipo mixta. El caso de estudio fue la empresa Claro Contratos ubicada en la ciudad de Manizales; la cual, cuenta con cuatro años de existencia aproximadamente y emplea a más de 100 personas en cargos operativos y administrativos. En este estudio se recopilaron, estructuraron y analizaron valores numéricos por medio de la aplicación del cuestionario Nórdico y la prueba de estrés percibido PSS cuyos resultados permitieron el análisis e interpretación de las variables y la generación de una estrategia de prevención de riesgos laborales que ayude a mejorar las condiciones de los trabajadores.

Palabras Claves: Salud en el trabajo, Enfermedades por estrés, Calidad de vida de los trabajadores.

SUMMARY

Objective: With this work, it was possible to design and formulate an improvement strategy for the prevention of occupational hazards in the workers of the Claro Contratos Manizales company.

Methodology: This research was of a mixed type. The case study was the Claro Contratos company located in the city of Manizales, which has approximately four years of existence and employs more than 100 people in operational and administrative positions. In this study, numerical values were collected, structured and analyzed through the application of the Nordic questionnaire and the PSS perceived stress test, the results of which allowed the analysis and interpretation of the variables and the generation of an occupational risk prevention strategy that helps to improve workers' conditions.

Key Words: Occupational health, Stress illnesses, Quality of life of workers.

INTRODUCCIÓN

El confinamiento derivado de la pandemia ha cambiado sin lugar a dudas las dinámicas laborales de las empresas. Organizaciones de distintos sectores económicos migraron sus actividades a los modelos de teletrabajo, trabajo en casa o trabajo remoto. Permitiendo así que sus colaboradores realicen las actividades para las cuales fueron contratados y puedan mantener el confinamiento seguro. Actualmente muchas empresas continúan con este modelo, otras implementaron procesos de alternancia entre presencialidad y virtualidad y un significativo grupo de empresas en especial las de producción regresaron a la presencialidad absoluta.

Si bien estas medidas de adaptación contribuyeron a desacelerar el proceso de contagio tuvieron otro tipo de consecuencias en las actividades rutinarias del diario de las personas, generando sentimientos de incertidumbre, ansiedad, encierro, aburrimiento de la misma rutina y dinámica de vida, extensión en la jornada laboral, mayor presión por mantener el trabajo, estrés, entre otros sentimientos negativos asociados a la repentina configuración laboral de trabajo en casa.

Una de las mayores manifestaciones de los trabajadores fue que perdieron los espacios entre vida laboral y familiar puesto que con esta adaptación todo se desarrolla dentro de un mismo escenario. Otra manifestación se dio por la improvisada adaptación de los puestos de trabajo, si bien, dentro de la organización se cuenta con los puestos adecuados, trasladar esto hasta la casa fue un reto para muchas empresas, generando así condiciones ergonómicas negativas para algunos trabajadores donde fue imposible trasladar esta condición de seguridad y salud en el trabajo.

Hoy en día se hace necesario estudiar las repercusiones del trabajo desde casa puesto que si bien contribuyó a disminuir los contagios por COVID-19, afectó otros ámbitos de la salud humana. El presente trabajo de grado plantea el estudio de la incidencia de las dinámicas laborales en la salud de los trabajadores de las empresas de Claro Contratos Manizales, cuyo personal es el objeto de estudio. Buscando así formular una estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales en los trabajadores de la empresa. Esto, debido a que el confinamiento derivado de la pandemia ha cambiado sin lugar a dudas las dinámicas laborales de las Empresas De Claro Contratos Manizales.

En primera instancia se presenta el problema identificado en la empresa Claro Contratos Manizales, seguido a esto se encuentra una caracterización teórica y contextual de los temas inmersos en el estudio, luego se presenta la metodología implementada para lograr los objetivos propuesto y finalmente se presenta los resultados obtenidos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en la campaña Claro Contratos Manizales que se dedica a la auditoría de contratos de ventas realizadas por claro, es decir, se escucha la grabación que envía Claro con las ventas realizadas y se asegura que dentro de la grabación queden enunciados todos los términos legales que debe tener un contrato de prestación de servicios y que el cliente esté de acuerdo y acepta las condiciones, a los empleados de la compañía se les exige una productividad diaria, deben escuchar cierta cantidad de contratos por hora y por día.

Cuando el trabajo se realizaba en las instalaciones de la empresa se contaba con los implementos necesarios para el mismo, tales como sillas ergonómicas adecuadas para los horarios definido, conexión estable a internet, baja probabilidad de trabajar horas extras durante el mes y una mayor capacidad productiva para cumplir los indicadores dentro las jornadas normales.

Como consecuencia de la acelerada propagación del virus COVID-19, los empleados fueron enviados a casa para operar de manera virtual, desde dicho momento se han presentado varios cambios en las dinámicas normales de la operación ya que el tráfico no ha disminuido y por el contrario ha aumentado, ha sido posible ver el exceso de carga laboral en algunos empleados, agotamiento por horarios extendidos y situaciones de la convivencia de aproximadamente 10 horas laboradas por día o en ciertas ocasiones más por necesidades del servicio.

Estos factores que se han vuelto repetitivos generan una sensación de discomfort en los trabajadores, ya que manifiestan cansancio por las jornadas extensas, sumado a esto, se tienen otros problemas como la mala conectividad de las personas, las constantes caídas y fallas en el internet, los altibajos en la energía eléctrica, entre otros; son aspectos que afectan el desempeño de los empleados.

El estrés derivado por los constantes confinamientos y las jornadas laborales pueden derivar afectaciones para la salud, teniendo en cuenta que los empleados improvisan puestos de trabajo para poder cumplir con sus responsabilidades, pero éstos, no siempre cumple con las condiciones ergonómicas óptimas para una jornada laboral de 8,10 o hasta 12 horas.

Un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve. Este se puede producir en situaciones diversas. Se debe tener en cuenta que un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos que disponga y de sus características personales.

Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud (Durán, 1969).

En Consecuencia a lo anterior se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Es posible diseñar y formular una estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales en los trabajadores de la empresa Claro Contratos Manizales?

OBJETIVOS

Objetivo General

- ✓ Diseñar y formular una estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales en los trabajadores de la empresa Claro Contratos Manizales.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar y caracterizar los riesgos laborales a los que se enfrentan los trabajadores de la compañía y sus dinámicas laborales.
- ✓ Establecer la relación entre la dinámica laboral y las afectaciones a las condiciones de salud laboral de los trabajadores de la empresa Claro Contratos Manizales.
- ✓ Formular una estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales asociados a las afectaciones identificadas.

JUSTIFICACIÓN

La Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, se hace necesario evaluar los riesgos psicosociales en Colombia, no solo por la aparición de la resolución, si no por el desarrollo de la gestión humana que cada vez se preocupa más por el bienestar de los colaboradores, las investigaciones sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia, y desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social, calidad de liderazgo y las escasas compensaciones, pueden ser nocivas para la salud independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en los ambientes laborales incluyen no solamente los riesgos biológicos, químicos y físicos sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

En este orden de ideas, y al ser el estrés considerado una enfermedad profesional a partir del Decreto 2566 de 2009, teniendo una batería de instrumentos evaluada y aceptada por el gobierno, la identificación y calificación de dicha enfermedad puede ser realizada de manera objetiva, logrando así la captación de un mayor número de trabajadores que padecen de estrés laboral, con el fin de determinar el origen de la enfermedad profesional y accidentes de trabajo para que de esta forma los afectados puedan acceder al cubrimiento de las prestaciones asistenciales y económicas por parte de las Aseguradoras de Riesgos Laborales.

Las evidencias que relacionan la salud mental con el clima psicosocial del ambiente laboral y los resultados de estudios epidemiológicos que demuestran un incremento en procesos mórbidos relacionados con las condiciones psicosociales propias del trabajo son unas de las principales razones que han despertado el interés en el estudio de los factores de riesgo psicosociales relacionados con este.

Esta investigación es importante, ya que tiene como fin conocer las incidencias de las dinámicas laborales en la salud de los trabajadores de las empresas de Claro Contratos Manizales; lo anterior permite la comprensión de las características de la organización del trabajo que son nocivas para la salud, enfatizando en los factores de riesgo intralaborales que permiten construir un proyecto de intervención; éste, es importante ya que puede generar a los empleados una mayor estabilidad laboral, ofreciéndole así ambientes laborales adecuados, estos riesgos nombrados continuamente en el proyecto también permiten cambios y mejoras dentro de los contenidos del manual de trabajo de la organización, favoreciendo notablemente los tiempos laborados de los empleados y así mismo incrementando su calidad de vida, tanto laboral como personal.

Referente a lo anterior y habiendo leído algunos aportes de los Autores Peiró y Prieto en 1996, deducimos que la valoración de la calidad de vida laboral es una interpretación subjetiva, ya que los encargados de determinarla a partir de sus propias experiencias laborales son los colaboradores de una organización, también se observa que, la evaluación de riesgos psicosociales se convierten en una herramienta preventiva indispensable para la minimización de los factores de riesgo psicosocial en las instituciones, permitiendo así como estrategia de mejoramiento el diseño y la planificación a futuro de acciones pertinentes para promover el bienestar psicológico y social de los trabajadores de estas organizaciones.

Con lo anteriormente dicho observamos que esta herramienta podría ayudar a resolver problemas como: demandas emocionales, demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación, demandas en la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, capacitación, retroalimentación del desempeño, relaciones sociales en el trabajo, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización del trabajo que se realiza.

MARCO REFERENCIAL

ANTECEDENTES

En este apartado se presentan las investigaciones previas a este estudio referentes a temas de: estrés laboral en trabajadores de Call Center, ergonomía, a continuación se presenta la revisión bibliográfica del tema.

Álvarez, Buitrago y Hoyos (2015), lograron concluir que las empresas de call center tiene factores de estrés laboral propios que no se evidencian en otros sectores de la economía tales como la presión de supervisores y la sensación de vigilancia permanente para el cumplimiento de metas y objetivos, estas sensaciones ligadas a síntomas físicos como dolores de cabeza y otros derivados del uso de balacas y computadores configuran un entorno el cual es propenso a desarrollar estrés laboral en trabajadores.

Por otro lado los autores Ahumada et. Al (2001), mencionan que otros factores secundarios que pueden generar estrés son rotación por turnos, trabajo repetitivo y la sobrecarga laboral en algunos casos también pueden desencadenar episodios de estrés.

Salanova y Llorens (2008) analizaron el *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo. Evidenciando cómo este síndrome constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. Sus consecuencias son diversas y de distinto orden. Coincidiendo con la investigación de los autores Gil-Monte y Peiró (2009), donde ambas investigación concluyen en que este síndrome acarrea perjuicios tanto para el trabajador como para la organización.

Referente a trabajos previos relacionados con el tema de ergonomía, se presenta el trabajo de consejería de la comunidad de Madrid la cual recoge en su estudio de condiciones ergonómicas del puesto de teleoperador los siguientes factores como potenciales riesgos ergonómicos para los operadores de Call Center.

a) Uso de pantallas de visualización. El 90% de los centros considera a los teleoperadores usuarios de pantallas de visualización de datos. De éstos en el 69% de los casos se ha realizado la evaluación asociada al uso de Pantallas de Visualización de Datos según el método desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en

aplicación del R.D. 488/97, de 14 de Abril. Estudio sobre las condiciones ergonómicas del puesto de teleoperador 20

b) El riesgo de fatiga visual se ha recogido en un 75,6%. Se han realizado mediciones de iluminación en un 85,7% de los centros, de las cuales, en un 50% de las empresas se detectaron niveles inadecuados de iluminación en algunos puestos de trabajo.

c) El riesgo de padecer trastornos músculo-esqueléticos se recoge en un 94,5 %.

d) Un 18,9% recogían el riesgo de discomfort térmico.

e) Un 16,2% recogía el riesgo de discomfort por ruido. De los centros visitados, en sólo 3 de ellos, se habían realizado mediciones acústicas de nivel equivalente diario para compararlo con los criterios del RD. 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.”

Por otra parte el Ministerio del trabajo, argumenta que desde el siglo XX se ha desarrollado un mayor control legislativo en torno a la prevención de riesgos en el trabajo a través de la reglamentación en Salud Ocupacional, permitiendo así un control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos a partir de medidas de prevención en las empresas (Hernández y Pozo, 2004) (Jaramillo y Gómez, 2008).

De igual forma el ministerio del trabajo en conjunto con la Universidad Pontificia Javeriana desarrollaron un estudio para el diseño de un programa de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial, ofreciendo así una metodología a las organizaciones para el abordaje de tales factores, partiendo de un análisis detallado de las fuentes y los efectos en el trabajador y en la productividad, incluyendo protocolos de evaluación y llegar a un conjunto de recomendaciones para su control. En el año 2000 el Ministerio de Trabajo, publicó un documento técnico que pretende plantear los lineamientos generales mínimos para la evaluación, intervención y monitoreo permanente de los factores psicosociales del trabajo y para el estudio y calificación de las patologías provocadas por la exposición a situaciones de estrés (MinTrabajo, 2000).

MARCO TEÓRICO

A continuación se presentan las definiciones teóricas más relevantes para esta investigación.

Estrés: El código sustantivo del Trabajo, en su artículo 200 define la enfermedad profesional como “todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos; b) Las enfermedades endémicas y epidémicas y endémicas de la religión sólo se consideran como profesionales cuando se adquiere por los encargados de combatirlas por razón de su oficio”

La expresión “estrés” se utilizó por primera vez en el año 1911 con los trabajos de W. Cannon cuando se refirió a la «Redacción de lucha o huida». (Cannon, 1935).

En el año 1936, Hans Selye explicó el estrés en relación a la biología manifestando que era “*una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio*”.

Selye especificó igualmente los “factores estresantes” como las situaciones provenientes de una expresión fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta. Teniendo en cuenta esto, se puede afirmar que el estrés puede ser un agente biológico, una condición provocada por el ambiente, un estímulo externo o un evento.

Seguidamente la definición de estrés empezó utilizarse ampliamente en el ámbito psicológico.

Para año 1962, Marian Engel expresó que el «estrés psicológico» era un proceso que se producido tanto en el ambiente exterior como en el ambiente interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa antes de que sea activado ningún otro sistema».

“Según la literatura científica, el estrés implica “cualquier factor que actué internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo” (Edgar Lopategui Corsino, 2000).

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como «el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción» (Torrades Oliva, 2007)

“El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.” (Amick & Kasl, 2008)

“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 y que retan su habilidad para hacer frente a la situación.” (Houtman et al., 2015)

Estrés laboral: Cuando hablamos de estrés en el contexto laboral nos damos cuenta que es una problemática que ha ido creciendo con un valor personal, social y económico importante. En cualquier ambiente de estrés en la empresa, se debe hablar de la responsabilidad de los superiores y de la misma empresa en la forma en la que ésta lo origina o lo facilita, o en la forma en la que no lo manifiesta en un lapso de tiempo o no lo corrige.

“El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. (Atalaya, 2001)

“El estrés laboral es la reacción que puede tener un trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar las situaciones de trabajo. Esta situación se agrava cuando el trabajador siente que no recibe el suficiente apoyo de sus supervisores y compañeros de trabajo, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales”. (Patlán-Pérez, 2019)

“El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo".

En el entorno laboral coexisten eventos y perturbaciones que en momentos conllevan a exigencias del medio que han generado presión para los trabajadores, produciendo cambios notables en los procesos de vida y las costumbres de los empleados, lo cual genera angustia, agotamiento emocional, actividad física y descanso, con dolencias físicas, lo cual puede proceder sencillamente en riesgos psicosociales y estrés laboral (Ver imagen 1).

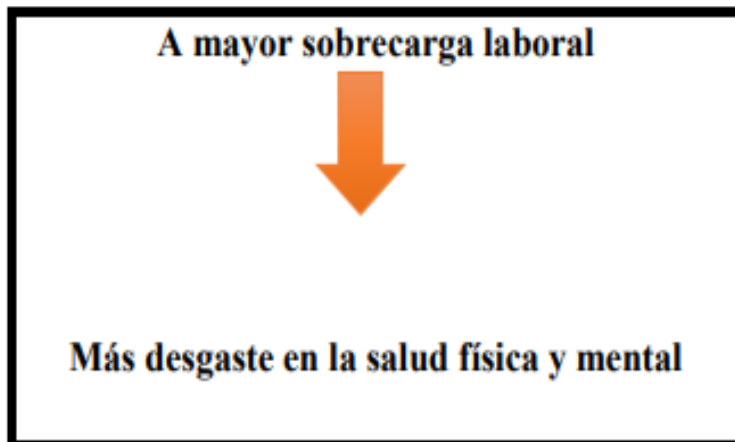


Imagen 1. Sobrecarga laboral

Blanch, Crespo y Sahagún (2012), investigaron acerca de la “Sobrecarga de trabajo, tiempo asistencia y bienestar psicosocial en la medicina mercantilizada”, la cual se refiere a “un estado (ocasional o crónico) de saturación y de exceso de tarea, asociado a una percepción de falta de tiempo para acabarla o para hacerla bien, que conlleva cierta conciencia de mala praxis profesional.” Este incremento del trabajo marca en el ejercicio laboral síntomas de presión, rapidez, prisa, urgencia y percepción de desbordamiento y de riesgo de colapso.

En el año 1974 Herbert Freudenberger incluyó el concepto de Burnout, explicándolo como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

El Síndrome de Burnout, es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos (Ver imagen 2)

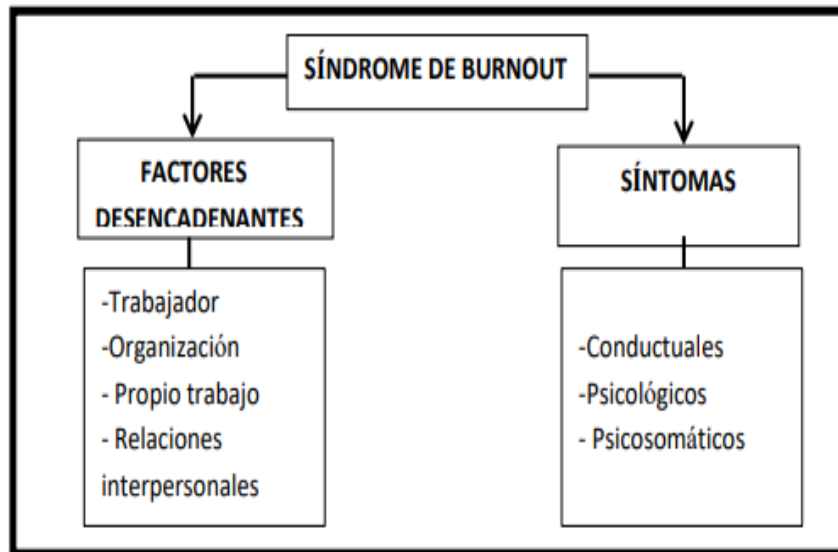


Imagen 2. Síndrome de Burnout

Si bien, el estrés puede resultar en escenarios laborales muy diferentes, en ocasiones tiende a empeorar cuando el trabajador nota que no recibe la ayuda precisa de sus superiores, cuando tiene poco control en cuanto al trabajo que realiza o la forma en que puede afrontar los requerimientos y presiones laborales.

Para la OIT-OMS, el estrés laboral es la expresión física y emocional de un desgaste producido por una inestabilidad entre las exigencias apreciadas y los recursos y capacidades apreciados de un trabajador para hacer frente a esas exigencias. El estrés conectado con el trabajo está definido por la distribución del trabajo, el esquema del trabajo y las dependencias laborales, y se manifiesta cuando las exigencias del trabajo no equivale o sobrepasan de las aptitudes, técnicas o requisitos del trabajador o cuando la perspicacia y las destrezas de un trabajador o de un grupo para afrontar dichas exigencias no corresponden con las expectativas del empleador.

Otros autores explican que el estrés laboral es una vivencia subjetiva de una persona, causada por la sensación de que haya solicitudes excesivas (estresores) duras de controlar

consiguiendo obtener resultados desfavorables (strain) para ella.

Causas del Estrés: Los elementos del lugar de trabajo que pueden ocasionar estrés se llaman factores de riesgo psicosocial o peligros psicosociales. Se considera que una mala disposición del trabajo, y la manera en que se gestionan, pueden causar estrés laboral.

En el año 1984, la OIT La OIT especificó los factores de riesgo psicosocial al definirlos como *“las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”*.

Esta explicación enfatiza la interacción puntual entre el entorno laboral y los factores humanos. De tal manera que si existe una mala relación entre el entorno laboral y los factores humanos se pueden generar conflictos emocionales, dificultades en el comportamiento, etc; creando riesgos adheridos de enfermedades mentales o físicas. Contrariamente, cuando hay una estabilidad entre los ambientes de trabajo y los factores humanos, el trabajo provoca un efecto de poderío y autoestima, creciendo así la motivación, la capacidad de trabajo, la voluntad, y mejora la salud.

Conocedores del tema definen los factores de riesgo psicosocial como *“aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus contextos social y organizativo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico”*.

Cox y MacKay, 1981, identificaron diez tipos de características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial), que se dividen en dos grupos: “contenido del trabajo” y “contexto del trabajo”(Ver imagen 3)

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Imagen 3. Diez tipos de características estresantes
Fuente: Cox y MacKay (1981).

Consecuencias del estrés laboral en los trabajadores: Las consecuencias del estrés laboral son diferentes en cada persona, éste puede ocasionar comportamientos disfuncionales y poco comunes en el trabajo produciendo una mala disposición en la salud física y mental de la persona, (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento), que hace incrementar el rendimiento. Pero, cuando este proceso de aceleración es muy frecuente o es por demasiado tiempo, los trabajadores se debilitan y seguidamente viene el desgaste, así como la disminución del ritmo de trabajo.

Para cumplir con tareas complicadas, o para ampliar la velocidad en tareas sencillas, es necesario un cierto grado de aceleración. No obstante, demasiada aceleración entorpece la elaboración de dichas tareas.

Las consecuencias negativas del estrés son muchas, pero a gran escala, se puede decir que es considerable su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento, llegando a producir trastornos psiquiátricos que van ocasionando desde falta de asistencia laboral hasta que el empleador pueda regresar a sus labores normales; resultando así, difícil para él sostener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no laboral.

El estrés se concibe desde tres aspectos: el primero es el ambiental, que se centra en los eventos vitales estresores; el segundo, lo psicológico, que implica la experiencia subjetiva y respuesta emocional frente a los estresores; y el tercero, lo biomédico, que estudia la respuesta y los sistemas fisiológicos involucrados en el afrontamiento de los asuntos vitales.

En la actualidad se cuenta con varios instrumentos autoadministrados para la cuantificación del estrés percibido, para nuestro caso, utilizamos para la recolección de la información dos instrumentos: La Escala de Estrés Percibido (EEP) y el Cuestionario Nórdico.

Escala de estrés percibido (PSS): es la más conocida en la medición de la respuesta psicológica general frente a los estresores, sin embargo, se conoce poco sobre su desempeño psicométrico en el contexto colombiano. Hay diferentes versiones entre las que podemos encontrar la original, compuesta por 14 incisos (EEP-14), y otras que son el efecto de un proceso constante de refinamiento, entre las que se encuentra la versión de 10 (EEP-10).

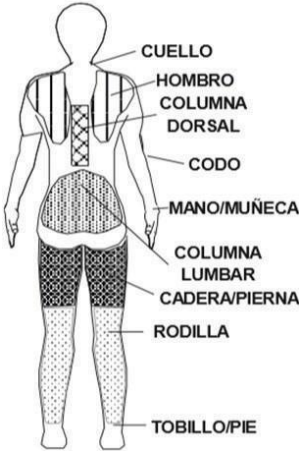
La Escala de estrés percibido (PSS) Es una prueba diseñada para que a través de la contestación de preguntas de selección múltiple se pueda determinar el nivel de estrés percibido y la capacidad de afrontamiento de estas situaciones por parte de la persona o grupo de personas evaluado.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Cuestionario nórdico: Este cuestionario sirve para recopilar información sobre molestias, dolor o incomodidad en distintas zonas corporales; ha sido una de las herramientas más utilizadas a nivel internacional para la detección de trastornos músculo esqueléticos en trabajadores de distintos sectores económicos.

El Cuestionario Nórdico, concentra sus preguntas en los síntomas que se encuentran con mayor frecuencia en los trabajadores que están sometidos a exigencias físicas, especialmente aquellas de origen biomecánico. Su aplicación permite obtener datos de sintomatología previa a la aparición de una enfermedad declarada, por lo que es útil para tomar acciones preventivas.

Esquema cuestionario Nórdico

CUESTIONARIO ACERCA DE PROBLEMAS EN LOS ORGANOS DE LA LOCOMOCIÓN						
Fecha consulta: _____	Sexo: F ___ M ___ o: ___	Año nacimiento: _____	Peso: _____	Talla: _____		
¿Cuánto tiempo lleva realizando el mismo tipo de trabajo? Años: _____ Meses: _____						
En promedio, ¿cuántas horas a la semana trabaja? Horas: _____						
PROBLEMAS EN EL APARATO LOCOMOTOR						
Para ser respondido por todos						
¿En algún momento durante los últimos 12 meses, ha tenido problemas (dolor, molestias, discomfort) en:						
Cuello	No	Si				
Hombro	No	Si			Iz q.	Der.
Codo	No	Si			Iz q.	Der.
Muñeca	No	Si			Iz q.	Der.
Espalda alta (región dorsal)	No	Si				
Espalda baja (región lumbar)	No	Si				
Una o ambas caderas / piernas	No	Si				
Una o ambas rodillas	No	Si				
Uno o ambos tobillos / pies	No	Si				
PROBLEMAS EN EL APARATO LOCOMOTOR						
Para ser respondido solo por aquellos que han presentado problemas durante los últimos 12 meses						
¿En algún momento durante los últimos 12 meses ha tenido impedimento para hacer su trabajo normal (en casa o fuera de casa) debido a sus molestias?			¿Ha tenido problemas en cualquier momento de estos últimos 7 días?			
No	Si					
No	Si	No	Si			

CUESTIONARIO ACERCA DE PROBLEMAS EN COLUMNA LUMBAR (espalda baja)				
Fecha consulta: _____	Sexo: F ___ M ___	Año nacimiento: _____	Peso: _____	Talla: _____
¿Cuánto tiempo lleva realizando el mismo tipo de trabajo? Años: _____ Meses: _____				
En promedio, ¿cuántas horas a la semana trabaja? Horas: _____				
COLUMNA LUMBAR (Espalda baja)				
1. ¿Alguna vez ha tenido problemas en la parte baja de la espalda (molestias, dolor o discomfort)?				No Si
Si respondió "NO" a la pregunta 1, entonces NO responda las preguntas 2 a la 8				

2. ¿Ha sido hospitalizado por problemas en la parte baja de la espalda?	No	Si
3. ¿Alguna vez ha tenido que cambiar de trabajo o deberes debido a problemas en la espalda baja?	No	Si
4. ¿Cuál es el tiempo total que ha tenido problemas en la espalda baja durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días	
Si usted respondió "0 días" en la pregunta 4, entonces NO responda las preguntas 5 a la 8		
5. ¿Los problemas de la parte baja de la espalda le han hecho reducir su actividad durante los últimos 12 meses?		
a) ¿Actividad laboral (en casa o fuera de casa)?	No	Si
b) ¿Actividad de ocio?	No	Si
6. ¿Cuál es el tiempo total que los problemas de espalda baja le han impedido hacer su trabajo normal (en casa o fuera de casa) durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días	
7. ¿Ha sido atendido por un médico, fisioterapeuta, u otra persona por problemas en la parte baja de la espalda durante los últimos 12 meses?	No	Si
8. ¿Ha tenido problemas de espalda baja en algún momento durante los últimos 7 días?	No	Si

CUESTIONARIO ACERCA DE PROBLEMAS EN CUELLO Y HOMBROS				
Fecha consulta: _____	Sexo: F ___ M _____	Año nacimiento: _____	Peso: _____	Talla: _____
¿Cuánto tiempo lleva realizando el mismo tipo de trabajo? Años: _____ Meses: _____				
En promedio, ¿cuántas horas a la semana trabaja? Horas: _____				
CUELLO				
1. ¿Alguna vez ha tenido problemas en el cuello (molestias, dolor o discomfort)?	No	Si		
Si respondió "NO" a la pregunta 1, entonces NO responda las preguntas 2 a la 8				
2. ¿Ha sido hospitalizado por problemas en el cuello?	No	Si		
3. ¿Alguna vez ha tenido que cambiar de trabajo o deberes debido a problemas en el cuello?	No	Si		

4. ¿Cuál es el tiempo total que ha tenido problemas en el cuello durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días
Si usted respondió “0 días” en la pregunta 4, entonces NO responda las preguntas 5 a la 8	
5. ¿Los problemas en el cuello le han hecho reducir su actividad durante los últimos 12 meses? a) ¿Actividad laboral (en casa o fuera de casa)? b) ¿Actividad de ocio?	No Si No Si No Si
6. ¿Cuál es el tiempo total que los problemas de cuello le han impedido hacer su trabajo normal (en casa o fuera de casa) durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días
7. ¿Ha sido atendido por un médico, fisioterapeuta, u otra persona por problemas en el cuello durante los últimos 12 meses?	No Si
8. ¿Ha tenido problemas de cuello en algún momento durante los últimos 7 días?	No Si

HOMBRO	
1. ¿Alguna vez ha tenido problemas en el hombro (molestias, dolor o disconfort)?	No Si
Si respondió “NO” a la pregunta 1, entonces NO responda las preguntas 2 a la 8	
2. ¿Ha sido hospitalizado por problemas en el hombro?	No Si
3. ¿Alguna vez ha tenido que cambiar de trabajo o deberes debido a problemas en el hombro?	No Si
4. ¿Cuál es el tiempo total que ha tenido problemas en el hombro durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días
Si usted respondió “0 días” en la pregunta 4, entonces NO responda las preguntas 5 a la 8	
5. ¿Los problemas en el hombro le han hecho reducir su actividad durante los últimos 12 meses? ¿Actividad laboral (en casa o fuera de casa)? ¿Actividad de ocio?	No Si No Si No Si

6. ¿Cuál es el tiempo total que los problemas en el hombro le han impedido hacer su trabajo normal (en casa o fuera de casa) durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días
7. ¿Ha sido atendido por un médico, fisioterapeuta, u otra persona por problemas en el hombro durante los últimos 12 meses?	No Si
8. ¿Ha tenido problemas en el hombro en algún momento durante los últimos 7 días?	No Si

MARCO CONCEPTUAL

A continuación se definen los principales conceptos empleados en este estudio:

Trabajo: toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona jurídica.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Protección psicosocial: condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o condiciones

Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Carga Mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, el volumen y la velocidad de la tarea.

Carga Psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas físicas, mentales y emocionales.

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional. Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

MARCO LEGAL

En Colombia se empezó a hablar de riesgo y salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57 que habla sobre accidentalidad laboral y enfermedades profesionales y que se convierte en la primera ley relacionada con el tema de salud ocupacional en el país. Esta ley surge como producto de los escenarios inseguros que se presentaban para los trabajadores.

Después de esta ley continuaron otras que buscaron fortalecer la protección de los trabajadores frente a los peligros y riesgos de su trabajo y que tuvieron trascendencia en el futuro de la salud ocupacional en Colombia. Y es así como se crea la ley 96 del 6 de agosto DE 1938 que da origen a la creación de los Ministerios de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional logrando formar el código sustantivo del trabajo en 1950 donde se encuentra los requerimientos que deben tener las empresas y los empleadores para con sus empleados. De esta manera ya en Colombia se comienza a trabajar por el bienestar físico de los empleados, se aborda el tema de riesgo psicosocial y se le da verdadera importancia a este.

Código Sustantivo del Trabajo, en su artículo 200 define la enfermedad profesional y en su artículo 201 muestra la Tabla de enfermedades profesionales donde se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, así las cosas, las patologías de estrés laboral están enunciadas desde 1950 y cubiertas por nuestro sistema de seguridad social.

En la tabla 1, se exponen algunas Leyes, Decretos y Resoluciones que hacen relación directa o con patologías asociadas en materia de Estrés Laboral en Colombia.

Tabla 1. Leyes, Decretos y Resoluciones

EMITIDA POR	LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN	TEMA
EL PRESIDENTE	Decreto 614 de 1984 del	En su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona

DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	14 de marzo de 1984	contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	DECRETO 778 Del 30 de abril de 1987	NOTA DE VIGENCIA: Decreto derogado por el artículo 5 del Decreto 2566 de 2009. Este decreto continúa vigente a partir de la Sentencia C-1155-08 Por el cual se modifica la tabla de enfermedades profesionales contenida en el artículo 201 del Código Sustantivo del Trabajo.
Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud	Resolución 1016 de Marzo 31 de 1989	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. En el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 establece que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales
Ministerio de Protección Social	Resolución 2646 del 17 de Julio del 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	Decreto 1295 del 22 de Junio de 1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	DECRETO 1832 DE 1994 (Agosto 3)	Para efectos de los riesgos profesionales de que trata el Decreto 1295 de 1994 Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales", amplió las patologías a 42
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	DECRETO 2566 DE 2009 (julio 7)	Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. El que actualmente está vigente para establecer que una enfermedad deba ser calificada como Enfermedad profesional (EP).

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Ley 100 de 1993	ARTÍCULO 208. De la Atención de los Accidentes de Trabajo y la Enfermedad Profesional. La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro 3o. de la presente Ley.
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009	Nota 1: Derogado por el <u>Decreto 1477 de 2014</u> , artículo 5º <i>por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales</i> . Patologías causadas por estrés en el trabajo
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,	DECRETO 1072 DE 2015 (mayo 26) D.O. 49.523, mayo 26 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	LEY 1562 DE 2012 (julio 11) D.O. 48.488, julio 11 de 2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Esta ley amplía la definición de accidente de trabajo, incluyendo la “perturbación psiquiátrica” en el trabajador por causa o con ocasión del trabajo
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	LEY 1616 DE 2013 (enero 21) D.O. 48.680, enero 21 de 2013	La cual en su Artículo 9, hace énfasis en la “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral” Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	LEY 2088 DE 2021 (Mayo 12)	Por la cual se regula el trabajo en casa y otras disposiciones.

Fuente: Elaboración propia basada en las leyes, decretos y resoluciones consultadas.

MARCO CONTEXTUAL

La empresa COMDATA GROUP es una compañía multinacional dedicada a operaciones BPO y de contacto center con presencia en Latinoamérica y Europa con más de 50.000 empleados; para el caso puntual de esta investigación se tomó como grupo de estudio el servicio de Claro Contratos ubicado en la sede Manizales, la cual cuenta con cuatro años de existencia aproximadamente, en la actualidad el servicio cuenta con más de 100 trabajadores incluyendo personal operativo y administrativo.

Este servicio se encuentra en modalidad de trabajo virtual desde Marzo del año 2020, situación derivada de la emergencia por Covid-19 y que se mantiene hasta el día de hoy; las tareas desarrolladas por el personal corresponden a un servicio back office en el cual se realizan auditorías a las ventas telefónicas realizadas por Claro Colombia, garantizando que las mismas cumplan con todos los términos legales estipulados para contratar los servicios que prestan, son jornadas de 8 a 10 horas, con media hora de descanso en la cual el operador se dedica exclusivamente a escuchar audios y verificar que estos cumplan con las condiciones de calidad exigidas por el cliente y los ente reguladores.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio y Enfoque de investigación: Por su enfoque metodológico esta investigación fue de tipo mixta. Cuantitativa por la forma en que se recopilaron, estructuraron y analizaron los datos numéricos que permitieron el cálculo de los datos y cualitativa dado el análisis e interpretación que se le dio a la información recolectada por medio del cuestionario Nórdico y la prueba de estrés percibido PSS.

Diseño de la investigación: El diseño metodológico inició con la definición de la población y muestra y una revisión del estado del Arte, en segunda instancia se diseñó y aplicó el cuestionario Nórdico y la prueba de estrés percibido PSS, que permitió recopilar la información necesaria para el análisis. Finalmente, se analiza y relaciona la información con el fin de dar respuesta a los objetivos propuestos para esta investigación. El esquema del diseño metodológico se muestra en la imagen 4.

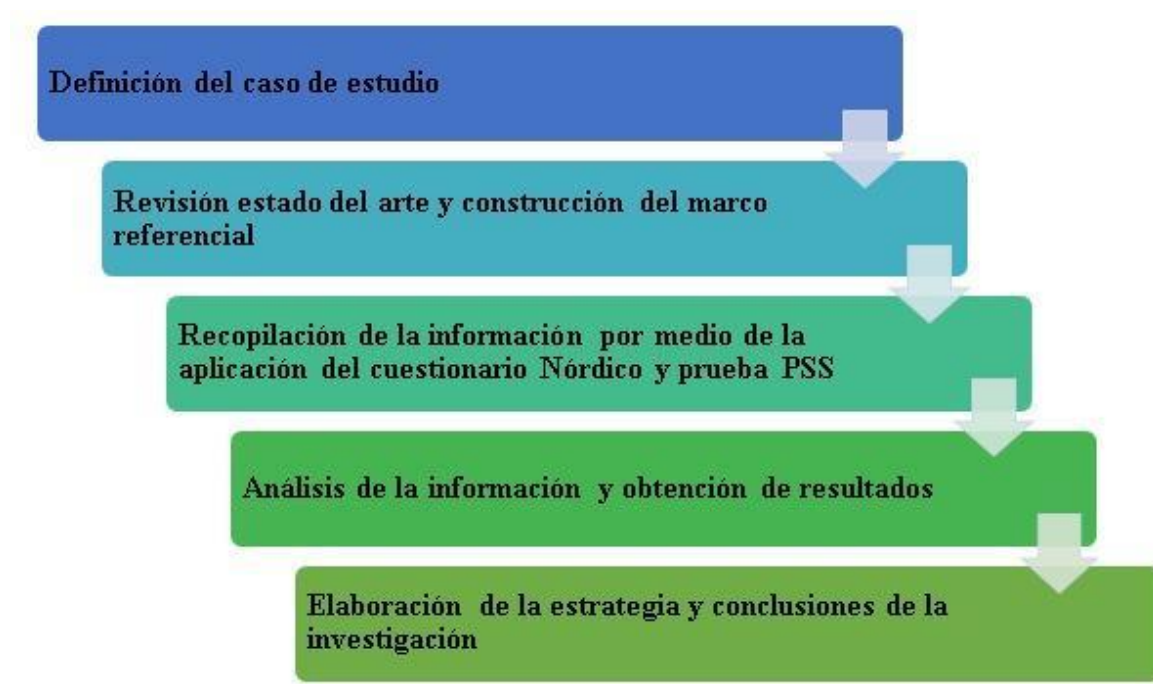


Imagen 4. Diseño metodológico
Fuente: elaboración propia

Población y muestra:

Para identificar y caracterizar los riesgos laborales a los que se enfrentan los trabajadores de la empresa Claro Contratos Manizales, se tomó una muestra de 50 empleados, 25 son mujeres y 25 hombres, a los 50 les fue aplicada **La Escala de estrés percibido (PSS)** a través de la cual se responden unas preguntas de selección múltiple para así determinar el nivel de estrés percibido en los trabajadores; y a otros 20 de este mismo grupo se les aplicó el **Cuestionario nórdico** con el cual se logró recopilar información sobre molestias, dolor o incomodidad en distintas zonas corporales como el cuello, los hombros, la espalda, etc.

El universo de estudio de la presente investigación está conformada por los trabajadores de la empresa de Claro Contratos Manizales, que se encuentra detallado en el siguiente cuadro:

Agrupación de datos para La Escala de estrés percibido (PSS)

Población	Muestra	%
Trabajadores	46	92%
Directivos	4	8%

Agrupación de datos para Cuestionario Nórdico

Población	Muestra	%
Trabajadores	18	90%
Directivos	2	10%

Métodos, técnicas, tratamiento y procesamiento de la información por objetivo específico:

En la siguiente tabla se explica cómo se abordará cada uno de los objetivos específicos para lograr el resultado propuesto.

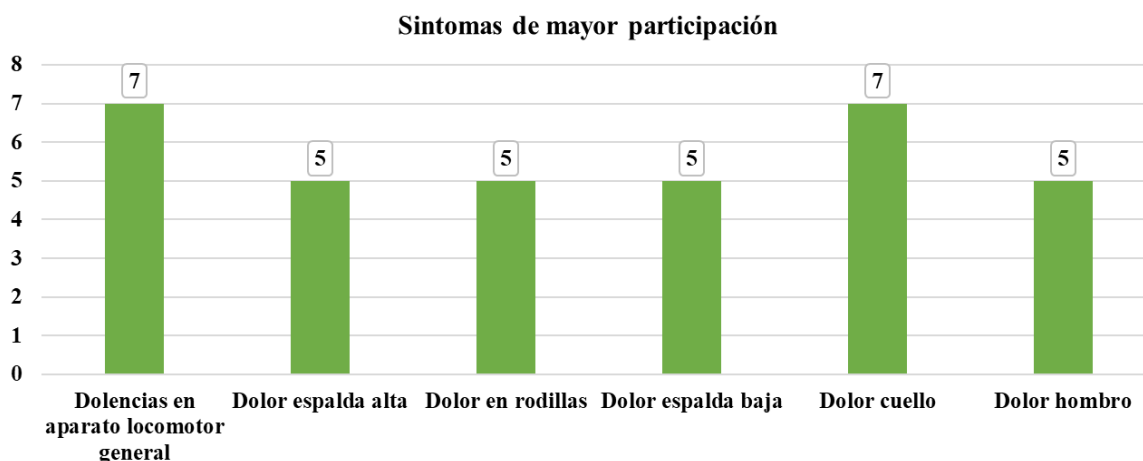
Objetivo	Tratamiento	Resultado
Identificar y caracterizar los riesgos laborales a los que se enfrentan los trabajadores de la compañía y sus dinámicas laborales.	Se realizó una visita de campo a los trabajadores de la empresa y en ella se identificó la muestra a analizar en el estudio. Posterior a esto se aplicó el cuestionario Nórdico y la prueba de estrés percibido PSS.	Cuestionario Nórdico y prueba de estrés percibido PSS aplicada a los trabajadores objeto de estudio.
Establecer la relación entre la dinámica laboral y las afectaciones a las condiciones de salud laboral de los trabajadores de la empresa Claro Contratos Manizales.	Analizar y procesar la información del cuestionario Nórdico y la prueba de estrés percibido PSS en Excel donde se pudo graficar la información y los resultados obtenidos.	Relación entre la dinámica laboral y las afectaciones identificadas en el cuestionario y prueba PSS
Formular una estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales asociados a las afectaciones identificadas.	Análisis de la información teórica y la información encontrada en la empresa para la posterior generación de estrategia de mejoramiento.	Obtención de la estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales asociados a las afectaciones identificadas

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El capítulo expone la identificación y caracterización de los riesgos laborales a los que se enfrentan los trabajadores de la compañía y sus dinámicas laborales. Seguido de esto se presenta la relación entre la dinámica laboral y las afectaciones a las condiciones de salud laboral de los trabajadores de la empresa Claro Contratos Manizales. Finalmente se presenta la estrategia de mejoramiento para la prevención de riesgos laborales asociados a las afectaciones identificadas.

Caracterización de los riesgos laborales y relación entre las dinámicas laborales y las afectaciones identificadas:

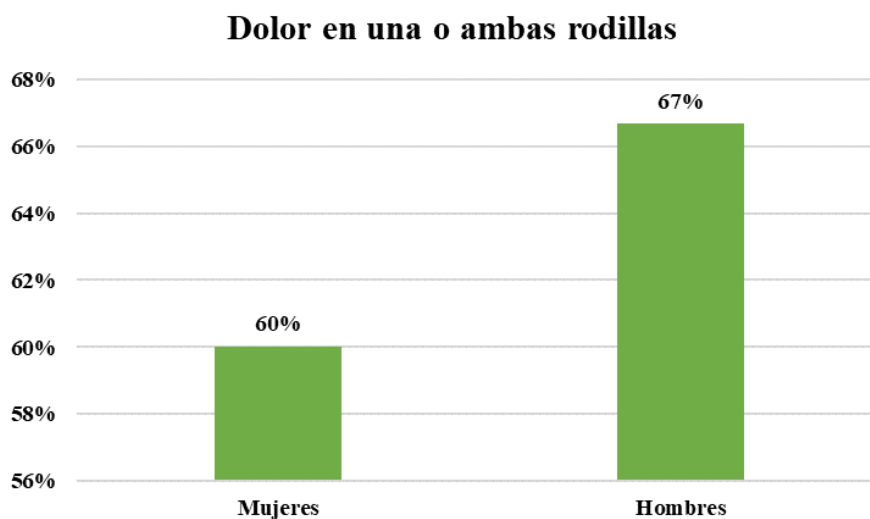
Al realizar la aplicación del Cuestionario Nórdico para para la identificación de sintomatología dolorosa en el aparato locomotor se observa que para el grupo de exposición analizado los trastornos que más se presentan tienen que ver con dolores en el tren superior del cuerpo teniendo en cuenta que hablamos de personas que realizan trabajo de escritorio no siempre con las mesas y sillas ideales para la tarea y jornada desempeñada, razón por la cual, el cuello, hombros y espalda son las áreas del cuerpo más fatigadas.



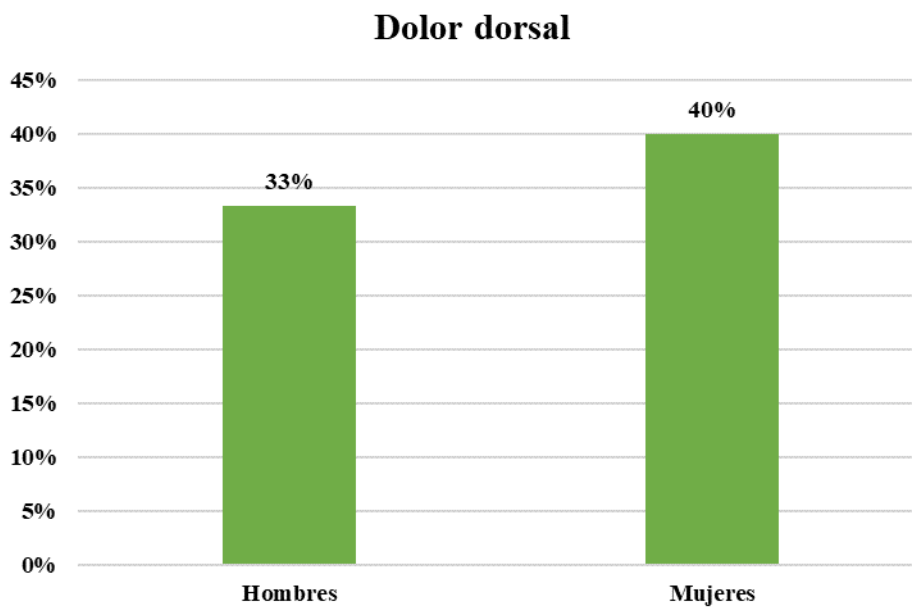
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

Para los resultados obtenidos del Cuestionario Nórdico encontramos que la sintomatología dolorosa que más se presenta en las personas encuestadas están asociadas al dolor de cuello, el cual podemos asociar a la fatiga generada por realizar trabajo de escritorio durante jornadas de 8 horas o 10 horas en caso de que se requieran horas extras, situación bastante común a finales de mes en la compañía.

A continuación se relacionan los resultados segregados por género para la sintomatología presentada en el grupo de estudio:

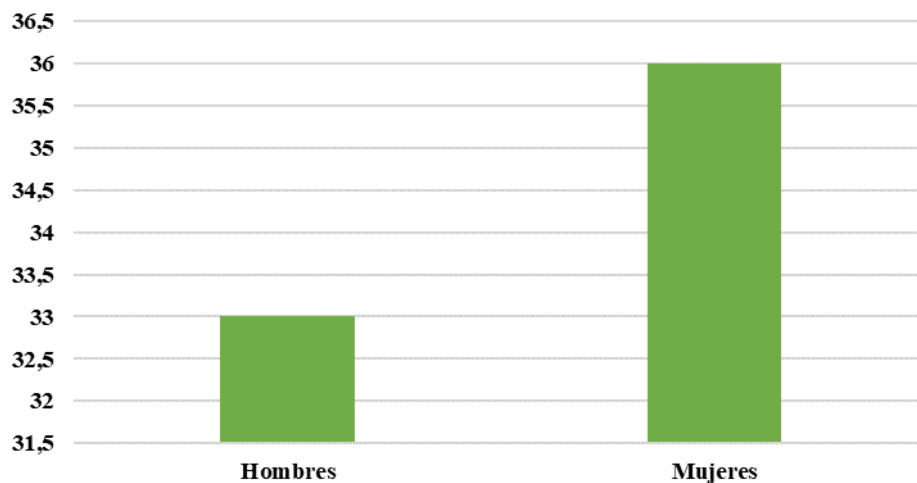


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

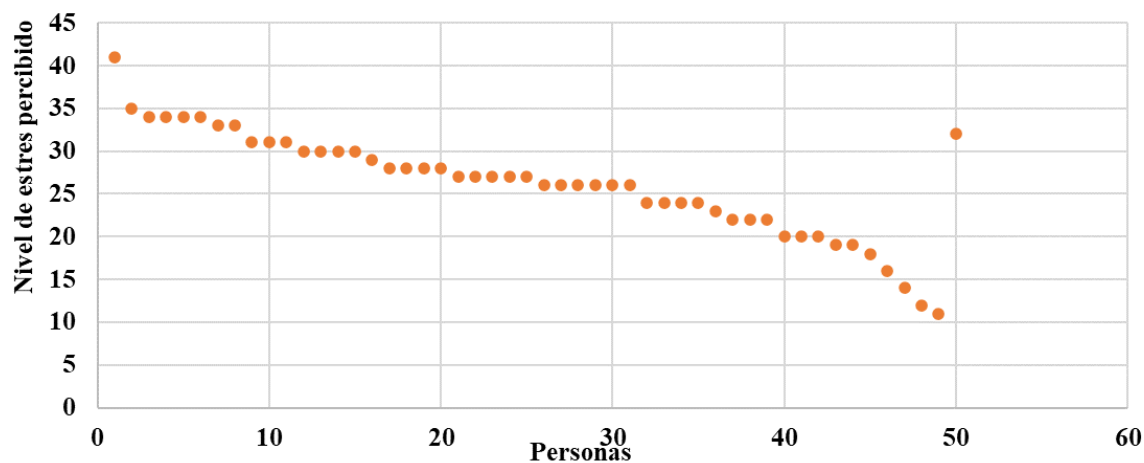
Promedio edad



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

Se pudo observar que los trastornos asociados al dolor en rodillas se presenta más en hombres que en mujeres y a su vez el dolor dorsal (espalda baja) se presenta más en mujeres que en hombres; de igual manera las mujeres son en promedio 3 años mayores que los hombres, podríamos suponer que los dolores en rodilla más comunes en hombres son derivados de una mayor actividad física.

Distribución PSS



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

Para la distribución obtenida a lo largo del eje podemos observar que no hay un patrón definido en cuanto a estrés percibido, razón por la cual se puede inferir que existen otros

factores no necesariamente laborales que puedan afectar la percepción de estrés en las personas como lo pueden ser temas familiares y personales.

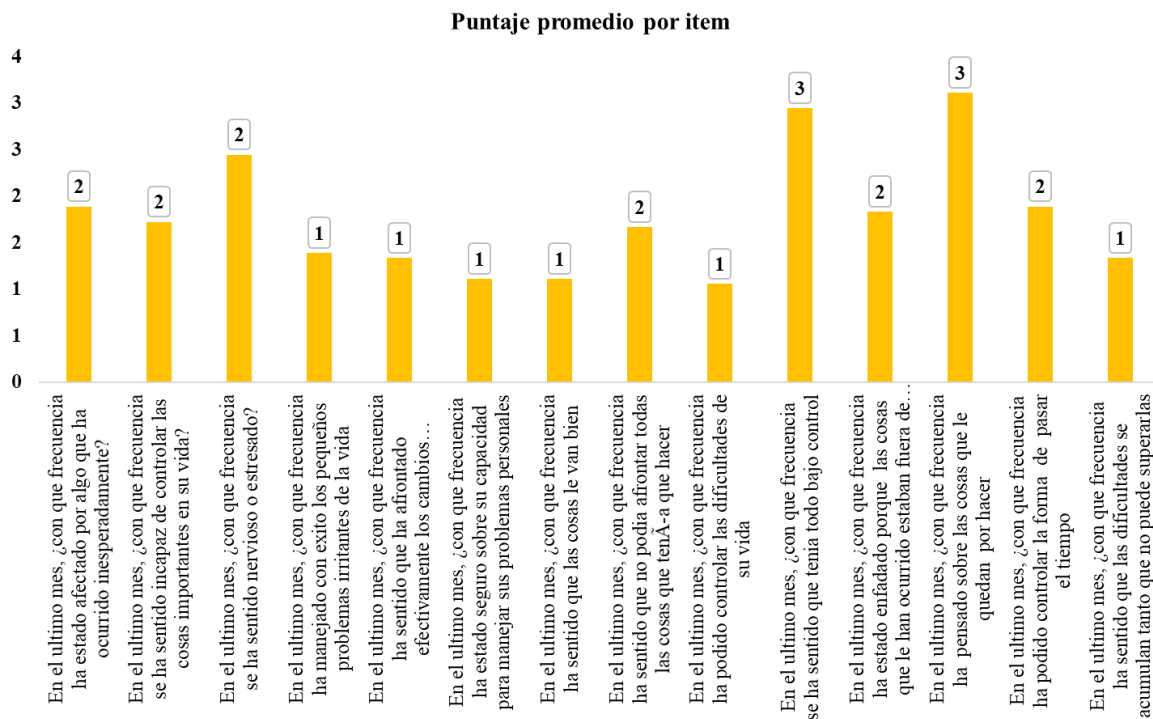
Género	Promedio de PSS
FEMENINO	25,92
MASCULINO	26,21

Rango de edad	Promedio de PSS
ENTRE 20 Y 27 AÑOS	24
ENTRE 28 Y 35 AÑOS	27
ENTRE 36 Y 40 AÑOS	26

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

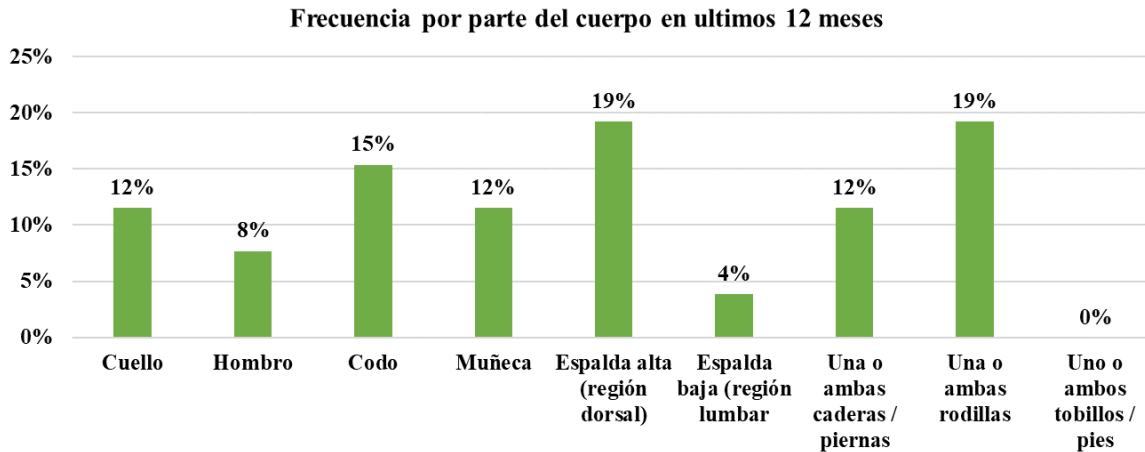
En el diagrama de dispersión presentado podemos observar una distribución homogénea a lo largo del eje es decir se presentan grupos con niveles de estrés percibido similares desde 10 hasta 41 aproximadamente que es el tope para este estudio, esto nos muestra que la percepción de estrés en las personas no es completamente relacionada con las dinámicas laborales a las que se encuentran expuestas, el nivel de respuesta ante situaciones o contextos estresantes presenta grandes variaciones de una persona a otra, esto pasa ya que aunque todas las personas que trabajan en esta empresa están en condiciones laborales iguales, hay otros factores como la vida familiar y el contexto extralaboral que pueden condicionar de manera

importante la percepción y capacidad de afrontamiento de cada individuo frente a situaciones de estresantes.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

Los ítems de la PSS con mayor puntaje fueron los asociados a no tener la sensación de tener todo bajo control y a un constante pensamiento en las cosas que tiene pendientes por hacer, podemos hablar de un nivel de incertidumbre lógico derivado de la inestabilidad que puede generar el contexto en el que se encuentra la sociedad actualmente por los altos niveles de especulación respecto a la economía derivado de los efectos de la pandemia.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

En el último año podemos ver que las personas manifiestan mayor sintomatología dolorosa en la parte alta de la espalda y en las rodillas, se toma como los últimos 12 meses el periodo comprendido entre el 2020 hasta la fecha de aplicación de la prueba.

Estrategia de mejoramiento:

En toda empresa, es importante saber manejar los estresores psicosociales, ya que estos afectan el bienestar de los trabajadores quienes son el recurso más trascendental de una empresa. Por esta razón, se le recomienda a la Empresa de Claro Contratos Manizales lo siguiente:

- Implementar programas de Vigilancia Epidemiológica que sean debidamente revisados y actualizados, teniendo en cuenta al personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.
- La empresa debe asumir medidas de control adecuadas que pueden ser tomadas como procesos de prevención y promoción en salud, en este caso, del Estrés; desarrollando actividades como pausas activas, rotación de puestos de trabajo, periodos de descanso de más de 8 minutos entre horas de trabajo y evitar que las personas trabajen en exceso, jornadas de salud y en los casos que sea necesario enviar médicos ocupacionales o personal de SST a revisar las inspecciones de puesto de trabajo directamente en la casa del empleado.

- Promover en cada empleado la higiene y condiciones adecuadas para sus puestos de trabajo, procurando que las personas que se encuentran en modalidad de teletrabajo puedan contar con un puesto de trabajo en condiciones adecuadas para sus tareas (ruido moderado, iluminación adecuada y ventilación).
- Finalmente para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores, se recomienda aplicar periódicamente fichas o encuestas como las aplicadas en este proyecto de intervención, (El cuestionario Nórdico, la Escala de estrés percibido (PSS): y/o un instrumento de “Test de Estrés Laboral) que permiten identificar el nivel de estrés que tienen los empleados además de revelar los padecimientos físicos y psicológicos que le demandan el realizar de manera óptima su trabajo.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos nos demuestran que efectivamente pueden derivarse problemas de salud tanto mental como física de las dinámicas laborales a la cual se encuentran expuestos los trabajadores del grupo analizado, podemos observar como varios de ellos perciben sintomatología dolorosa asociada a la espalda y las rodillas en su gran mayoría, siendo estos síntomas propios de personas que pasan largos periodos de tiempo sentados frente a un computador y en posturas no adecuadas o con sillas que no cumplen los requisitos ergonómicos para la tarea desempeñada.

Respecto al estado de salud mental de los trabajadores no observamos una tendencia marcada en la cantidad de estrés percibido ya que los datos se reparten alrededor del eje, es decir son muy dispersos, lo cual nos muestra que la percepción de estrés de cada individuo no es solamente el resultado del entorno laboral sino que hay otros factores influyentes en esta percepción como lo es el entorno familiar, social y económico en el que se encuentre cada individuo, se segregaron los grupos por género, edad y lugar de residencia pero de igual manera no hay un comportamiento homogéneo en la percepción de estrés del grupo.

CONCLUSIONES

El estrés es un problema progresivo, inhabilitante y con un costo personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en las empresas, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en las empresas en forma de pérdidas y gastos.

El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades está favoreciendo en gran medida a la manifestación del estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales.

Razón por la cual, con los instrumentos de estudio utilizados en este proyecto, se asume que los empleados de la campaña Claro Contratos Manizales, sienten el peso de su labor diaria en la empresa, reflejado en aspectos relevantes de su vida y la calidad de la misma; con índices de afectación directa a la salud, entre síntomas generales como dolores de cabeza, cuello, hombros y espalda, tensión, molestias intestinales, y psicológicos que los llevan a optar por ciertas conductas que hacen las veces de calmantes de ansiedad, como lo serían comer, consumir bebidas energizantes y/o fumar un poco más de lo habitual, e inclusive, es

de resaltar, la generación de tristeza en el mismo momento de iniciar sus días, y todo ello se evidencia en ese estado de alerta exacerbado que general y coloquialmente es denominado como estrés. Lo anterior conociendo que a cada persona le afecta de manera contraria el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma opuesta a las demás.

Otro hallazgo importante fue la consideración de los empleados en cuanto a la extensión de las jornadas laborales, para ellos, más larga de lo que a su criterio, es lo justo. Como aspecto positivo, es válido resaltar la saludable relación que se encontró en el área estudiada, tanto de la camaradería entre compañeros, como del buen referente que se obtuvo de la relación operadores - estructura. En cuanto al factor familia y relación psicosocial, no se evidenció un impacto general negativo.

RECOMENDACIONES

A la empresa, que tengan en cuenta que los empleados realizan las mismas actividades todos los días, lo que puede generar en ellos el estrés, las afectaciones en la espalda, y diversas molestias en salud debido a la posición ergonómica posturas forzadas que adoptan para realizar sus actividades durante las ocho horas establecidas

A las autoridades sanitarias, en especial a la secretaría de salud de Manizales mantener una mayor vigilancia y control sobre las empresas que continúan trabajando desde casa, dado que en las instalaciones de las empresas es fácil hacer control pero de manera remota estos controles se disminuyeron.

Al coordinador de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Claro Manizales adecuar y orientar su gestión; con el propósito de garantizar una mejor calidad y salud en los puestos de trabajo de sus colaboradores que están de manera remota.

A los trabajadores hacer caso a las recomendaciones dadas por la empresa, cumplir con las pausas activas, hacer ejercicios de estiramiento y así contribuir a disminuir sus afectaciones laborales.

A la universidad Católica de Manizales continuar con investigaciones de este tipo que permiten comprender la dinámica real que viven las empresas desde donde provienen algunos de sus estudiantes.

ANEXOS



PRUEBA DE ESTRÉS PERCIBIDO

CUESTIONARIO NÓRDICO

CUESTIONARIO ACERCA DE PROBLEMAS EN LOS ORGANOS DE LA LOCOMOCIÓN			
Fecha consulta:	21/11/2011	Sexo:	F M <input checked="" type="checkbox"/> X
Año nacimiento:	79	Peso:	85 kg
Talla:	1.70		
¿Cuánto tiempo lleva realizando el mismo tipo de trabajo?	Años: 17 Meses: _____		
En promedio, ¿cuántas horas a la semana trabaja?	Horas: 66		
PROBLEMAS EN EL APARATO LOCOMOTOR			
Para ser respondido por todos			
¿En algún momento durante los últimos 12 meses, ha tenido problemas (dolor, molestias, disconfort) en:			
Cuello	No	<input checked="" type="checkbox"/> Si	
Hombro	No	<input checked="" type="checkbox"/> Si	(Izq? Der.
Codo	No	<input type="checkbox"/> Si	Izq. Der.
Muñeca	No	<input type="checkbox"/> Si	Izq. Der.
Espalda alta (región dorsal)	No	<input checked="" type="checkbox"/> Si	
Espalda baja (región lumbar)	No	<input type="checkbox"/> Si	
Una o ambas caderas / piernas	No	<input type="checkbox"/> Si	
Una o ambas rodillas	No	<input checked="" type="checkbox"/> Si	
Uno o ambos tobillos / pies	No	<input checked="" type="checkbox"/> Si	

PROBLEMAS EN EL APARATO LOCOMOTOR			
Para ser respondido solo por aquellos que han presentado problemas durante los últimos 12 meses			
¿En algún momento durante los últimos 12 meses ha tenido impedimento para hacer su trabajo normal (en caso fuera de casa) debido a sus molestias?		¿Ha tenido problemas en cualquier momento de estos últimos 7 días?	
<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si
<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si
<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si
<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si
<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si



PRUEBA DE ESTRÉS PERCIBIDO

CUESTIONARIO ACERCA DE PROBLEMAS EN COLUMNA LUMBAR (espalda baja)	
Fecha consulta:	21/11/2011
Sexo:	F M <input checked="" type="checkbox"/> X
Año nacimiento:	79
Peso:	85
Talla:	1.70
¿Cuánto tiempo lleva realizando el mismo tipo de trabajo?	Años: 17 Meses: _____
En promedio, ¿cuántas horas a la semana trabaja?	Horas: 66
COLUMNA LUMBAR (Espalda baja)	
1. ¿Alguna vez ha tenido problemas en la parte baja de la espalda (molestias, dolor o disconfort)?	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>
Si respondió "NO" a la pregunta 1, entonces NO responde las preguntas 2 a la 8	
2. ¿Ha sido hospitalizado por problemas en la parte baja de la espalda?	<input checked="" type="checkbox"/> No Si <input type="checkbox"/>
3. ¿Alguna vez ha tenido que cambiar de trabajo o deberes debido a problemas en la espalda baja?	<input checked="" type="checkbox"/> No Si <input type="checkbox"/>
4. ¿Cuál es el tiempo total que ha tenido problemas en la espalda baja durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días <input checked="" type="checkbox"/> 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días
Si usted respondió "0 días" en la pregunta 4, entonces NO responde las preguntas 5 a la 8	
5. ¿Los problemas de la parte baja de la espalda le han hecho reducir su actividad durante los últimos 12 meses?	a) ¿Actividad laboral (en casa o fuera de casa)? b) ¿Actividad de ocio?
	<input checked="" type="checkbox"/> No Si <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> No Si <input type="checkbox"/>
6. ¿Cuál es el tiempo total que los problemas de espalda baja le han impedido hacer su trabajo normal (en casa o fuera de casa) durante los últimos 12 meses?	0 días <input checked="" type="checkbox"/> 1 - 7 días 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días
7. ¿Ha sido atendido por un médico, fisioterapeuta, u otra persona por problemas en la parte baja de la espalda durante los últimos 12 meses?	<input checked="" type="checkbox"/> No Si <input type="checkbox"/>

PRUEBA DE ESTRÉS PERCIBIDO

CUESTIONARIO ACERCA DE PROBLEMAS EN CUELLO Y HOMBROS	
Fecha consulta: <u>02/11/2021</u>	Sexo: <u>F</u> M <u>X</u> Año nacimiento: <u>79</u> Peso: <u>65</u> Talla: <u>L</u>
¿Cuánto tiempo lleva realizando el mismo tipo de trabajo? Años: <u>11</u> Meses: _____	
En promedio, ¿cuántas horas a la semana trabaja? Horas: <u>66</u>	
CUELLO	
1. ¿Alguna vez ha tenido problemas en el cuello (molestias, dolor, odiscofort)?	No <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/>
Si respondió "NO" a la pregunta 1, entonces NO responde las preguntas 2 a la 8	
2. ¿Ha sido hospitalizado por problemas en el cuello?	No <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/>
3. ¿Alguna vez ha tenido que cambiar de trabajo o deberes debido a problemas en el cuello?	No <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/>
4. ¿Cuál es el tiempo total que ha tenido problemas en el cuello durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días <input checked="" type="checkbox"/> 8 - 30 días Más de 30 días Todos los días
Si usted respondió "0 días" en la pregunta 4, entonces NO responde las preguntas 5 a la 8	
5. ¿Los problemas en el cuello le han hecho reducir su actividad durante los últimos 12 meses? a) ¿Actividad laboral (en casa o fuera de casa)? b) ¿Actividad de ocio?	No Si No Si <input checked="" type="checkbox"/> No Si <input checked="" type="checkbox"/>
6. ¿Cuál es el tiempo total que los problemas de cuello le han impedido hacer su trabajo normal (en casa o fuera de casa) durante los últimos 12 meses?	0 días 1 - 7 días 8 - 30 días <input checked="" type="checkbox"/> Más de 30 días Todos los días
7. ¿Ha sido atendido por un médico, fisioterapeuta, u otra persona por problemas en el cuello durante los últimos 12 meses?	No <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/>
8. ¿Ha tenido problemas de cuello en algún momento durante los últimos 7 días?	No <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/>

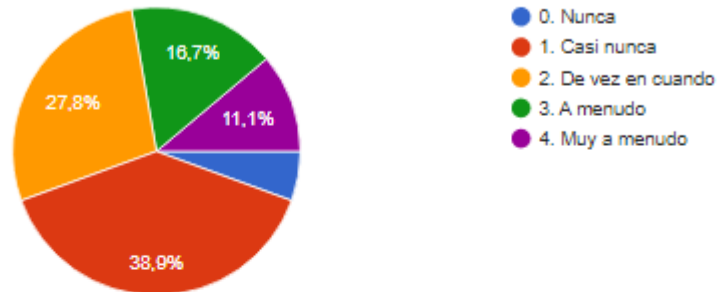
PRUEBA DE ESTRÉS PERCIBIDO

CUESTIONARIO NÓRDICO

CUESTIONARIO ACERCA DE PROBLEMAS EN LOS ORGANOS DE LA LOCOMOCIÓN			
Fecha consulta: <u>02/11/2021</u>	Sexo: <u>F</u> M <u>X</u>	Año nacimiento: <u>1988</u>	Peso: <u>65</u> Talla: <u>1.58</u>
¿Cuánto tiempo lleva realizando el mismo tipo de trabajo? Años: <u>10</u> Meses: <u>10</u>			
En promedio, ¿cuántas horas a la semana trabaja? Horas: <u>9</u>			
PROBLEMAS EN EL APARATO LOCOMOTOR			
Para ser respondido por todos			
¿En algún momento durante los últimos 12 meses, ha tenido problemas (dolor, molestias, disconfort) en:			
Cuello	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>		
Hombro	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Izq. Der.		
Codo	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Izq. Der.		
Muñeca	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Izq. Der.		
Espalda alta (región dorsal)	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>		
Espalda baja (región lumbar)	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>		
Una o ambas caderas / piernas	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>		
Una o ambas rodillas	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>		
Uno o ambos tobillos / pies	No <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>		
PROBLEMAS EN EL APARATO LOCOMOTOR			
Para ser respondido solo por aquellos que han presentado problemas durante los últimos 12 meses			
¿En algún momento durante los últimos 12 meses ha tenido impedimento para hacer su trabajo normal (en caso fuera de casa) debido a sus molestias?		¿Ha tenido problemas en cualquier momento de estos últimos 7 días?	
No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/>
No	Si <input type="checkbox"/>	No	Si <input type="checkbox"/>
No	Si <input type="checkbox"/>	No	Si <input type="checkbox"/>
No	Si <input type="checkbox"/>	No	Si <input type="checkbox"/>

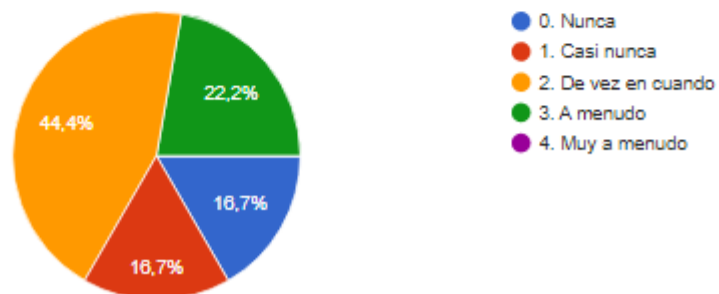
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

17

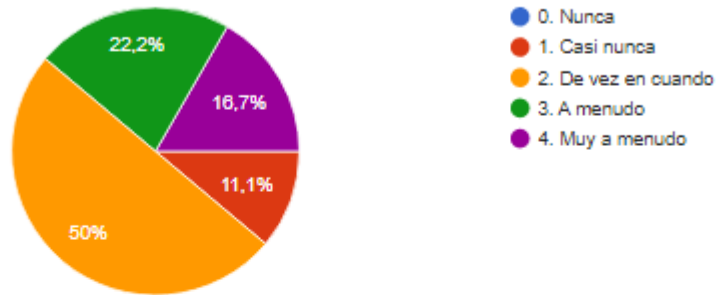


En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

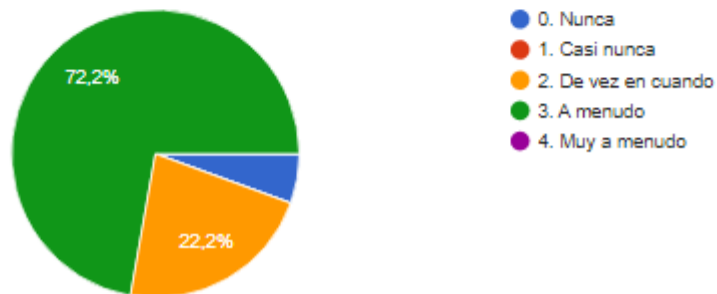
17



En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

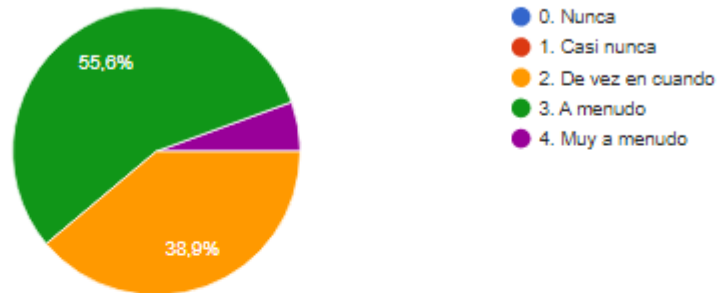


En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida



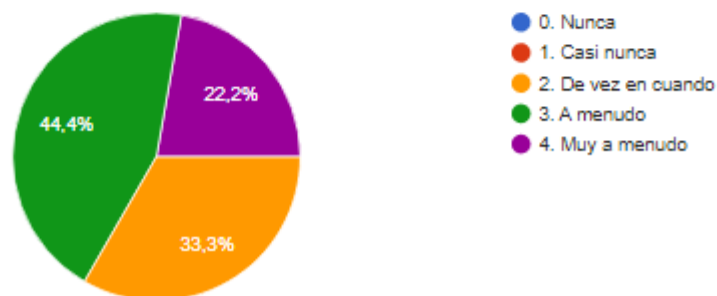
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida

17 respuestas



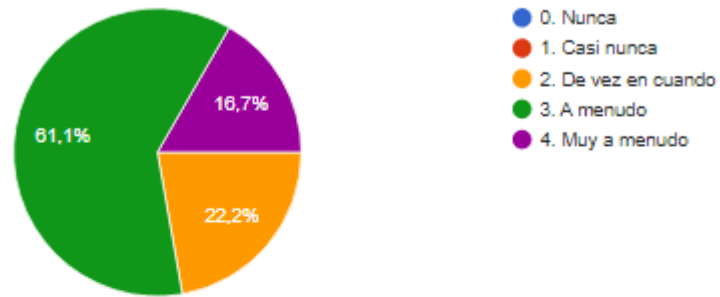
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales

17 respuestas



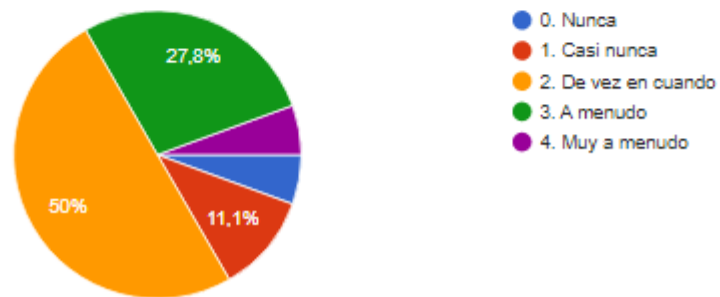
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida

¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida



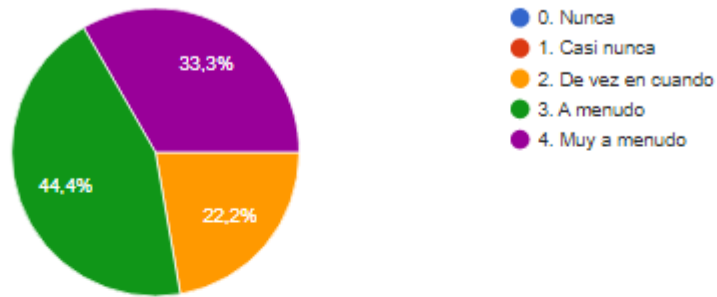
En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control

¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control



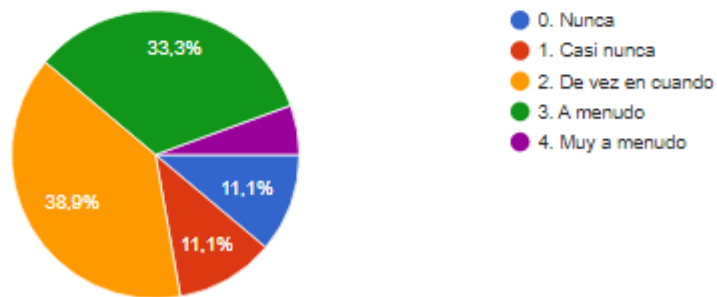
En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer

17. ¿Cuántas veces?



En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo

17. ¿Cuántas veces?



REFERENCIAS

- Durán, M. M. (1969). Bienestar Psicológico: El Estrés Y La Calidad De Vida En El Contexto Laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71–84.
<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1). <https://doi.org/10.14482/sun.30.1.434>
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). Estrés y salud en el trabajo. *Psicología Industrial*, 553–584.

- Mirón Canelo, J. A., Alonso Sardón, M., & Iglesias de Sena, H. (2010). Metodología de investigación en Salud Laboral. Medicina y Seguridad Del Trabajo, 56(221), 347–365. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2010000400009>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Colombia superó los 209.000 teletrabajadores en 2020: Ministerio de las TIC, 2020, Bogotá.
- Talledo, L., & Ugaz, P. (2019). Carrera de Administración de Empresas ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN.
- Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N. L., & Mora Martínez, A. (2017). Bienestar Laboral Y Salud Mental En Las Organizaciones. Revista Electrónica Psyconex, 9(14), 1–13.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>
- Torres, J. O. (1989). Código sustantivo del trabajo. Editorial Temis. Bogotá, 1–165.
<http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:CÓDIGO+SUSTANTIVO+DEL+TRABAJO#1%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Código+sustantivo+del+trabajo#1>
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). Enfermedades Laborales : cómo afectan el entorno organizacional. 1–95.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2015). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. World Health Organization, 6, 1–41.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=2B432E7D1AEC4480B6C2526151B8F3FB?sequence=1
- Madrid, C. de. (n.d.). Estudio sobre las condiciones ergonómicas del puesto de teleoperador. 33.
- Ley 2088 de 2021. (2021). 1–5.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. In *Gestión de las Personas y Tecnología* (Vol. 9, Issue 25).
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1). <https://doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Alejandra, M., & Guitart, A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas. <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33140.pdf?pg=cont/descargas/documento33140.pdf>
- Morera Fumero AL., G. de R. J., Morera-Fumero, A. L., & Gonzalez de Rivera, J. L. (1983). Relación entre factores de estrés, depresión y enfermedad médica. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicosomática*, 4(6), 28–36.
<https://luisderivera.com/wp-content/uploads/2012/02/1983-RELACION-ENTRE-FACTORES-DE-ESTRES-DEPRESION-Y-ENFERMEDAD-MEDICA.pdf>
- Ministerio del trabajo y seguridad social. Decreto 778 de 1987. Bogotá, Colombia. 30 de Abril. Disponible en :
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/decreto-778-de-1987.pdf>
- Resolución 1016 de 1989, Ministerios de trabajo y seguridad social y salud seguridad social, disponible en
<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Programas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
- Ministerio de la protección social. Resolución 2646 de 2008, Colombia; 17 de Julio de 2008. Disponible en:
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio de Gobierno. Decreto 1295 de 1994, Colombia, 24 de Junio de 1994. Disponible en:
https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_54/recursos/01general/04122012/decreto_1295_1994.pdf
- Presidencia de la República. Decreto de 1832, Colombia; 3 de Agosto de 1994. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/Decreto-1832-1994.pdf>

- Presidencia de la República. Decreto 2566 de 2009, Colombia; 7 de Julio de 2009. Disponible en:
https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_2566_2009.pdf
- Presidencia de la República. Decreto 1072 de 2015, Colombia; 26 de Mayo de 2015. Disponible en:
<http://egresados.bogota.unal.edu.co/files/normatividad/Decreto%201072%20de%202015.pdf>
- Congreso de Colombia. Ley 1562 de 2012, Colombia; 11 de Julio de 2012. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Congreso de Colombia. Ley 1616 de 2013, Colombia; 21 de 2013. Disponible en:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Congreso de Colombia. Ley 2088 de 2021, Colombia; 12 de Mayo. Disponible en:
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202088%20DEL%202020DE%20MAYO%20DE%202021.pdf>