



Análisis de la exposición a estrés laboral por trabajo en casa en los agentes de call center de la empresa caribe de transportes (caritrans) de la ciudad de Medellín en el año 2021.

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Manuela Monsalve Vélez

Yulieth rincón García

Cristian camilo Taborda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Noviembre de 2021

Análisis de la exposición a estrés laboral por trabajo en casa en los agentes de call center de la empresa caribe de transportes (caritrans) de la ciudad de Medellín en el año 2021.

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Manuela Monsalve Vélez

Yulieth rincón García

Cristian camilo Taborda

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Administrador en  
Salud Ocupacional

Asesor(a)

Héctor Iván Duque Herrera

Título académico

Magister en Gestión Tecnológica

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Salud Ocupacional

Noviembre de 2021

## Contenido

Lista de tablas.....	5
1 Resumen .....	6
1.1 Palabras clave: Trabajo en casa, centro de llamadas, estrés laboral, pandemia.....	6
2 Abstract.....	7
2.1 Keywords: Work at home, Call center, Work stress, Pandemic .....	7
3 Introducción.....	8
CAPÍTULO I .....	9
4 Tema .....	9
5 Título.....	9
CAPÍTULO II .....	11
6 Descripción del problema.....	11
7 Formulación de la pregunta.....	13
8 Preguntas específicas .....	13
9 Objetivo General.....	13
10 Objetivos específicos.....	13
11 Justificación.....	14
CAPÍTULO III .....	15
12 Marco referencial.....	15
12.1 Marco teórico .....	15
12.1.1 Estrés .....	15
12.1.2 Trabajo en casa.....	19
12.1.3 Call Centers.....	23
12.2 Marco conceptual.....	25
12.3 Antecedentes .....	30
12.3.1 Nacionales.....	30
12.3.2 Internacionales .....	36
12.4 Marco Normativo .....	38
CAPÍTULO IV.....	43
13 Diseño Metodológico .....	43

13.1	Enfoque cualitativo.....	43
13.2	Tipología.....	44
13.2.1	Fenomenología.....	44
13.3	Población.....	44
13.4	Instrumento para la recolección de datos.....	45
13.5	Plan de recolección y análisis de la información.....	46
13.6	Cronograma de actividades.....	48
CAPÍTULO V.....		49
14	Hallazgos.....	49
14.1	Recolección de datos.....	49
14.2	Análisis de la información obtenida.....	65
CAPÍTULO VI.....		67
15	Conclusiones.....	67
16	Recomendaciones.....	68
17	Referencias.....	69

**Lista de tablas**

Tabla 1. <i>Marco Normativo</i> .....	38
Tabla 2. <i>Cronograma Actividades</i> .....	48

## 1 Resumen

El presente trabajo de investigación, consiste en el Análisis de la exposición a estrés laboral por trabajo en casa en los agentes de Call center de la empresa caribe de transportes (Caritrans) de la ciudad de Medellín en el año 2021. Partiendo desde las experiencias vividas por cada una de las personas muestras durante el tiempo que estuvieron laborando desde sus hogares dada la contingencia de la pandemia.

Este trabajo realizado surge desde la necesidad de la empresa por evaluar cuáles fueron los riesgos a los cuales estuvieron expuestos sus trabajadores, todo esto con el fin de optar por el trabajo en casa como un medio posible para la rotación en la empresa, que les permita mantener a sus empleados a gusto y minimizar horas de desplazamiento.

La investigación se realizó por medio del enfoque cualitativo y la tipología fenomenológica, ya que permite conocer experiencias de los empleados y les da la oportunidad a las personas que fueron parte de la muestra de estudio de hablar y expresarse sin limitaciones.

Todo esto favoreció para obtener las conclusiones, con ellas la empresa sabrá qué camino tomar para la implementación del trabajo en casa como una posibilidad laboral para sus colaboradores.

**1.1 Palabras clave:** Trabajo en casa, centro de llamadas, estrés laboral, pandemia.

## 2 Abstract

This research work consists of the Analysis of the exposure to work stress due to work at home in the Call center agents of the Caribbean transport company (Caritrans) of the city of Medellin in the year 2021. Starting from the experiences lived by each of the people, samples during the time they were working from their homes given the contingency of the pandemic.

This work carried out arises from the need of the company to evaluate what were the risks to which its workers were exposed, all this in order to opt for work at home as a possible means for rotation in the company, which allows them keep your employees at ease and minimize commuting hours.

The research was carried out through the qualitative approach and the phenomenological typology, since it allows to know the experiences of the employees and gives the people who were part of the study sample the opportunity to speak and express themselves without limitations.

All this favors to obtain the conclusions, with them the company will know which way to take for the implementation of work at home as a job possibility for its collaborators

**2.1 Keywords:** Work at home, Call center, Work stress, Pandemic

### 3 Introducción

Este proyecto de investigación nos permite identificar las causas y factores que intervienen en el estrés laboral por trabajo en casa en los Agentes de Call Center en este caso de la empresa Caritrans.

Si bien sabemos que con la pandemia, las empresas han tenido que adecuar nuevos ambientes de trabajo para poder dar continuidad a la organización. Este cambio para los empleados no ha sido del todo positivo ya que se deben adaptar a un ambiente laboral desde casa que conlleva a factores de riesgo que pueden generar estrés laboral en el colaborador ya sea por la tecnología, el alcance de información, las distracciones, el entorno Extra laboral, la carga laboral, el ruido exterior, entre otros factores.

Por ello la importancia de analizar la exposición a los factores de riesgo y la afectación que puede ocasionar en los colaboradores, ya que esto puede afectar la higiene del sueño, provocar ansiedad, fatiga, dolor en las articulaciones, entre otras.

La rutina diaria (monotonía) y la carga laboral también se puede incrementar con el trabajo desde casa y generar un entorno laboral no saludable para el colaborador.

Ahora bien, para poder identificar los factores que incrementan el estrés laboral y los riesgos, se aplica la encuesta con preguntas abiertas lo cual obedece a un enfoque cualitativo con tipología fenomenológica, ya que el interés primario de la investigación es poder conocer las experiencias de los colaboradores en este caso bajo del contexto del trabajo en casa.

La aplicación de la encuesta al final nos permite sugerir a la empresa las recomendaciones a las que hubiere lugar y cumplir con los objetivos planteados en el proyecto.



## CAPÍTULO I

### 4 Tema

Trabajo en casa

### 5 Título

Análisis de la exposición a estrés laboral por trabajo en casa en los agentes de Call center de la empresa caribe de transportes (caritrans) de la ciudad de Medellín en el año 2021.

La sub-línea de investigación son seguridad y salud en el trabajo en nuevos entornos laborales, y se adapta a la propuesta de investigación debido a que el trabajo desde casa es un nuevo entorno laboral para muchos en vista de las medidas de autocuidado que se tuvieron que implementar a raíz de la pandemia.

De este nuevo entorno laboral se pueden generar varios riesgos para los empleados, entre ellos está el riesgo psicosocial, debido a que se debe tener una adaptación y modalidad de trabajo diferente, esto para muchos puede desencadenar problemas de estrés, ansiedad, insomnio, entre otros.

Este trabajo de investigación aporta significativamente a la sociedad, al programa y a las empresas, ya que por medio del mismo se desea concientizar acerca del alto riesgo que puede ser el riesgo psicosocial, teniendo en cuenta de que ha venido en aumento en los últimos años y puede ocasionar trastornos graves en las personas, lo cual puede afectar la labor diaria e incluso puede acarrear depresión y suicidio.

En muchas ocasiones el riesgo psicosocial en las organizaciones se deja de un lado y no se implementan planes de acción preventivos y correctivos identificados por medio de una matriz de riesgo que permita mitigar a tiempo enfermedades laborales que pueden afectar la salud mental del empleado y que puede afectar otros ámbitos de la vida del empleado, no solo su entorno intralaboral sino también, el entorno extra laboral.

## CAPÍTULO II

### 6 Descripción del problema

El trabajo desde casa es una modalidad de trabajo en la que el trabajador realiza las principales tareas de su trabajo mientras permanece en su casa, utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC). A los efectos de la presente guía y en el contexto de la pandemia de la COVID19, se utilizará el término «trabajo desde casa» para referirse exclusivamente al trabajo en el hogar como una modalidad de trabajo provisional y alternativa. Requiere que tanto los empleadores como los trabajadores compartan la responsabilidad y el compromiso de no interrumpir las operaciones y garantizar el empleo. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

El trabajo desde casa tiene muchas ventajas, como la reducción de los tiempos de desplazamiento, mayor autonomía y flexibilidad en la organización del trabajo, un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada, mayor motivación y menor rotación, y más productividad y eficiencia. Además, el trabajo desde casa reduce los desplazamientos laborales, lo que a su vez reduce las emisiones de carbono.

Sin embargo, en una situación tan inesperada y urgente como la pandemia de la COVID19, es posible que los empleadores y los trabajadores no estén preparados física o mentalmente o no tengan la infraestructura necesaria para hacer frente a todos los desafíos que plantea el trabajo desde casa. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Los riesgos que puede sufrir el trabajador por causa de factores de riesgo psicosocial derivan, principalmente, de las características de las tareas y/o funciones del empleado, y de la estructura y organización del trabajo. En este caso excepcional, también hay que tener en cuenta la influencia de compaginar la actividad laboral con el cuidado de hijos menores en un mismo entorno físico. ¿Qué riesgos existen? En estos casos se habla de que existan funciones

mal definidas, falta de claridad a la hora de conseguir objetivos, riesgo de aislamiento físico y social por parte del trabajador e, incluso, sensación de ansiedad ante el uso de las TIC.

(Peñalver, 2020)

En este sentido vale la pena anotar que, si bien es cierto la Ley 2088 de 2021, tiene por objeto regular la habilitación de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria con el Estado o con el sector privado, sin que conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral.

Sin embargo, el hecho de que todas las organizaciones se hayan visto obligadas a mantener a sus colaboradores trabajando desde sus casas de manera prolongada, ha creado un escenario, marcado en muchas ocasiones, por la sobrecarga laboral, los conflictos familiares, la incertidumbre y el miedo, entre otros; que de no ser atendido oportunamente, puede desencadenar en situaciones de alto riesgo, que afecten de manera importante tanto al trabajador, como a su familia y a la organización. (Sierra Castellanos, 2020).

Así vaya a trabajar o esté haciéndolo desde su casa, es probable que la pandemia de COVID-19 haya cambiado la forma en que trabaja. El miedo y la ansiedad, así como otras emociones fuertes que provoca esta nueva enfermedad pueden ser abrumadoras, y el estrés en el lugar de trabajo puede provocar agotamiento mental de sitio externo. Cómo sobrelleva estas emociones y el estrés pueden afectar su bienestar, el bienestar de sus seres queridos, de las personas en su trabajo y de su comunidad. Durante esta pandemia es crítico que sepa reconocer los signos de estrés, tomar medidas para desarrollar resiliencia y manejar el estrés laboral, y saber a dónde acudir si necesita ayuda. (SDC, 2020).

## **7 Formulación de la pregunta**

¿Cómo es la exposición a estrés laboral derivado del trabajo en casa que afecta a los agentes de Call center de la empresa Caritrans de la ciudad de Medellín en el año 2021?

## **8 Preguntas específicas**

¿El estrés laboral afecta el desempeño de las personas que laboran desde casa?

¿Cómo se detecta la existencia del estrés en el entorno laboral?

¿Cuáles son los factores de estrés más importantes en el trabajo en casa?

## **9 Objetivo General**

Analizar la exposición a estrés laboral por trabajo en casa en Agentes de Call center de la empresa Caribe de transportes (Caritrans) de la ciudad de Medellín en el año 2021.

## **10 Objetivos específicos**

-Identificar los posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesto el trabajador en casa.

-Definir los factores que pueden desencadenar el estrés laboral desde el trabajo en casa.

-Explicar la afectación que puede ocasionar el trabajo en casa para los Agentes de Call center.

## 11 Justificación

La presente investigación tiene como importancia el identificar y analizar cada una de las condiciones de trabajo que puede afectar negativa o positivamente las actividades diarias realizadas desde el trabajo en casa. Dando cumplimiento a cada uno de los objetivos específicos, abarcando como eje principal la exposición al estrés laboral que se presenta en los trabajadores, derivados del riesgo psicosocial, con el fin de garantizar un mejoramiento continuo en cada una de las condiciones laborales.

Los factores psicosociales inciden en gran parte tanto en la salud como en el desempeño de las actividades asignadas a cada uno de los trabajadores, los cuales pueden ocasionar un daño en la salud, poco rendimiento de productividad, daños en el bienestar de los trabajadores, agotamiento, depresión y por ende generar altos costos y disminución de la calidad de las actividades realizadas por la empresa. Con ello logrando identificar cada una de las necesidades existentes desde el trabajo en casa.

La investigación será ejecutada a través de la identificación y el análisis que surge mediante la afectación presentada de los riesgos psicosociales, la prevención y la disminución que se puede generar frente a dicha problemática, afectando de manera directa a la empresa y a los trabajadores. Mediante una información homogénea se brindará de manera positiva la armonización de trabajo en casa, mediante conocimientos y experiencias que influyen en cada uno, conllevando al desarrollo y gestión de los procesos, brindando una mejor calidad de vida frente al entorno laboral.

## CAPÍTULO III

### 12 Marco referencial

#### 12.1 Marco teórico

##### 12.1.1 Estrés

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de ESTRÉS refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación. (de Vera Estévez, 2004)

El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los 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. Además afecta a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos músculo esqueléticos. (Perez, DIALNET, 2011)

El estrés es un proceso en el que, de forma automática, se ponen en marcha un conjunto de respuestas fisiológicas, cognitivas y conductuales que aumentan nuestro nivel de

activación con el fin de ayudarnos a afrontar un problema para el que no tenemos suficientes recursos. Durante este proceso valoramos las consecuencias de la situación o problema, así como nuestras posibilidades para atender las demandas. Si hacemos un balance negativo, de manera que las consecuencias serían importantes y no disponemos de recursos para afrontar el problema con garantía, se inicia este proceso de activación que es el estrés. Por ejemplo, si vamos a llegar tarde a una cita o si se agota el plazo de entrega de un encargo laboral, dependiendo de la valoración que hagamos sobre la posibilidad de que ocurra, la importancia que demos a las consecuencias de tal acto o a la idoneidad de nuestros recursos para superar los obstáculos, se iniciará un número mayor o menor de cambios en nuestra mente, nuestro cuerpo y nuestra conducta. Esa reacción tiene un fin, que es tratar de dar solución a las demandas de la situación, afrontando las dificultades que sea necesario. (Garcia, 2009)

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales.

Todas las personas necesitan aprender a prevenir y controlar el estrés. Quien no lo hace, puede poner en peligro su salud y su tranquilidad, mientras que quien conoce y pone en práctica acciones adecuadas para prevenirlo y afrontarlo puede disfrutar de un estilo de vida más sano y más satisfactorio. (Naranjo Pereira, 2009)

La apreciación compartida del estrés emerge a través de la interacción y otras fuerzas que moldean la apreciación individual con el fin de inducir convergencia y consenso. Cuando emerge, se convierte en una propiedad holística que no puede reducirse a componentes de nivel más bajo (p.e. Individuales) y que los influye. (Sanchez, 2012)



Los factores desencadenantes de estrés que proceden de las características organizacionales y/o del puesto de trabajo desempeñado son de muy diversa índole. Pensemos, por ejemplo, en el taxista que trabaja de noche en una gran ciudad y al que hace pocos meses le atracaron con violencia; probablemente, el desempeño de su tarea conlleva unas condiciones de gran estrés, pero muy diferentes a las que padece un jefe de ventas de una multinacional presionado por su jefe inmediato y que no cuenta con la suficiente colaboración de sus subordinados y también muy distintas a las de la enfermera que trabaja en la planta de oncología y se encuentra saturada por las excesivas demandas de sus enfermos. (Aguilera, 2008)

En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido:

- como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto.

De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. (Cano Vindel)

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés. (Cano Vindel)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas. (Instituto Nacional De Salud Pública, México, 2021)

De forma específica, algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión. (Instituto Nacional De Salud Pública, México, 2021)

Los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias. (Instituto Nacional De Salud Pública, México, 2021)

El estrés afecta de forma diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. (Griffiths, CBE, & Stavroula, 2004)

### **12.1.2 Trabajo en casa**

Las formas de trabajo tradicional en una oficina que fueron base del desarrollo mundial en el siglo XX. Se ha transformado gracias a las nuevas herramientas de comunicación que llegaron con el internet y en la actualidad hacen parte de la cotidianidad del ser humano, mejorando considerablemente el clima laboral de las empresas, hoy en día existe el trabajo desde casa.

Este cambio tecnológico en la transmisión, recepción, consumo de información y análisis de datos, por medio de la gran autopista de datos y recursos en la que se ha convertido el internet. Ha generado cambios fundamentales en la forma de vida de las personas.

En Colombia, desde el año 2008, se reguló a través de la Ley 1221, una forma de trabajo no presencial, al cual se le denominó – Teletrabajo - Sin embargo, no debe confundirse que Teletrabajo y Trabajo en Casa, aunque tienen por semejanza que para la ejecución o materialización de las órdenes impartidas por parte del empleador hacia el trabajador, se hace uso de las herramientas electrónicas – TIC- se puede concluir o deducir que son figuras jurídicas o modos de vinculación laboral, totalmente distintos. (Madarriaga, 2021)

Uno de ellos y tal vez el más revolucionario es el trabajo desde casa una nueva forma de Trabajo a distancia usando internet, que cada día tiene más aceptación y masificación en el planeta, permitiendo que los empleados se conviertan en emprendedores. Actualmente grandes organizaciones como Apple la aplican y un porcentaje cada vez mayor de su planta de personal está compuesto por trabajadores desde casa.

Por motivos de la pandemia Covid-19 muchas personas se han visto afectadas no solo a nivel de salud física sino mental y uno de los riesgos psicosociales que se han visto mayormente evidenciado ha sido el trabajo en casa de mujeres en tiempo de pandemia, debido a que son una de las personas más afectadas a nivel de su salud mental ya que están expuestas a riesgos psicosociales específicos como el aislamiento, límites borrosos entre el trabajo y la familia, un mayor riesgo de violencia doméstica, entre otros. Por ello, se implementaron estrategias acerca de los riesgos psicosociales percibidos en la población femenina, y que esta población de mujeres conozcan la importancia de prevenir y mantener una vida sana, puesto que según lo planteado por la OIT (2020) un 70% del total de mujeres, enfrentan como consecuencia de la pandemia una doble carga: turnos más largos en el trabajo y el trabajo doméstico y de cuidado no remunerado en sus hogares, que tras el cierre de las instituciones educativas y de cuidado se ha visto aumentado de forma considerable. (Castro, 2021)

Según la Revista Forbes, una de las más leídas en materia empresarial a nivel mundial por la relevancia de los estudios que publica. Concluyó que en el año 2020 la mitad de los trabajos en Estados Unidos se realizaran bajo la modalidad de FreeLancer o trabajo desde casa. (Fuentes, 2020)

Desde el inicio de la pandemia, como medida preventiva y extraordinaria, el Gobierno Nacional estableció como alternativa el trabajo en casa, donde no se requería cumplir con

todos los requisitos establecidos en la Ley 1221 del 2008 y el Decreto 884 del 2012 del Teletrabajo, entendiendo que la coyuntura del riesgo de transmisión de la COVID-19, implicaba disminuir las aglomeraciones, los desplazamientos y la interacción entre las personas.

Debido a esta situación se identificó que estas situaciones excepcionales requerían un marco normativo que le diera seguridad a las empresas y los trabajadores sobre la aplicación de la alternativa de trabajo en casa, es así como en 2020, el Ministro del Trabajo Ángel Custodio Cabrera, radicó la Ley 2088 de 2021 para reglamentar el trabajo en casa en Colombia. (Borrero, 2021)

vale la pena mencionar que también se han identificado algunas desventajas de esta modalidad de trabajo, las cuales se han asociado con la capacidad o posibilidad que tengan las personas para delimitar las jornadas de trabajo, ya que podría darse el hecho de que se trabaje tanto entre semana como los fines de semana, en promedio 12 horas al día. Lo anterior, explicaría por qué los trabajadores refieren sobrecarga de actividades durante el día y la noche, situación derivada de un mal uso de la autonomía en cuanto al manejo del tiempo. (Yolanda Sierra Castellanos, 2014)

Esta modalidad no modifica las obligaciones de los trabajadores, de manera que deben seguir acatándolas normalmente. En materia de seguridad y salud en el trabajo, deberán continuar procurando por el cuidado integral de su salud, por la promoción y prevención de riesgos laborales, participación en las actividades del empleador y ARL, reportando información y tomando las medidas de autocuidado.

El estrés laboral genera consecuencias en los trabajadores y las respectivas funciones que estos cumplen. Al final la organización también se verá afectada. Precisamente, la literatura menciona que el estrés laboral genera no solo un desempeño no adecuado, sino además un incremento en la ratio de ausencias y rotación. Sobre la problemática existe un

consenso: el estrés afecta principalmente el desempeño laboral; es decir, impacta en el rendimiento esperado del trabajador y la capacidad que tiene para desempeñar sus labores. El estrés laboral impacta en las funciones asignadas del trabajador. El incremento del estrés conlleva a errores cada vez más frecuentes, como lentitud en el cumplimiento de labores, entre otros. Esto termina afectando al equipo en su conjunto, al área al cual pertenece y en última instancia a toda la organización. Las personas que forman parte de esta última tienen que convivir con el estrés, aunque dadas sus naturales diferencias entre géneros y edades, se espera que el estrés no afecte de la misma manera a todos. (Molleda, 2019)

Acompañamiento de la ARL. Las ARL tienen un papel fundamental en el apoyo a los empleadores en este proceso, principalmente en la identificación de riesgos, prevención de la enfermedad e implementación de acciones, así que es posible acudir a ellas para la realización de actividades que fomenten prácticas de trabajo seguro en casa. (Mendez, 2020)

Como dice (Abirached, 2020) en su artículo ¿por qué todas las personas con las que he platicado acerca del home office se sienten –como yo- exhaustas? Despiertas, trabajas, comes, trabajas, trabajas y trabajas hasta la hora de dormir, y así el día siguiente. Los horarios se extendieron y sigues respondiendo mensajes el sábado a las diez de la noche. Y luego viene el tema de la tecnología: empiezas a usar todo el día tu computadora personal (sí, la chiquita con la que das clase y que te servía para proyectar tu material). Ahora ella y tú son uno mismo y dependes del internet y de las plataformas digitales. “Yo uso teams”, “a mí me sirve más meet”, “Zoom es más amigable, pero sólo tienes 40 minutos y se meten intrusos a tu sesión”. Estas herramientas se volvieron indispensables para organizar una clase, una junta y en resumen tu vida. ¿Cuál vida? Así que, del cafecito con la conchita, mejor ni hablar.

### **12.1.3 Call Centers**

Para la industria de servicios que interesa analizar, la de los centros de llamadas y procesamiento de información o Call centers (Burgess y Connel, 2006), es relevante el trabajo que se basa en conocimiento y manejo de información mediante las TIC. Los Call centers (CC) y los servicios que producen constituye un fenómeno productivo emblemático de la economía de los servicios basados en TIC y su papel ha sido crear un nuevo campo de interacción entre las empresas y el consumidor, la cual es un factor intangible de competitividad. (Micheli Thirión, 2011).

Los Call centers son un sector de servicios que nos enfrenta a nuevos dilemas, razón por la cual coincidimos con Bericat (2004) en lo siguiente: en que hay trabajos que pertenecen a la posmodernidad porque son trabajos que enfrentan a las personas a nuevas tensiones y, sobre todo, por el sacrificio de lo que significa no tener fines de semanas libres, los días festivos o como le llamamos aquí “feriados”; son días de trabajo para la mayoría de las personas que trabajan en el sector de los servicios. (Piedra Guillén, 2020)

El “Call Center” es una solución que se basa en la integración computador-teléfono, es decir la interacción física y funcional entre un sistema telefónico y un sistema informático que facilita el intercambio de información entre una organización u empresa y sus clientes (o proveedores).

Satisface aspectos importantes en la relación con el cliente como ser: promociones, consultas y asesoramiento, reclamos, cobro, ventas, etc. De esta forma, se puede considerar una unidad medular de información entre la empresa y su entorno; la información que se obtiene es vital para la dinámica y estrategia que adopta la empresa. El área de atención al cliente se ha convertido en el centro de preocupación buscando a través de la satisfacción de

sus requerimientos en forma eficiente y brindando mayor cantidad de servicios, generar fidelidad en los que ya lo son y a su vez captar nuevos.

Se puede definir a un call center como: “el conjunto tecnológico y administrativo que permite unificar la inteligencia y potencia de procesamiento de los sistemas informáticos y las facilidades de la conmutación de llamadas telefónicas, para suministrar información a los llamantes en un ambiente de intimidad personal.” (Alvarez, 2004)

Los call centers se extienden a un ritmo sostenido en países diferentes, desde India, Marruecos, Inglaterra o Ecuador; esta actividad hoy se considera una ocupación que se encuentra en auge y cambiará las pautas para encontrar empleo en diferentes sectores, como el del turismo, telecomunicaciones y banca (Trabajo, Informe de la OIT sobre el empleo en el Mundo 2001: a pesar de la mejora de las perspectivas de empleo, la brecha digital es amplia y cada vez mayor, 2001)

La organización del trabajo descansa en el concepto de "campaña": ésta define el producto obtenido con el input trabajo (cuyo componente fundamental es el conocimiento específico que deberá ser puesto en juego en este espacio de negociación). La forma más sencilla de campaña es la venta directa, o cobranzas, mediante las "llamadas en frío". Aunque se trata de las formas más sencillas de campaña, también conforman los mayores retos para la obtención de resultados: la irrupción agresiva de la tele operador en el espacio privado del usuario telefónico constituye el aspecto más criticado de tele mercadeo.

El proceso y la organización del trabajo particulares de esta industria conforman un cuadro especial de condiciones de trabajo y modos de coordinación por parte de la empresa. Como en todo proceso técnico de producción en serie, el objetivo de la gerencia es la rutina para lograr objetivos de cantidad y calidad. Esta taylorización puede estar condicionada por el tipo de campaña, pero a medida que esta industria adquiere madurez, las necesidades de la



tele negociación se tornan menos susceptibles de rutinización. Se habla así del paso de esta industria hacia una fase en la cual los call centers se transforman en contact centers, dentro de los cuales los procesos de trabajo se fundamentan en sistemas de conocimiento distribuido y negociación individualizada (Thirion, 2006)

## 12.2 Marco conceptual

**ACCIDENTE DE TRABAJO:** La ley 1562 de 2012 (Sistema General de Riesgos Laborales) en su artículo 3 nos define un accidente de trabajo como todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. (UNIAGRARIA, s.f.)

**ARL:** El Sistema General de Riesgos Laborales 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 pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. (SURA, 2021)

**CALL CENTER:** Un call center es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos. Hoy en día, call centers y contact centers

pueden ofrecer una gran variedad de servicios, como soporte en vivo, interacción con redes sociales, correo electrónico, mensajería y otros. (Uriarte, 2019)

**CEFALEA:** Es un síntoma que hace referencia a cualquier tipo de dolor localizado en la cabeza. Existen más de 150 tipos, pero a grandes rasgos, se pueden dividir en dos grandes categorías: las cefaleas primarias y las secundarias. Las primarias representan el 90% del total y son aquellas en las que el dolor de cabeza tiene unos criterios y características propias. Las secundarias son la consecuencia de otra enfermedad que cursa con cefalea y, generalmente, otros síntomas. (Fabregat i Fabra & Obach Baurier, 2018)

**COVID 19:** La enfermedad por coronavirus (COVID 19) es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente.

La mayoría de las personas infectadas por el virus de la COVID-19 presentan cuadros respiratorios de leves a moderados y se recuperan sin tratamiento especial. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer, tienen más probabilidades de presentar un cuadro grave (Salud, 2021)

**ENFERMEDAD LABORAL:** Es la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes (Lozano, 2014)

**ESTRÉS:** el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. En términos globales se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de vivienda, puede generar estrés. Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo". (psicológicos, 2018)

**MORBILIDAD:** Morbilidad es el índice de personas enfermas en un lugar y tiempo determinado. El índice o la tasa de morbilidad es un dato estadístico útil para estudiar los procesos de evolución y control de las enfermedades. La Organización Mundial de la Salud la define como "toda desviación subjetiva u objetiva de un estado de bienestar". ( web Significados.com, 2020)

**PANDEMIA:** Si un brote epidémico afecta a regiones geográficas extensas (por ejemplo, varios continentes) se cataloga como pandemia. Tal es el caso, por ejemplo, del VIH. A pesar de haber conseguido grandes avances en materia de prevención, test y tratamiento del VIH (con acceso constante a los antirretrovirales se vuelve una enfermedad crónica con la que se puede convivir de manera controlada hasta la vejez), aún la pandemia del VIH no ha sido resuelta. Médicos Sin Fronteras trabaja en muchos de los países del sur de África (Mozambique, Zimbabue, Eswatini, Sudáfrica) con mayor incidencia de VIH, donde aún cada día contraen el virus muchísimas personas. (fronteras, 2020)

**PELIGRO:** El peligro refiere a cualquier situación, que puede ser una acción o una condición, que ostenta el potencial de producir un daño sobre una determinada persona o cosa. Ese daño puede ser físico y por ende producir alguna lesión física o una posterior enfermedad,

según corresponda o bien el daño puede estar destinado a provocar una herida en un ambiente, una propiedad o en ambos. (ABC, 2009)

**PREVENCION DE LA SALUD:** La prevención está definida por acciones destinadas a erradicar, eliminar o minimizar el impacto de la enfermedad y la discapacidad. Por tanto, son las medidas destinadas a prevenir la aparición de la enfermedad, como la aparición de los factores de riesgo, así como las destinadas a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez que la enfermedad está presente. En este sentido, junto con la potabilización del agua, las vacunas pueden contribuir a evitar la enfermedad. (MSD SALUD, 2019)

**PROMOCION DE LA SALUD:** Es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como "el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud". Este concepto se pone en práctica usando enfoques participativos; los individuos, las organizaciones, las comunidades y las instituciones colaboran para crear condiciones que garanticen la salud y el bienestar para todos. (Organización Panamericana de la Salud, 2019)

**RIESGO:** Riesgo es una posibilidad de que algo desagradable acontezca. Se asocia generalmente a una decisión que conlleva a una exposición o a un tipo de peligro. Riesgo es sinónimo de peligro, azar, fortuna, eventualidad y antónimo de seguridad, confianza, certeza.

Las situaciones de riesgo son aquellas decisiones que llevan a situaciones de peligro. (SIGNIFICADOS, s.f.)

**RIESGO PSICOSOCIAL:** Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social

(determinadas características de la organización del trabajo). (Trabajo, La organización del trabajo y los riesgos psicosociales )

**SALUD OCUPACIONAL:** Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Colombia, 2012)

**SG-SST:** El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) abarca una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados.

Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.

Consiste en realizar un desarrollo de un proceso lógico y por etapas, se basa en la mejora continua, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar todos los riesgos que puedan afectar a la seguridad y la salud en el trabajo.

El SG-SST debe ser liderado e implantado por el jefe, con la participación de todos los empleados, garantizando la aplicación de las medidas de seguridad y salud en el trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los empleados, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. (ISOTOOLS, 2016)

**TICS:** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que

permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009). (Mintic, 2021)

**TRABAJO EN CASA:** Se entiende como trabajo en casa la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (COLOMBIA, 2021)

**TRABAJO REMOTO:** El trabajo remoto consiste en realizar una actividad profesional a distancia. Se mantiene una relación empleado-empleador y las mismas responsabilidades que se obtendrían en un trabajo de oficina. De igual forma los empleados remotos suelen cumplir con un horario laboral al igual que lo harían en cualquier otro trabajo.

Cabe destacar que esta modalidad de trabajo no es solo para aquellos profesionales que realicen actividades relacionadas a Internet, se ha extrapolado a casi cualquier puesto. (Bilbao, 2021)

## **12.3 Antecedentes**

### **12.3.1 Nacionales**

“Estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas cabeza de hogar de Villavicencio”

#### **Objetivos**

### ***General***

Describir las estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, de mujeres adultas, madres cabeza de hogar en Villavicencio.

### ***Específicos***

Determinar las estrategias de afrontamiento frente al estrés centradas en el problema, relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas, cabeza de hogar de Villavicencio.

Describir las estrategias de afrontamiento frente al estrés centradas en la emoción, relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas, cabeza de hogar de Villavicencio.

### ***Enfoque de investigación***

El propósito de esta investigación es de enfoque cualitativo; se pretende examinar la forma en que los individuos responden frente a los fenómenos que los rodean, profundizando así en los puntos de vista, las interpretaciones y los significados, siendo este enfoque más acorde a nuestra propuesta, logrando así que los resultados que se arrojen a través de los resultados, se logre afinar a la pregunta problema. (Ríos Taborda & Alférez Álvarez, 2020)

### ***Tipo de Investigación***

Esta investigación es cualitativa de tipo descriptiva, la cual conforme a (Rios Taborda & Alférez Álvarez, 2020), permite identificar las características importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Así, en este estudio se plantea identificar las estrategias de afrontamiento frente al estrés de las mujeres adultas, cabeza de hogar de la ciudad de Villavicencio, a través de la aplicación de una entrevista semiestructurada. (Rios Taborda & Alférez Álvarez, 2020).

“Agotamiento Emocional, Trabajo en Casa y Teletrabajo”

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Analizar el fenómeno del AE respecto a las modalidades de trabajo en el Sindicato del Ministerio de Salud y Protección social de Colombia.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar las características propias del agotamiento emocional.
- Medir los niveles de agotamiento emocional en el teletrabajo y trabajo en casa.
- Establecer la relación que tiene el agotamiento emocional con la edad, el género, la modalidad de trabajo y el tiempo de vinculación con la institución de los trabajadores.

#### **Diseño de investigación**

El presente estudio es cuantitativo, no experimental, transversal de alcance descriptivo correlacional. (Ramírez Sánchez, Zamora Quiroga, & Ramírez Mejía, 2021)

#### **Trabajo en casa**

A raíz de la contingencia sanitaria a nivel mundial por el COVID-19, las formas de trabajo habitual, fueron adecuadas y sustituidas de forma repentina y obligatoria por una nueva modalidad en la que se trabaja desde el hogar. De esta forma, es necesario hablar y definir el trabajo en casa o también conocido como trabajo remoto o Home Office.

El Ministerio del Trabajo en la circular 0041 de 2020, expone los lineamientos respecto del trabajo en casa y recomienda una serie de medidas que tanto empleador como trabajador



pueden adoptar con fin de evitar la pérdida del empleo; resulta pertinente que se revise en su totalidad el comunicado ya que expone puntualmente diferentes normativas al respecto, sin embargo, para fines de esta investigación, hacemos mención del lineamiento 1.B el cual determina que: Las personas que desarrollan trabajo en casa realizarán sus actividades de manera similar a las que regularmente desarrollan en su función habitual. En caso de realizar funciones diferentes a las asignadas en el contrato de trabajo deberá mediar mutuo acuerdo entre las partes.

Es así como el trabajo en casa se constituye como una alternativa viable enmarcada en el ordenamiento legal para el desarrollo de las actividades laborales en el marco de la actual emergencia sanitaria. El cual, según el Ministerio del Trabajo (s.f., citado por Morales, 2020) enfatizó en que “el trabajo en casa no puede equipararse al teletrabajo, dado que no contiene los elementos, requisitos y formalidades establecidos en la Ley 1221” (párr. 5). De igual forma, en Colombia se regula completamente bajo la Ley 2088 de 2021, por el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones; el objeto y campo de aplicación, la definición, las garantías, los criterios, elementos, jornadas, términos procedimientos de implementación, derechos salariales y prestacionales, garantías, programas de bienestar, canales de comunicación inspección, vigilancia y la vigencia del trabajo en casa, aclarando los interrogantes que existían y poniendo a disposición de ciudadanos, empleadores y trabajadores un marco legal sólido y fundamental para la aplicación de esta modalidad de trabajo en el país. (Ramírez Sánchez, Zamora Quiroga, & Ramírez Mejía, 2021)

“Formas de estrés laboral percibido por asesores de Empresas Call Center de la ciudad de Medellín”

### ***Objetivo general***

Identificar las formas de estrés laboral percibidas por asesores de empresas de call center.

### ***Objetivos específicos***

- Describir condiciones del ambiente laboral que son percibidas como causantes del estrés laboral por los asesores call center seleccionados para el estudio.
- Identificar los síntomas físicos que surgen a causa del estrés laboral, según la percepción de estos asesores call center.
- Indagar sobre las manifestaciones de tipo psicológicas que surgen del estrés laboral según lo percibido por las personas participantes.

### ***Tipo de investigación***

Esta investigación se realizó bajo el enfoque del interaccionismo simbólico, considerando apropiado su uso, ya que permite identificar las percepciones y significaciones que los seres humanos tienen de las cosas que los rodean, las sensaciones, ideas o recuerdos; todo esto construido desde las interacciones de las personas en una organización, grupo o sociedad. Al respecto Álvarez-Gayou (2003) indica que el paradigma interaccionista se centra en tres postulados: el primero alude a que las personas responden ante las situaciones basándose en los significados que han creado para estas mismas, bien sea de objetos materiales, personas o lo que rodea a cada individuo en su cotidianidad; segundo, se clarifica que esta significación se origina de las relaciones e interacciones que se instauran con los demás individuos; finalmente, estos significados se implementan o varían de acuerdo con los contactos que se realizan en el ámbito social.

Se trata, además, de un estudio cualitativo ya que se pretendió obtener información por medio de entrevistas semi estructuradas orales, las cuales fueron realizadas por los tres

responsables del proyecto, buscando así conocer cuáles son las perspectivas que poseen los participantes en cuanto a las manifestaciones del estrés. La característica principal de esta metodología es mostrar, de manera detallada, la realidad que cada individuo construye cada día.

Según Sampieri, Collado y Baptista (2006), “la metodología cualitativa utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un 25 proceso inductivo (explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general”.

Es así entonces como este enfoque no busca estandarizar los datos, es decir no es numérico, por ende el análisis no es estadístico, sin embargo su principal función es obtener perspectivas y puntos de vista de los participantes, aportantes para la investigación, al igual son atractivos las interacciones que se puedan efectuar, el investigador se interesa por el lenguaje verbal y no verbal (su expresión corporal), para luego describir, analizar y categorizar; esto conduce a indagar de manera subjetiva, concentrándose en sus vivencias y cómo fueron sentidas; así, los datos cualitativos son vivencias, situaciones, eventos, interacciones, conductas observadas y manifestadas, recopiladas.

Por último, el tipo de estudio que se implementó fue de tipo transversal definiéndose este como el tipo de estudio que recoge información en un momento determinado en el tiempo, de un grupo o individuos, con el fin de definir la influencia de diversas características que definen lo que se quiere investigar. (Laura Alvarez, 2015).

### **12.3.2 Internacionales**

“ESTRÉS LABORAL Y TRASTORNOS ADICTIVOS EN EMPLEADOS EN TRABAJO DESDE CASA (HOME OFFICE): ANÁLISIS Y PROPUESTAS”

#### ***Objetivo general***

Analizar la relación entre el estrés laboral y los trastornos adictivos en trabajadores de la modalidad oficina en casa.

#### ***Objetivos específicos***

- Conocer el nivel de estrés que experimentan los trabajadores de la oficina en casa.
- Describir los principales trastornos adictivos que pueden experimentar los trabajadores de la oficina en casa.
- Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y los trastornos adictivos de los empleados de la oficina en casa.
- Realizar una propuesta de gestión de recursos humanos tendiente a reducir los trastornos adictivos de los trabajadores de la oficina en casa mediante la reducción y/o control del estrés.

#### ***Diseño de investigación***

La presente investigación es cuantitativa, no experimental y transversal. A este respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que, la investigación cuantitativa es un proceso riguroso y con etapas secuenciales cuyo fin es el de recolectar datos para probar hipótesis, sometiendo dichos datos a la medición y al análisis estadístico. Con esto, es posible,

en mayor o menor medida, generalizar los hallazgos a una población mayor que la muestra analizada. El estudio es no experimental, lo que, de acuerdo con los mismos autores, supone que no se controlan ni manipulan variables, sino que se observa la relación entre éstas en su contexto natural. La investigación es transversal ya que se recolectan datos sólo una vez en el tiempo y, con ello, se describe la asociación existente entre las variables estudiadas (Hernández et al, 2010). (Hernández Tenorio, 2021)

## “ESTRÉS LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN ASESORES COMERCIALES DE UN CALL CENTER DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2016”

### ***Objetivo general***

Establecer la relación entre el estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

### ***Objetivos específicos***

Establecer la relación entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Describir los niveles de estrés laboral en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

Describir los niveles de rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, año 2016.

### ***Diseño de investigación***

Esta investigación es no experimental, pues no se manipulará ninguna variable. Este estudio se realizará de forma transversal, porque recolectará datos en un solo momento, en un

tiempo único y que se ejecutará en ese mismo momento y se incluirá información de una pequeña muestra (Japay, 2017).

## 12.4 Marco Normativo

Tabla 1. *Marco Normativo*

<b>Nombre de la Norma</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autor</b>	<b>Relación</b>
<b>Norma OIT</b>	1919	Es la agencia especializada de la ONU que se encarga de las cuestiones relacionadas con el trabajo en el mundo. Entre sus objetivos principales se encuentra fomentar los derechos laborales, estimular oportunidades dignas de empleo, mejorar la protección social, y reforzar el diálogo en cuestiones relacionadas con el trabajo.	Organización internacional del trabajo	La norma promueve el trabajo decente y productivo tanto en hombres como en mujeres, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.
<b>Norma OMS</b>	1948	Están destinadas a servir como principios básicos para la elaboración de normas nacionales, las cuales por su parte toman en cuenta las condiciones ambientales, sociales, económicas y culturales locales	Organización Mundial de la Salud	La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social, la cual es aplicable para el trabajo en casa.

<b>Ley 9</b>	1979	Por la cual se dictan mediadas sanitarias: Establece normas tendientes a: Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo y proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.	Código Sanitario Nacional	la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socio económico del país; su preservación y conservación son actividades de interés social, por lo cual abarca a las personas que ejecutan el trabajo en casa
<b>Decreto 614</b>	1984	Mediante el cual se reglamenta la organización y administración de la Salud Ocupacional.	Ministerio de trabajo	Prevención da los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el mejoramiento de las condiciones de trabajo de cada una de las personas que realizan el trabajo en casa.
<b>Acuerdo 496</b>	1990	Mediante el cual se identifican los Factores de Riesgo Psicosocial en el Programa de Salud Ocupacional y en el Panorama de Factores de Riesgo de la empresa.	Ministerio de Trabajo	Identifica cada uno de los factores presentes por los riesgos psicosociales generados en el área de trabajo, frente al contexto laboral y organizacional que actúan como potenciales de fuentes de presión, como estresantes o como desencadenantes del estrés laboral, presentado en casa.
<b>Resolución 2646</b>	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	Ministerio de Protección Social	Evaluar la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo en casa con el fin de determinar el origen de las patologías causadas por el

		trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.		estrés ocupacional presentado desde casa
<b>Ley 1341</b>	2009	Es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Con la presente ley se busca afianzar los conocimientos frente a la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, representadas desde el trabajo en casa.
<b>Decreto 2566</b>	2009	Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. Se reconoce legalmente que las condiciones de trabajo estresantes en la empresa son determinantes en la morbilidad de los trabajadores y por lo tanto es importante realizar las medidas preventivas en este campo. Establece las Patologías causadas por estrés en el trabajo: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo.	Ministerio de Protección Social	Con el Decreto 2566 de 2009, se identificará cada una de las enfermedades presentadas a los trabajadores que realizan sus labores desde casa, categorizadas como enfermedades profesionales. Presentándose enfermedades como el estrés y el cáncer ocupacional, las cuales a la luz del Decreto 778 de 1987 presentaban controversia y reclamaciones ante las Juntas de Calificación de Invalidez y Justicia Laboral Ordinaria.
<b>Ley 1616</b>	2013	Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones	Ministerio de salud	El objetivo principal de la Ley es garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana mediante la promoción de la salud y la prevención



del trastorno mental, identificando aquellos trabajadores que laboran desde casa. El objetivo de la salud mental La salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad

**Decreto 1072** 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Ministerio de trabajo

Regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento para cada una de las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, aplicando también la seguridad y salud de los trabajadores en casa.

**Resolución 0312** 2019 Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST Ministerio de trabajo

En la resolución 0312 se establecen los nuevos estándares mínimos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la implementación del SGSST de las empresas, dando a lugar a un conjunto de normas requisitos y procedimientos de obligatorio

---

<b>Ley 2088</b>	2021	Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones	Congreso de Colombia	<p>cumplimiento de los empleadores y contratantes, mediante los cuales establecen, verifican y controlan las condiciones básicas de capacidad técnico-administrativa y de suficiente patrimonial y financiera indispensable para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades en el Sistema de Gestión de SST</p> <p>Es una de las principales leyes donde se reforman los procedimientos administrativos. Ley 2088 de 2021 regula el trabajo en casa como una modalidad de prestación de los servicios para situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, sin perder la naturaleza de trabajo subordinado.</p>
<b>Ley 2121</b>	2021	Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones	Congreso de Colombia	<p>Crear una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto, la cual podrá ser pactada voluntariamente por las partes y desarrollada a través de las tecnologías, medios y mecanismos que permitan ejercer la</p>

---

---

*Nota.* Fuente: elaboración con base a la normatividad vigente

## CAPÍTULO IV

### 13 Diseño Metodológico

#### 13.1 Enfoque cualitativo

Para LeCompte (1995), la investigación cualitativa podría entenderse como “una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos”.

Para esta autora la mayor parte de los estudios cualitativos están preocupados por el entorno de los acontecimientos, y centran su indagación en aquellos contextos naturales, o tomados tal y como se encuentran, más que reconstruidos o modificados por el investigador, en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente (Herrera, s.f)

Según lo mencionado anteriormente, se utiliza la investigación cualitativa ya que esta no se fundamenta en utilizar técnicas estadísticas que permitan producir hallazgos, sino más bien se pretende conocer las experiencias y vivencias de las personas.

Por tal motivo, la investigación cualitativa se adapta asertivamente a lo que se desea lograr con el proyecto debido a que nos permite identificar aquellos factores que pueden incrementar el estrés laboral bajo la modalidad de trabajo en casa.

## **13.2 Tipología**

### **13.2.1 Fenomenología**

El enfoque fenomenológico de investigación surge como una respuesta al radicalismo de lo objetivable. Se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto. Este enfoque asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable. (Fuster, 2019)

Esta tipología se adapta al proyecto de investigación debido a que permite identificar por medio de las experiencias de vida, aquellos factores que intervienen en el estrés laboral por trabajo en casa de un grupo determinado y a su vez explorar aquellas similitudes entre dichas experiencias.

## **13.3 Población**

La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar. Por esa razón, entre la población y la muestra existe un carácter inductivo (de lo particular a lo general), esperando que la parte observada (en este caso la muestra) sea representativa de la realidad (entiéndase aquí a la población); para de esa forma garantizar las conclusiones extraídas en el estudio. (Ventura, 2017)

La población objeto de estudio son los empleados de la empresa Caritrans.

Puntualmente la muestra se tomará de los agentes de Call center encargados de monitorear la ruta de los camiones, contratiempos, descansos de los conductores, exceso de velocidad, infracciones y de más.

La muestra es de 10 personas y sus características son:

-Hombres y mujeres con edad aproximada de 20 a 35 años.

-Estudiantes y empleados, madres cabeza de hogar.

-Estrato 2 y 3

-Antigüedad en la compañía aproximadamente de 2 a 3 años.

-Escolaridad: Básica secundaria- técnicos

#### **13.4 Instrumento para la recolección de datos**

El instrumento seleccionado para la recolección de datos es un cuestionario creado en Google Forms con preguntas abiertas que nos permitan conocer la experiencia de la muestra seleccionada acerca del trabajo en casa y las causas que se derivan del estrés.

Según el enfoque cualitativo, el cuestionario de preguntas abiertas nos permite conocer la perspectiva de los empleados de Call Center de Caritrans, acerca de la experiencia que tiene cada uno trabajando desde casa, lo cual va ligado a la tipología fenomenológica ya que esta se basa en el estudio de las experiencias de vida, en este caso, de un grupo determinado.

A continuación, se puede apreciar las preguntas del cuestionario y diferentes respuestas frente a las mismas:

Link del cuestionario:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=64W6sVOiZ0Se6NT47U3zALziROZdtLNBtR5GW9K\\_VTBUQINTRIMxMVFHUVhJN0tRTTzTSEI2RIZJRy4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=64W6sVOiZ0Se6NT47U3zALziROZdtLNBtR5GW9K_VTBUQINTRIMxMVFHUVhJN0tRTTzTSEI2RIZJRy4u)

Preguntas:

1. Nombre Completo

2. ¿Qué síntomas le genera en el cuerpo el estrés laboral?
3. ¿El trabajo en casa ocasiona cambios en la rutina diaria? Explique por qué
4. ¿El trabajo en casa y el estrés laboral le han ocasionado cambios de comportamiento con las personas que convive en casa? Explica el por qué
5. Menciona cuáles son los aspectos que le generan más estrés del trabajo en casa
6. ¿Prefiere trabajar presencial o desde casa? Explique por qué
7. ¿El trabajo en casa le ha generado problemas de insomnio o ansiedad?
8. ¿Le hace falta la interacción con sus compañeros de trabajo?
9. ¿Prefiere la alternancia entre el trabajo presencial y desde casa? Explique por qué
10. ¿Se te ha complicado encontrar un entorno adecuado desde casa para trabajar cómodamente? Explique por qué
11. ¿El entorno exterior a tu casa te ha generado complicaciones o afectaciones para trabajar? Explique por qué

### **13.5 Plan de recolección y análisis de la información**

Para la recolección de la información se elaboró un cuestionario con preguntas abiertas en Google Forms el cual es enviado vía email a la muestra seleccionada de la empresa Caritrans.

-Posteriormente se recolecta la información de las respuestas obtenidas por los participantes y debido a que el enfoque de la investigación es cualitativo en la aplicación de dicha encuesta se van a obtener diferentes puntos de vista, experiencias y emociones que

posteriormente se van a revisar en el hallazgo de los datos recolectados y se tendrán en cuenta las siguientes variables:

-Sensaciones y síntomas que pueden afectar el cuerpo por el trabajo en casa.

-Cambios en la rutina diaria y de comportamiento con los parientes con los que conviven en casa.

-Aspectos que generan más estrés de trabajo en casa.

Tal como se puede apreciar, debido a que las preguntas son abiertas, dando respuesta directamente al enfoque seleccionado, las variables anteriores se tendrán en cuenta como punto de referencia para poder hacer un análisis de la información y poder identificar similitudes entre las respuestas de la muestra seleccionada.

Posteriormente al hacer el análisis de la información de las respuestas obtenidas, se procederá a hacer las pertinentes recomendaciones y sugerencias para la empresa Caritrans.

### 13.6 Cronograma de actividades

Tabla 2. Cronograma Actividades

Mes	1	2	3	4
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Actividad</b>				
Elección del tema de investigación y valoración del entorno seleccionado (Contexto)	X			
Definición de la idea a investigar		X		
Elección de la sub-línea de investigación		X		
Definición del problema, objetivos, y justificación		X		
Establecer el Marco Referencial			X	
Elaborar el diseño Metodológico			X	
Aplicar el instrumento de recolección de datos			X	
Discutir y analizar hallazgos obtenidos			X	
Conclusiones y recomendaciones			X	
Referencias y organización			X	
Socialización del proyecto.				X

Nota. Fuente: elaboración propia con base en base con el análisis de la propuesta del proyecto.



## CAPÍTULO V

### 14 Hallazgos

#### 14.1 Recolección de datos

Se procede a evidenciar los hallazgos encontrados en las respuestas a cada pregunta aplicada en el cuestionario.

#### Respuestas #1 Nombre Completo:

Nombre Completo
SARA JARAMILLO CASTAÑO
Diana María García Guzman
Alejandra Vallejo
María Camila Velasquez Iondoño
Natalia Montoya Zapata
Luisa Fernanda Gonzalez Hernandez
Quely Yoana Maya
Alexis isaza
Jhon Stiven Marin Vahos
Johana Montaña Gómez

#### Respuestas pregunta #2:

2. ¿Qué síntomas le genera en el cuerpo el estrés laboral?

10  
Respuestas

Respuestas más recientes

"Calambres, disnea, tensión "

"Dolor de cabeza, debilidad, estrés, ansiedad."

"Agotamiento, bajo rendimiento laboral "

Respuesta encuestado #1: Dolor de Cabeza, tristeza, irritabilidad.

Respuesta encuestado#2: Dolor en el cuello

Respuesta encuestado #3: Dolor de cabeza, en el cuello, dolor en el cuerpo y agotamiento

Respuesta encuestado#4: Dolor de cabeza

Respuesta encuestado #5: Dolor muscular y de cabeza

Respuesta encuestado #6: Migraña, gastritis, pesadez en hombros y dolor de espalda.

Respuesta encuestado #7: Dolor de cabeza, mareo, ganas de vomitar, falta de energía y concentración

Respuesta encuestado #8: Agotamiento, bajo rendimiento laboral

Respuesta encuestado #9: Dolor de cabeza, debilidad, estrés, ansiedad.

Respuesta encuestado #10: Calambres, disnea, tensión

Se puede evidenciar que los síntomas generados a causa del estrés son diversos.

El concepto de estrés está basado en la teoría propuesta por Richard Lazarus, quien define estrés como un proceso sostenido en el tiempo y en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación. 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, entonces se presenta una serie de situaciones que pueden incluir:

respuestas fisiológicas como aumento del ritmo cardiaco o de la presión arterial, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del estrés (adrenalina y cortisol), respuestas emocionales como sentirse nervioso o irritado, respuestas cognitivas como disminución en la atención y percepción, falta de memoria y reacciones conductuales como agresividad, impulsividad, etc. Cuando se está en estado de estrés, generalmente el individuo se siente tenso, preocupado, menos vigilante o atento y menos eficiente en la ejecución de sus tareas. (Perez, La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos, 2011).

Pregunta #3:

3. ¿El trabajo en casa ocasiona cambios en la rutina diaria? Expliqué por que

10  
Respuestas

Respuestas más recientes

*"Si, por el ruido externo "*

*"Si, por qué ya no estás obligado a despertarte más temprano y no tie..*

*"Cuando está en casa se hace tiempo en otras actividades "*

Respuestas pregunta #3:

Respuesta encuestado #1: Si, ya que al estar en casa nos distraemos con otras cosas y podemos descuidar nuestras actividades laborales

Respuesta encuestado#2: Si, porque cambia todo, los tiempos la forma de trabajo, la comodidad.

Respuesta encuestado #3: Si claro trabajar en casa implica realizar ambas tareas lo cual genera que no se disponga de mucho tiempo para otro tipo de actividades. Adicional se extiende la jornada laboral

Respuesta encuestado#4: Si, empieza a cambiar desde la hora en que nos levantamos puede no es la misma de un trabajo presencial, y se tiene un poco más de libertad.

Respuesta encuestado #5: Si, ya que todo se hace con más presión

Respuesta encuestado #6: Si. Porque al sentir estrés por presión o carga laboral se está más interesado en hacer las cosas tal cual nos las piden los superiores y tener todo al día; lo que implica más tiempo de trabajo por fuera de la jornada laboral.

Respuesta encuestado #7: Si, se entienden los horarios laborales y no sales de casa a menos que sea para hacer compras del hogar.

Respuesta encuestado #8: Cuando está en casa se hace tiempo en otras actividades

Respuesta encuestado #9: Si, por qué ya no estás obligado a despertarte más temprano y no tienes que desplazarte a ningún lado y hace que tu vida sea más monótona en casa.

Respuesta encuestado #10: Si, por el ruido externo.

Según lo mencionado anteriormente, sabemos que el trabajo en casa puede generar cambios en la rutina diaria y a su vez transformar el entorno laboral y demás aspectos:

Es así que, para vincular los conceptos de hábitos, roles y rutinas y ocupación hasta aquí mencionados, es necesario hacer hincapié en el concepto de adaptación temporal, propuesto por Kielhofner (2004) como un modelo conceptual de Terapia Ocupacional. El mismo sostiene que el uso y organización del tiempo de cada sujeto, es un indicador del exitoso ajuste a las demandas de la vida. De esta manera, argumentó que existe un orden natural temporal para la vida diaria, organizado alrededor de los espacios en la vida en las actividades de auto mantenimiento, trabajo y diversión. Asimismo, hace referencia a la salud como un adecuado balance de los espacios de la vida, que sea satisfactorio y apropiado para los roles de un individuo. (Chichotky, Ainadyian, & Chiodo, 2021).

## Pregunta #4:

4. ¿El trabajo en casa y el estrés laboral le han ocasionado cambios de comportamiento con las personas que convive en casa? Explica el por qué

10

Respuestas

Respuestas más recientes

*"Por la rutina y monotonía en la que se vive."**"No, ya que tengo muy buena relación con quién vivo."**"Si, ya hay menos tiempo, discusiones o peleas"*

## Respuestas pregunta #4:

Respuesta encuestado #1: Si, debido a que el estrés, hace que uno esté más irritable y puede ocasionar conflictos y pelias dentro de la casa.

Respuesta encuestado#2: Si, ya que la presión laboral hace que uno se ofusque y tenga problemas familiares ya que esta desde la casa.

Respuesta encuestado #3: Convivir tanto tiempo y compartir con esas personas, genera cansancio, desespero y esto genera choques con las personas a mí alrededor

Respuesta encuestado#4: Si.

Respuesta encuestado #5: Si ya que me da malgenio que me hablen y yo bien ocupada

Respuesta encuestado #6 Si, vivo solo con mi esposo y es poco el tiempo que compartimos juntos, prácticamente una monotonía netamente laboral

Respuesta encuestado #7: Si, el estrés hace que uno se vuelva más agresivo y tenga menos paciencia con los miembros del hogar.

Respuesta encuestado #8: Si, ya hay menos tiempo, discusiones o peleas

Respuesta encuestado #9: No, ya que tengo muy buena relación con quién vivo.

Respuesta encuestado #10: Por la rutina y monotonía en la que se vive.

Cabe resaltar que el trabajo en casa puede cambiar de alguna manera la relación con las personas que convivimos en casa:

La posición de “sobrecarga de rol” supone que los roles en dos campos compiten por los recursos personales y predicen que un individuo puede fácilmente verse sobrecargado por la combinación de exigencias. Los problemas con el tiempo y los horarios de los roles laborales y familiares se perciben como ejemplos de conflictos inter-roles, mientras una cantidad limitada de energía para cumplir con múltiples exigencias con la consecuente fatiga se considera un rol de sobrecarga. Ambos procesos se asocian usualmente con la experiencia subjetiva de estrés o insatisfacción en el trabajo. (Guerrero, 2003)

Pregunta #5:

5. Menciona cuáles son los aspectos que le generan más estrés del trabajo en casa

10  
Respuestas

Respuestas más recientes

*"Ansiedad, depresión."*

*"Estár solo en mi lugar de trabajo y se me dificulta concentrarme en lo..."*

*"Carga de las obligaciones de la casa "*

Respuestas pregunta #5:

Respuesta encuestado #1: Estar con el ruido de las demás personas de la casa que interfieren con nuestras actividades. Las llamadas telefónicas que ingresan o salen para los otros familiares.

Respuesta encuestado#2: La presión por parte de los jefes, la rutina y la falta de actualización de los cambio de información.

Respuesta encuestado #3: Los oficios de la casa y el mismo ambiente diario es el que genera estrés laboral.

Respuesta encuestado#4: El ruido es uno de los factores que más se alteran.

Respuesta encuestado #5: La bulla de los vecinos, necesitar hacer algo en casa y no poder.

Respuesta encuestado #6 La presión y desconfianza a la labor en casa por parte de mis superiores.

Respuesta encuestado #7: 1El ruido de los niños. 2 La música de los vecinos 3 La privacidad. 4 El espacio del sitio de trabajo. 5 El encierro.

Respuesta encuestado #8: Carga de las obligaciones de la casa.

Respuesta encuestado #9: Estar solo en mi lugar de trabajo y se me dificulta concentrarme en lo que tengo que hacer.

Respuesta encuestado #10: Ansiedad, depresión.

Son diversos los aspectos que incrementan el estrés laboral por trabajo en casa.

El cambio en las características laborales, con el trabajo en casa, ha generado estrés laboral. Según la pirámide de necesidades de Maslow, las necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad) se afectaron de forma importante, en particular la salud y el relacionamiento familiar, por tanto, el estudio permite ver la necesidad de implementar acciones de mejoramiento y planes de trabajo que ajusten las condiciones de trabajo en casa a las necesidades de las y los trabajadores. (Cifuentes, Fernandez Correa, Pinzon Ortiz, Martinez Pineda, & Archila Santmaria, 2020).

Pregunta #6:

6. ¿Prefiere trabajar presencial o desde casa? Explique por qué

10  
Respuestas

Respuestas más recientes

*"Presencial, por qué ya venía acostumbrada a otro ritmo de vida y pod...*

*"Me gusta la alternancia, ya que se puede cambiar la monotonía del tr...*

*"Presencial ya que se cuenta con la mayor disponibilidad "*

Respuestas pregunta #6:

Respuesta encuestado #1: Trabajo presencial, porque uno puede concentrarse más y que le rindan más las actividades y por compartir con los compañeros del trabajo cambia uno de ambiente.

Respuesta encuestado#2: Presencial, por el estar en un ambiente como para el trabajo, el compartir con los compañeros, por recibir la información de forma más oportuna, por el cambio de rutina.

Respuesta encuestado #3: Presencial ya que pienso que cada cosa en su sitio y compartir con los compañeros es importante para el crecimiento laboral.



Respuesta encuestado#4: Presencial, porque ya estamos acostumbrados a nuestra rutina para prepararnos para ir a trabajar, podemos compartir con nuestros compañeros, los espacios son diferentes y nuestro entorno cambia.

Respuesta encuestado #5: Es bueno presencial ya que no se mezcla el trabajo con la casa y desde la casa uno revuelve todo, los problemas de la casa con el trabajo

Respuesta encuestado #6 Es contraproducente porque ambos tienen pros y contras. Desde casa no tengo que desplazarme por más o menos 3 horas diarias (ida y regreso), pero en la oficina no tengo la insistencia de mis superiores para saber que estoy haciendo y que no.

Respuesta encuestado #7: Presencial, se cambia de ambiente y voy a tener un espacio adecuado para desempeñar bien mi trabajo.

Respuesta encuestado #8: Presencial ya que se cuenta con la mayor disponibilidad.

Respuesta encuestado #9: Me gusta la alternancia, ya que se puede cambiar la monotonía del trabajo y se hará con mayor eficiencia.

Respuesta encuestado #10: Presencial, por qué ya venía acostumbrada a otro ritmo de vida y podía interactuar con mis compañeros y siempre podía hacer algo diferente.

El trabajo en casa es una modalidad contemplada de manera excepcional y temporal, no por esto se debe pasar por alto la necesidad de los trabajadores de mantener relaciones laborales idóneas, con comunicación asertiva y participativa con sus jefes, directivas y equipo de trabajo con el que se desempeña en su actividad diaria, lo cual puede suponer un reto dentro de la implementación de esta figura de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2020; 2020a) las cuales se reconocen en las

dimensiones de liderazgo de la Batería de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010)

con respecto a las características del liderazgo como la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, y resolución de conflictos, así como la motivación, apoyo, interacción, comunicación con sus colaboradores y la retroalimentación que realiza sobre el desempeño del trabajador. (Restrepo Lara & Mesa Cruz, 2021).

### Pregunta #7

7. ¿El trabajo en casa le ha generado problemas de insomnio o ansiedad?

10  
Respuestas

Respuestas más recientes

"Sí"

"Me genera un poco de ansiedad."

"De ansiedad"

Respuestas pregunta #7:

Respuesta encuestado #1: Sí

Respuesta encuestado#2: A veces

Respuesta encuestado #3: Un poco, la vida cambia y juntar el trabajo con el hogar genera que incluso en la noche siga pensando en el trabajo pendiente.

Respuesta encuestado#4: Si

Respuesta encuestado #5: Si mucha ansiedad.

Respuesta encuestado #6 Si, Insomnio en muchas ocasiones.

Respuesta encuestado #7: Si, me ha generado tan insomnio como ansiedad

Respuesta encuestado #8: De ansiedad

Respuesta encuestado #9: Me genera un poco de ansiedad.

Respuesta encuestado #10: Si

El estrés laboral por trabajo en casa puede desencadenar fácilmente insomnio y ansiedad.

Asimismo, algunas ARL como Colmena Seguros (2020) reconoció algunos síntomas al presentarse sobrecarga mental como resultado del prolongado esfuerzo intelectual o mental, llegando al límite de la capacidad del trabajador al ejecutar su trabajo desde casa, tales como: dolor de cabeza, diarrea, palpitaciones, ansiedad, irritabilidad, depresión, trastornos del sueño, fatiga, lo cual repercute en el rendimiento. Otras sensaciones están relacionadas con el aislamiento debido a la soledad de trabajar en un entorno individualizado, con poco o nulo contacto con compañeros y o jefes inmediatos los síntomas asociados pueden ser: alteración en la percepción del tiempo incertidumbre en la actuación y fatiga intelectual. (Restrepo Lara & Mesa Cruz, 2021).

Pregunta #8:

8. ¿Le hace falta la interacción con sus compañeros de trabajo?

10  
Respuestas

Respuestas más recientes

"Si"

"Si"

*"Si, eso ayuda a las buenas comunicaciones interpersonales "*

Respuestas pregunta #8:

Respuesta encuestado #1: Si

Respuesta encuestado#2: Si total es muy importante.

Respuesta encuestado #3: Totalmente, ir a la empresa y encontrarse con los compañeros, compartir con ellos ayuda a tener mejor ánimo para trabajar.

Respuesta encuestado#4: Si

Respuesta encuestado #5: Si bastante

Respuesta encuestado #6 Si

Respuesta encuestado #7: Si

Respuesta encuestado #8: Si, eso ayuda a las buenas comunicaciones interpersonales.

Respuesta encuestado #9: Si

Respuesta encuestado #10: Si

Uno de los factores que se puede ver más afectado por el trabajo en casa, es la interacción social, debido a que se convierte en una relación virtual que en muchas ocasiones no genera la misma satisfacción y comodidad a una interacción presencial.

Pregunta #9:

9. ¿Prefiere la alternancia entre el trabajo presencial y desde casa? Explique por qué

Respuestas más recientes

10

Respuestas

*"No, me parece mejor el trabajo presencial ya que desde casa se prese.."*

*"Si, por qué nos ayuda a vivir diferentes cosas todos los días."*

*"No, presencial "*

Respuestas pregunta #9:

Respuesta encuestado #1: Si, por que ayuda a cambiar de ambiente y a reducir un poco el estrés.

Respuesta encuestado #2: Si, por el cambio de la rutina, por el estar en un ambiente más adecuado de trabajo.

Respuesta encuestado#3: Puede ser una buena opción ya que no alcanza uno a acostumbrarse a lo mismo diariamente.

Respuesta encuestado #4: No

Respuesta encuestado#5: Si así poder salir uno de la rutina de estar encerrado todo el tiempo.

Respuesta encuestado #6: Si, porque se daría un equilibrio entre lo anteriormente mencionado y la interacción presencial con mis compañeras de trabajo.

Respuesta encuestado #7: Prefiero presencial, ya que tendré más tranquilidad a la hora de desempeñar mis funciones.

Respuesta encuestado #8: No, presencial

Respuesta encuestado #9: Si, por qué nos ayuda a vivir diferentes cosas todos los días.

Respuesta encuestado #10: No, me parece mejor el trabajo presencial ya que desde casa se presenta más estrés y ansiedad por las tareas repetitivas.

En muchas ocasiones el trabajar desde casa puede someter a los trabajadores a una rutina diaria que al convertirse en monotonía puede generar molestias.

Pregunta #10:

10. ¿Se te ha complicado encontrar un entorno adecuado desde casa para trabajar cómodamente?  
Explique por qué

10  
Respuestas

Respuestas más recientes

*"Si, por el espacio, y el puesto de trabajo"*

*"No, tengo un buen espacio en casa para hacer mis deberes en silenci..."*

*"Si, el ruido los vecinos "*

Respuestas pregunta #10:

Respuesta encuestado #1: Si, ya que se escucha mucho ruido de la calle y dentro de casa la gente con la que convivo, hace otras actividades que interfieren en mi proceso.

Respuesta encuestado #2: Si, por el ruido, el espacio tan pequeño que tengo desde casa y por las distracciones.

Respuesta encuestado#3: Si, porque normalmente en la casa no tengo la comodidad ni el espacio para estar cómoda en el trabajo.

Respuesta encuestado #4: Si, ya que desde casa el entorno es distinto y el ruido afecta la manera de trabajar.

Respuesta encuestado#5: No ya que la casa es muy amplia.

Respuesta encuestado #6: No, porque, aunque mi casa es pequeña tengo mi espacio de trabajo, lo incomodo es quizá el ruido y la música alta en la calle.

Respuesta encuestado #7: Si, por el ruido del hogar y los vecinos.

Respuesta encuestado #8: Si, el ruido los vecinos.

Respuesta encuestado #9: No, tengo un buen espacio en casa para hacer mis deberes en silencio y cómodamente.

Respuesta encuestado #10: Si, por el espacio, y el puesto de trabajo.

Pregunta #11:

11. ¿El entorno exterior a tu casa te ha generado complicaciones o afectaciones para trabajar?  
Explique por qué

10

Respuestas

Respuestas más recientes

*"Demasiadas, por qué convivo con varias personas lo cual afecta mi pr..."*

*"No, vivo en un lugar bastante silencioso."*

*"Si, se presenta un problema la caída de las redes internet"*

Respuesta encuestado #1: Si, por el ruido que genera, por las afectaciones del internet y la luz y por trabajos de obras realizadas.

Respuesta encuestado #2: Si, por el ruido.

Respuesta encuestado#3: Si, hay varios bares cerca que generan ruido excesivo, al igual que perros lo cual genera dificultades para trabajar.

Respuesta encuestado #4: Si, ya que no es algo que se pueda controlar y afecta el modo de trabajar.

Respuesta encuestado#5: Si por la bulla de los vecinos

Respuesta encuestado #6: No, porque si bien hay ruido afuera no afecta de forma completa mi labor, es incómodo al momento de estar en video llamadas o reuniones.

Respuesta encuestado #7: Si, el ruido de los vecinos y de la calle.

Respuesta encuestado #8: Si, se presenta un problema la caída de las redes internet.

Respuesta encuestado #9: No, vivo en un lugar bastante silencioso.



Respuesta encuestado #10: Demasiadas, por qué convivo con varias personas lo cual afecta mi productividad por el ruido entre otros factores.

Uno de los factores que puede afectar significativamente a los Agentes de Call center, es el ruido externo y a su vez puede generar estrés e indisposición para poder cumplir con las labores diarias.

## **14.2 Análisis de la información obtenida**

Según la investigación cualitativa el instrumento de recolección de datos, arroja información con preguntas abiertas, que permiten a las personas objeto de muestra, responder libremente, debido a esto se hará un análisis en base a las experiencias compartidas de los empleados, dando respuesta directamente al enfoque fenomenológico, y a raíz de ello, se identificarán similitudes entre respuestas.

Se puede evidenciar acorde a las respuestas obtenidas, que los trabajadores de Caritrans en el área de Call Center, presentan molestias tales como dolores de cabeza, agotamiento y dolor en las articulaciones.

En cuanto al cuestionamiento de los cambios en la rutina diaria, se pudo observar que en la mayoría de respuestas afirman que han tenido cambios en la rutina, debido a las distracciones que pueden tener en el hogar, por las personas con las que se convive y adicional a ello, se ejecutan diferentes actividades al tiempo.

La presión laboral, el ruido exterior, las actividades extra laborales, son otros de los factores que se pudieron evidenciar como una constante en las respuestas, lo cual dificulta en gran medida ejecutar la labor desde el hogar.

Manifiestan también que el trabajo presencial mejora la interacción con los compañeros de trabajo, la concentración y el dividir las actividades del hogar con las del trabajo.

Se logra identificar a su vez, síntomas de ansiedad e insomnio, lo cual puede obedecer también a la rutina diaria y la carga laboral.

Ahora bien, según la pregunta investigativa, los objetivos propuestos, el tema seleccionado y la justificación, podemos dar cuenta de que efectivamente el trabajar desde casa para los Agentes de Call Center de la Empresa Caritrans, genera estrés laboral en gran medida, de igual manera se pudo identificar, el cómo afecta a los Agentes en diferentes aspectos su vida cotidiana.

De acuerdo entonces a los resultados obtenidos y el análisis realizado se logró comprobar el logro de los objetivos propuestos:

-Identificar los posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesto el trabajador en casa. (Acorde a las preguntas realizadas, los empleados manifestaron diferentes riesgos a los cuales están expuestos por el estrés laboral derivado del trabajo en casa).

-Definir los factores que pueden desencadenar el estrés laboral desde el trabajo en casa. (Las respuestas obtenidas permitieron satisfactoriamente mapear los factores que pueden ocasionar el estrés laboral por trabajo en casa).

-Explicar la afectación que puede ocasionar el trabajo en casa para los Agentes de Call center. (Según el análisis realizado anteriormente permite dar cuenta de los factores, riesgos y afectaciones que pueden generarse en los Agentes de Call Center de la empresa Caritrans.)

## CAPÍTULO VI

### 15 Conclusiones

- se logra identificar que el trabajador se encuentra expuesto a riesgos psicológicos, riesgos físicos, problemas musculo esqueléticos, riesgos psicosociales, los cuales pueden generar un alto nivel de estrés y desencadenar enfermedades laborales.
- Por medio de esta investigación se logra demarcar que los factores que desencadenan el estrés laboral al trabajar desde casa son el ruido excesivo, discusiones familiares, distracciones, fallas de internet, presión por parte de los jefes, debido a esto se genera un desgaste significativo en las actividades realizadas por las personas por lo cual se debe tener atención ya que estas situaciones ligadas al estrés generan incapacidades laborales, disminuyen la productividad, bajan el rendimiento laboral, generando ausentismo laboral.
- Una vez aplicado el cuestionario a los trabajadores de la empresa Caritrans, podemos concluir que las afectaciones más comunes entre la muestra tomada van desde calambres, tensión, cefaleas, debilidad, ansiedad y agotamiento físico, todo esto en conjunto desencadena un bajo rendimiento laboral en los trabajadores, afectando los niveles y objetivos esperados por la empresa.

## 16 Recomendaciones

- Después de realizar el análisis se le recomienda a la empresa la posibilidad de realizar una alternancia en los modelos de trabajo, es decir que los empleados puedan rotar entre trabajo en casa y trabajo presencial, lo cual permitiría disminuir los niveles de estrés, bajo rendimiento laboral y evitar que los trabajadores entren en zonas de confort.
- Se recomienda a la empresa actualizar los perfiles sociodemográficos y condiciones de salud de los agentes del call center, ya que son factores individuales que pueden alterar los niveles de estrés.
- Aplicar programas de vida saludable enfocados en el trabajo en casa, adicional programa psicológico que sirva de ayuda a los trabajadores para el mejoramiento de las condiciones de salud y su entorno laboral.

## 17 Referencias

web Significados.com. (7 de Mayo de 2020). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/morbilidad/>

ABC, D. (01 de 2009). *Definición de peligro*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://www.definicionabc.com/general/peligro.php>

Abirrached, M. T. (06 de 05 de 2020). *Trabajo en casa una nueva realidad*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de <http://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/4658/Trabajo%20en%20ocasa%2c%20una%20nueva%20realidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aguilera, M. (2008). *Factores del estrés laboral*. Recuperado el 27 de 10 de 2021, de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Tabares/publication/274215325\\_Imago\\_mundi\\_la\\_contribucion\\_cultural\\_de\\_la\\_medicina\\_al\\_estres\\_urbano/links/5519060c0cf2f7d80a3e3843/Imago-mundi-la-contribucion-cultural-de-la-medicina-al-estres-urbano.pdf#page=30](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Tabares/publication/274215325_Imago_mundi_la_contribucion_cultural_de_la_medicina_al_estres_urbano/links/5519060c0cf2f7d80a3e3843/Imago-mundi-la-contribucion-cultural-de-la-medicina-al-estres-urbano.pdf#page=30)

Alvarez, E. (09 de 2004). *Call Center*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33072254/callcenter-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634084656&Signature=Zt0C2FThqoHiX~necLsC2rqENdvBBIJPixDHq7lvVQu7dTSAHiJjaHcciFrVoxUrrLENF0cDa-1Kig4PQtSYZM-Gt~nfM0J8CJR1jnDOmF~dBQPNoGpX0Ws~JHKhplKQ8sooemA2VTJoo0v8>

Bilbao, D. (25 de 08 de 2021). *Trabajo remoto: Ventajas y desventajas de trabajar a distancia*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de <https://www.truora.com/blog-es/trabajo-remoto-ventajas-y-desventajas-de-trabajar-a-distancia>

Borrero, Y. F. (03 de 2021). *Consejo Colombiano de Seguridad* . Recuperado el 12 de 10 de 2021, de Una alternativa para situaciones ocasionales, excepcionales o especiales.: [https://ccs.org.co/ley-de-trabajo-en-casa-en-colombia/?doing\\_wp\\_cron=1634077766.0413939952850341796875](https://ccs.org.co/ley-de-trabajo-en-casa-en-colombia/?doing_wp_cron=1634077766.0413939952850341796875)

Cano Vindel, A. (s.f.). *LA NATURALEZA DEL ESTRÉS*. Obtenido de [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)

Castro, D. B. (06 de 2021). *Riesgo psicosocial del trabajo en casa de las mujeres en tiempo de pandemia*. Recuperado el 27 de 10 de 2021, de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/8155>

Chichotky, V., Ainadyian, J., & Chiodo, D. (2021). *Cambios en las rutinas y los hábitos que desempeñan los trabajadores durante su actividad laboral, a partir de la pandemia Covid-19, entre los meses de Noviembre a Diciembre del año 2020*. Buenos Aires.

Cifuentes, C. A., Fernandez Correa, G. P., Pinzon Ortiz, H. M., Martinez Pineda, L. M., & Archila Santmaria, S. C. (2020). *Cambios y estrés laboral en empleados que realizan trabajo en casa*, Bogotá.

Colombia, C. d. (11 de 07 de 2012). *Ley 1562 2012*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

COLOMBIA, G. D. (12 de 05 de 2021). *LEY 2088 DE 2021*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970>

de Vera Estévez, M. (2004). *La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos*. Obtenido de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>

Fabregat i Fabra, N., & Obach Baurier, V. (16 de Mayo de 2018). *CLINIC BARCELONA*. Obtenido de ¿Qué es la cefalea?:  
<https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/cefalea/definicion>

fronteras, M. s. (12 de 03 de 2020). *No a las patentes una pandemia no es un negocio*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de <https://www.msf.org.ar/actualidad/que-una-pandemiacual-la-diferencia-pandemia-y-epidemia>

Fuentes, A. F. (2020). *Beneficios de realizar el trabajo desde casa*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/el-trabajo-desde-casa/>

Fuster, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 201-229.

García, J. R. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Arteamima, S.L.

Griffiths, A., CBE, T., & Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)

Guerrero, J. (2003). Los roles no laborales y el estrés en el trabajo. *Revista Colombiana de Psicología*, 73-84.

Hernández Tenorio, B. (Abril de 2021). *ESTRÉS LABORAL Y TRASTORNOS ADICTIVOS EN*. Obtenido de  
<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Tes%C3%ADs%20Belen%20M.%20Hern%C3%A1ndez%20Tenorio%202021.pdf>

Herrera, J. (s.f). La investigación cualitativa.

Instituto Nacional De Salud Pública, México. (2021). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

ISOTOOLS. (06 de 09 de 2016). *sg-sst*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://www.isotoools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>

Japay, M. A. (2017). *ESTRÉS LABORAL Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN ASESORES*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3367/Romero\\_JMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3367/Romero_JMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laura Alvarez, M. B. (2015). *FORMAS DE ESTRÉS LABORAL PERCIBIDAS POR ASESORES DE EMPRESAS CALL*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de *FORMAS DE ESTRÉS LABORAL PERCIBIDAS POR ASESORES DE EMPRESAS CALL*: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/4228/1/TP\\_AlvarezLaura\\_2015.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/4228/1/TP_AlvarezLaura_2015.pdf)

Lozano, A. D. (12 de 2014). *DISEÑO DEL PROGRAMA DE RIESGO QUIMÍCO PARA EMPRESAS*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10652/Proyecto%20Dise+%C2%A6o%20programa%20riesgo%20qu+%C2%A1mico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Madarriaga, E. D. (2021). *Regulación del trabajo en casa*. Recuperado el 27 de 10 de 2021, de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/7184>



Mendez, G. A. (23 de 05 de 2020). *Trabajo en casa y medidas de bioseguridad en tiempos de covid-19*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/trabajo-en-casa-y-medidas-de-bioseguridad-en-tiempos-de-covid-19-3009435>

Micheli Thiri3n, J. (Junio de 2011). *El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situaci3n de M3xico*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s0187-73722012000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s0187-73722012000100006&script=sci_arttext)

Mintic. (2021). *Tecnolog3as de la Informaci3n y las Comunicaciones (TIC)*. Obtenido de <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las-Comunicaciones-TIC>

Mollada, B. T. (2019). *ESTR3S Y SATISFACCI3N LABORAL EN*. Recuperado el 27 de 10 de 2021, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019\\_Talledo-Falla.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf)

MSD SALUD. (2019). *¿En qu3 consiste la prevenci3n en salud?* Obtenido de <https://www.msdsalud.es/cuidar-en/prevencion/informacion-basica/consiste-prevencion-salud.html>

Naranjo Pereira, M. (2009). *UNA REVISI3N TE3RICA SOBRE EL ESTR3S Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE 3STE*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Organizacion Internacional del Trabajo. (2020). *Gu3a para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote d ela COVID-19*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_747014.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf)

Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Promoción de la Salud*.

Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud>

Peñalver, O. (18 de Marzo de 2020). *Teletrabajo: ¿qué riesgos laborales existen cuando trabajamos desde casa y cómo podemos prevenirlos?* Obtenido de

<https://blog.fundacionlaboral.org/prevencion-2/teletrabajo-que-riesgos-laborales-existen-cuando-trabajamos-desde-casa-y-como-podemos-prevenirlos/>

Perez, E. J. (2011). *DIALNET*. Recuperado el 27 de 10 de 2021, de La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>

Perez, E. J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *CES Salud Pública*, 66-73.

Piedra Guillén, N. (Junio de 2020). El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral. 107. Obtenido de

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24662020000100103&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24662020000100103&script=sci_arttext)

psicológicos, P. a. (2018). *Seis señales para saber si estoy sufriendo de estrés*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de [https://porquequieroestarbien.com/articulos/seis-senales-para-saber-si-estoy-sufriendo-de-estres?gclid=CjwKCAjwh5qLBhALEiwAiods6nX0IX96gZbF0jwT2dhrwcXWbUvMh60RKPyGH7cpCA-IDWjVd8FfRoCSI8QAvD\\_BwE&utm\\_campaign=FSD&utm\\_content=gla2stres&utm\\_medium=grants&utm](https://porquequieroestarbien.com/articulos/seis-senales-para-saber-si-estoy-sufriendo-de-estres?gclid=CjwKCAjwh5qLBhALEiwAiods6nX0IX96gZbF0jwT2dhrwcXWbUvMh60RKPyGH7cpCA-IDWjVd8FfRoCSI8QAvD_BwE&utm_campaign=FSD&utm_content=gla2stres&utm_medium=grants&utm)

Ramírez Sánchez, L., Zamora Quiroga, M., & Ramírez Mejía, L. (2021).

*Agotamiento Emocional, Trabajo en Casa y Teletrabajo*. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34458/2021lauraramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Restrepo Lara, L. M., & Mesa Cruz, N. C. (2021). Retos e implicaciones en seguridad y salud en el trabajo en la modalidad de trabajo en casa, como respuesta en tiempos de pandemia por Covid-19 en Colombia. Bogotá.

Ríos Taborda, E., & Alférez Álvarez, M. (28 de Enero de 2020). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, en*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33083/1/2021\\_estrategias\\_afrontamiento.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33083/1/2021_estrategias_afrontamiento.pdf)

Ríos Taborda, E., & Alférez Álvarez, M. (28 de ENERO de 2020). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, en*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33083/1/2021\\_estrategias\\_afrontamiento.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33083/1/2021_estrategias_afrontamiento.pdf)

Salud, O. M. (2021). *Coronavirus*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)

Sanchez, R. (2012). *DESENCADENANTES DEL ESTRÉS*. Valencia: Accelerating the world's research.

SDC. (23 de Diciembre de 2020). *Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19*. Obtenido de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>

Sierra Castellanos, Y. (23 de Julio de 2020). *Los riesgos psicosociales y el trabajo en casa*. Obtenido de <https://www.unbosque.edu.co/centro-informacion/noticias/los-riesgos-psicosociales-y-el-trabajo-en-casa>

SIGNIFICADOS. (s.f.). *Que es un riesgo*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://www.significados.com/riesgo/>

SURA. (2021). *Riesgos laborales-ARL*. Obtenido de <https://www.arlsura.com/1929>

Thirion, J. M. (29 de 10 de 2006). *Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-35692007000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005)

Trabajo, O. I. (24 de 01 de 2001). *Informe de la OIT sobre el empleo en el Mundo 2001: a pesar de la mejora de las perspectivas de empleo, la brecha digital es amplia y cada vez mayor*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008619/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008619/lang-es/index.htm)

Trabajo, O. I. (s.f.). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)

UNIAGRARIA. (s.f.). *Que es un accidente de trabajo*. Recuperado el 01 de 04 de 2021, de <https://www.uniagraria.edu.co/que-es-un-accidente-de-trabajo/#:~:text=La%20ley%201562%20de%202012,una%20invalidez%20o%20la%20muerte.>

Uriarte, M. (2019). *Omnia*. Recuperado el 13 de 10 de 2021, de Call Center: qué es, cómo funciona, principales tipos y desafíos: <https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php>

Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra? Una diferencia necesario. *Revista cubana de Salud Pública*, 43(4).

Yolanda Sierra Castellanos, S. E. (12 de 08 de 2014). *Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual*. Recuperado el 12 de 10 de 2021, de <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/CHP/article/view/1345/967>