



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
VARIABLES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS
DEL CALL CENTER DE CLARO TELECOMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE
BOGOTÁ

PRESENTA:

ALBERTO PIÑERES ROSALES 1321070216
CLAUDIA TATIANA MONTEALEGRE GONZÁLEZ 1621025847
MARYI JULIETH LEYTON PALTA 1621021017
TANIA MENDOZA OLIVERA 1621023368
VIVIANA PAOLA VANEGAS DIAZ 1411024501

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES.

BOGOTÁ, AGOSTO-DICIEMBRE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen.....	iv
Capítulo 1 Introducción	1
Descripción del contexto general del tema.	1
Planteamiento del problema.....	1
Pregunta de investigación.	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos.	2
Capítulo 2. Marco de referencia.....	4
Marco conceptual.....	4
Clima organizacional.....	4
Estrés laboral.....	4
Comunicación organizacional.....	5
Conflicto.....	5
Marco teórico.....	5
Modelo De Demanda-Control (Richard Karasek 1979).	5
Modelo De Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Johannes Siegrist 1996).	6
Modelo Transaccional Del Estrés (Lazarus Y Folkman 1984).	7
Marco Empírico.....	7
Capítulo 3. Metodología.....	10
Tipo y diseño de la investigación.....	10
Participantes.....	10
Instrumento de recolección de datos.....	11
Estrategia de análisis de datos.....	12
Consideraciones Éticas.....	12
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión.....	16
Conclusiones.....	18
Limitaciones.....	19
Recomendaciones.....	19
Referencias.....	20
Anexos	23

Lista de figuras

Figura 1 Modelo De Demanda-Control De Karasek (1979)..... 6

Resumen.

Entes como la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) y la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S.) han definido que el estrés laboral redundan en una gran cantidad de situaciones perjudiciales, no sólo para la salud del trabajador, sino para la misma organización. Este trabajo se enfocó en exponer la forma como las variables carga laboral y comunicación al interior de la organización (jefe-subalterno o entre pares) inciden en los niveles de estrés de los empleados del call-center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá sede Sabana Norte. Se abordó una aproximación a la metodología propia de una investigación cualitativa derivando en el instrumento para la recopilación de los datos: una entrevista estructurada de 10 preguntas; la muestra se determinó en un 20% de la población total (16 personas, 8 hombres y 8 mujeres) estableciendo la categorización como método de análisis. El resultado fue una confirmación del síndrome de burnout en lo referente a la carga laboral, mientras que se encontró una correlación inversa entre comunicación y estrés, de donde se concluye que los niveles de estrés generados por las variables escogidas redundan en afectaciones físicas, de sueño y estado de ánimo.

Palabras clave: Estrés laboral, carga laboral, comunicación.

Capítulo 1

Introducción

Descripción del contexto general del tema.

En la actualidad todas las empresas han venido aumentando sus estándares de calidad, especialmente aquellas que ofrecen servicios intangibles, por lo que exigen a sus colaboradores más compromiso y trabajar cada día más para mejorar su servicio y que esto los lleve a cumplir con sus metas, motivo por el los empleados empiezan a verse afectados por cargas de trabajo excesivas, lo que afecta la comunicación no solo entre compañeros de trabajo sino también con sus jefes o superiores, aumentando cada vez más el nivel de estrés, creando un clima organizacional pesado y conflictivo y desencadenando comportamientos perjudiciales a nivel cognitivo, físico, mental y emocional en quienes forman el equipo de trabajo, (Escobar 2011)

La comunicación deja de ser asertiva lo que genera conflictos cada vez más graves, esto ya fue visualizado como un gran factor de riesgo por OMS, ya que las cargas laborales no solo son físicas sino mentales porque cada persona maneja otro tipo de temas que lo componen ejemplo sus tareas en el hogar, sus procesos familiares o profesionales cuando aún se encuentra estudiando (Mena, L. L., & Álvarez, J. C. 2002). incluso en pro de prevenir y brindar herramientas para evitar el estrés, el acoso laboral o las enfermedades mentales y profesionales derivadas de altas cargas de trabajo, la OMS creó unos documentos para propender por la salud de los trabajadores.

Planteamiento del problema.

La OMS (2009) “considera al estrés laboral como una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador”, los Call Centers son considerados una de las ocupaciones más estresantes, ya que

expone al personal a cierto “tipo de entornos laborales en los que los trabajadores están sometidos a estrés constante”, Benavente (2016); Diversos resultados de investigaciones importantes han documentado que el estrés prolongado tiene efectos negativos en la salud individual (Ursin y Eriksen, 2004). Así como en la actitud hacia la organización.

Entre los muchos efectos profesionales adversos del estrés laboral se encuentran el ausentismo, carga laboral, productividad reducida y alta rotación de personal, comunicación jefe-subalterno y entre pares, y en lo que refiere a “los efectos personales adversos son ansiedad, depresión y agotamiento” (Gershon 2002). Estudios demuestran que el estrés laboral es uno de los problemas de salud ocupacional más costosos en términos de pérdida de recursos organizacionales (Cooper y Cartwright, 1994; Cooper, Luikkonen y Cartwright, 1996).

Pregunta de investigación.

¿De qué manera la carga laboral, la comunicación jefe-subalterno y la comunicación entre pares, inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar de qué manera la carga laboral, la comunicación jefe-subalterno y la comunicación entre pares incide en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

Analizar si la carga laboral de los trabajadores tiene influencia en los niveles de estrés que presentan.

Identificar la influencia que tiene la comunicación entre el jefe – subalterno y cómo se involucra en sus episodios de estrés en el ámbito laboral.

Identificar si el estrés laboral se asocia a la comunicación entre empleados del mismo rango dentro de una compañía.

Justificación.

Según la OPS el 20% de las personas puede experimentar problemas de salud mental ocasionados por el entorno laboral, y la depresión en el trabajo es la causa principal de reducción de la productividad, aumento de incapacidades y retiro prematuro. (O.P.S. 2017) Además, según un estudio dirigido por la OMS en 2019, los trastornos por depresión y ansiedad representan para la economía mundial alrededor de 1 billón de dólares anual en pérdidas. (O.M.S. 2019)

Estas cifras urgen a las empresas a conocer la situación real de estrés de sus trabajadores y considerando que, a la fecha, no existen estudios públicos en Colombia que dimensionen el problema, cada empresa necesita disponer recursos para conocer su situación particular. Lo que sí está demostrado en diversos estudios es que, a mediano y largo plazo, la acumulación de cargas de trabajo y estrés unido al descuido personal afectan la salud física y mental, y que muchos trastornos mentales (ansiedad, depresión, fatiga...) resultan del trabajador alcanzando el límite de su resistencia física y mental ante un entorno nocivo. (Suárez, 2019).

En consecuencia, se hace relevante esta investigación para medir la percepción de los trabajadores sobre su carga y entorno laboral, los niveles de estrés que éstos imponen y los efectos que dicho estrés tiene en su salud mental, pues la única forma de diseñar estrategias para mejorar esta condición y por ende aumentar la productividad, al tiempo que se reduzca su ausentismo, en lo relativo al estrés, es mediante el dimensionamiento de la situación a través de la identificación directa de los factores que generan la condición; a la vez, esta investigación se convierte en un punto de referencia para futuros estudios sobre la misma problemática.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

En el siguiente aparte se encuentran los conceptos, teorías y estado del arte que sirven como base de conocimiento para la realización de esta investigación.

Marco conceptual.

Clima organizacional.

El concepto de clima organizacional se deriva de las propuestas administrativas que otorgan una importancia determinante al factor humano dentro de la organización: en particular, la escuela de las relaciones humanas y las teorías de la motivación. Las relaciones de los empleados con la organización contemplan las generadas por la estructura formal y las interpersonales e intergrupales. Puede afirmarse, por tanto, que los patrones de comportamiento de las personas son el resultado, no solo de los valores, normas y pautas propias de la estructura organizacional, sino también de las condiciones que se establecen en las interacciones. Así, el sistema cultural, social y de personalidad debe tenerse en cuenta cuando hablamos de cultura organizacional, pues incide en el vínculo entre la estructura y el individuo dentro de la empresa. (Prieto J, 2017, p.85).

Estrés laboral.

Este tipo de estrés es un fenómeno eminentemente de nuestro tiempo y de nuestra sociedad ya que se da una sobrecarga vital excesiva tal que sobrepasa nuestras posibilidades autorregulativas normales. El estrés laboral es un fenómeno que afecta un alto porcentaje de trabajadores en el mundo industrializado y que conlleva un alto coste personal, psicosocial y económico. El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. De hecho, algún autor lo ha caracterizado como pandemia del siglo XXI. (Caprario, 2007, p.11).

Comunicación organizacional.

Conjunto de procesos comunicativos al interior de la organización y o hacia su público encaminada al logro de los objetivos estratégicos. Es determinante en la definición de la identidad e imagen organizacional, así como de la cultura y el clima de la empresa.

(Comunicación Organizacional, s.f.)

Carga Laboral.

También conocida como carga de trabajo es “el conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral” (Carga de Trabajo, s.f.)

Conflicto.

“Conflicto es una situación de competición en la que las partes son conscientes del potencial de futuras posiciones y cada parte desea ocupar una posición incompatible con los deseos de la otra parte” (Boulding, 1962, p.28).

Marco teórico.

Existen diversos modelos para explicar el fenómeno del estrés laboral, sin embargo, los que han resultado más relevantes y han servido incluso de fundamento para nuevos modelos son tres: el modelo de Demandas-Control de Karasek, el modelo de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist y el modelo transaccional de Lazarus y Folkman. (Félix y otros 2018).

Modelo De Demanda-Control (Richard Karasek 1979).

Este modelo busca explicar el estrés en función del balance entre la demanda psicológica del trabajo (cantidad y tiempo disponible) y el control (habilidades y autonomía) que el trabajador tiene sobre estas. Definiendo así cuatro cuadrantes dependiendo de la relación entre los niveles alto y bajo de estas 2 variables y dándole una denominación a cada cuadrante de la siguiente forma: PASIVO (baja demanda y poco control), BAJO ESTRÉS (baja demanda y

mucho control), **ACTIVO** (alta demanda y mucho control), **TENSIÓN LABORAL** (alta demanda y poco control) como se muestra en la *Figura 1*; definiendo este último cuadrante como riesgoso para la generación de alto estrés que pueda conllevar a enfermedades tanto físicas como mentales. Posteriormente, en 1988 Jhonson y Hall y en 1990 Karasek y Theorell, incorporan una nueva variable a este modelo: el apoyo social, que hace referencia a la percepción del trabajador sobre el respaldo de sus compañeros y superiores. Cuando esta variable es alta ayuda a amortiguar los efectos estresores de las otras dos, mientras que si es baja se convierte en un agravante de las variables estresoras. (IMF Bussiness School, 2013)

Figura 1 Modelo De Demanda-Control De Karasek (1979)

		DEMANDAS (Exigencias psicológicas)	
		BAJO	ALTO
CONTROL (latitud toma de decisiones)	ALTO	3 Poca tensión	2 Activos
	BAJO	4 Pasivos	1 Mucha tensión

Fuente: (Gil-Monte y otros 2016)

Modelo De Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Johannes Siegrist 1996).

Este modelo busca explicar el estrés laboral en función de la relación existente entre las variables Esfuerzo y Recompensa como estresores; definiéndose esfuerzo como las exigencias que implican para el trabajador la realización del trabajo, éste, a su vez, se divide en extrínseco (variables externas como cantidad, nivel de responsabilidad, tiempo, etc.) e intrínseco (el nivel de exigencia que se impone el trabajador a sí mismo y está ligado a la motivación). Por su parte, la Recompensa se refleja en el reconocimiento recibido por la labor y que se ve reflejado en

salario, estima (apoyo social, trato justo) y control del estatus. Cada una de estas variables, por sí sola, es capaz de generar estrés en el trabajador y en conjunto, según el modelo, la relación entre las dos variables es determinante para aumentar o regular los niveles de estrés, siendo el caso más peligroso un trabajo con una alta demanda de esfuerzo y una baja recompensa. Estudios posteriores basados en este modelo han probado, incluso, que existe una relación directa del estrés estudiado según este modelo con el riesgo de desarrollar enfermedades cardiovasculares. (Mansilla, 2018).

Modelo Transaccional Del Estrés (Lazarus Y Folkman 1984).

Este tercer modelo tiene un enfoque desde el punto de vista cognitivo de la generación del estrés. En este modelo se entienden las situaciones estresantes como una serie de transacciones entre el individuo y el entorno, donde el nivel de estrés está determinado por la percepción que dicho individuo tenga de la situación que enfrenta, su interpretación de esta y las herramientas y recursos psicológicos, culturales y sociales que el mismo individuo identifica disponer para afrontarla. Es fundamental en este modelo entender que es más importante la percepción que el individuo tiene sobre el estresor externo y sus capacidades para afrontarlo que el elemento o evento estresor en sí mismo, de ahí que existan diferentes reacciones y niveles de estrés para distintos individuos ante el mismo agente estresor. (Crosby, Coombs y Willis 2006)

Marco Empírico.

Acá se presentan algunas investigaciones realizadas en Perú, Venezuela y Colombia que se consideraron relevantes por la cercanía con el objeto de estudio de este proyecto y las condiciones laborales del país.

El primero, de título: “Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019” desarrollado en Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en dicha institución. El enfoque fue cuantitativo en una forma no experimental, descriptiva, correlacional, propositiva y de corte transversal. Aplicando a una población de 72 docentes instrumentos de encuesta, entrevista y observación. Los resultados señalaron que el clima organizacional tiene una correlación inversa y débil con el estrés laboral de los maestros y la variable comunicación, específicamente, no mostró una correlación con el clima laboral y, por ende, en el estrés. (Domínguez, 2019)

Otro estudio titulado: “El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017” Desarrollado en Perú, tuvo el objetivo de determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral considerando que son variables que impactan el éxito de la organización. Se realizó con un enfoque mixto de tipo básico y nivel correlacional - descriptivo, método inductivo - deductivo y diseño no experimental transeccional descriptivo. La población fue de 58 trabajadores (entre hombre y mujeres) de diferentes áreas a las cuales se aplicó como instrumento un cuestionario de escala Likert de 1 a 5 de frecuencia. Los resultados de este estudio indicaron que existe una correlación moderada inversa entre las dos variables (-0,612) lo que traduce que a mejor clima organizacional menor nivel de estrés y predominando el agotamiento emocional y la frustración como consecuencias del estrés laboral. (Bolívar y Paniura 2017)

El siguiente estudio considerado se titula: “Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017” realizado en Perú en 2017 con el objetivo fue determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Estrés laboral en el personal administrativo. Esta fue una investigación de tipo descriptivo-

correlacional aplicada a 120 trabajadores del área administrativa. Los instrumentos utilizados fueron: el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y la Escala de Estrés laboral de la OIT -OMS adaptados; y se obtuvo como resultado una correlación inversa y significativa entre las variables, con un 51.7% de los entrevistados manifestando un nivel medio de comunicación y un 48.8% refiriendo altos niveles de estrés. (Carrasco, 2017)

El siguiente trabajo de título: “clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional” realizado en 2017 entre Colombia y Venezuela, pretendía establecer la relación entre clima organizacional y estrés laboral en instituciones de salud pública. Fue de tipo descriptivo, correlacional con diseño no experimental. Se definió una población de 54 personas, 28 trabajadores de la Institución Prestadora de Salud Indígena (IPSI)/Colombia y 26 del ambulatorio Camana/Venezuela a quienes se aplicó un cuestionario Likert de 1 a 4 de frecuencia con 81 preguntas. Como resultado obtuvieron una correlación positiva débil entre las variables, que, aunque contrario a lo obtenido en los otros estudios, se puede explicar entendiendo que en este caso la comunicación organizacional no es el único factor de estrés. (León, 2017)

Por último: “La comunicación y el estrés laboral, un análisis cualitativo” Realizado en Colombia en 2018. Tuvo como objetivo definir la incidencia de la comunicación en el estrés laboral utilizando un enfoque cualitativo a través de un estudio exploratorio realizado a 8 trabajadores del área de mecanizado de la empresa SERMECAD S.A.S. Como instrumento se utilizó la entrevista no estructurada con 20 preguntas abiertas obteniendo como resultado varias fuentes de estrés a partir de la comunicación y la irritabilidad como principal consecuencia. (Tafur y otros, 2018)

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación tiene una orientación de tipo cualitativo; Para Austin, Z. y Sutton, J. (2014) “Los métodos cualitativos se ocupan de cómo se puede explicar el comportamiento humano, dentro del marco de las estructuras sociales en las que tiene lugar ese comportamiento.” en concordancia con el método, la teoría fundamentada (TF) como diseño de la investigación permite a los investigadores desarrollar una teoría que explique el fenómeno específico; Glaser y Strauss definieron la TF como una "aproximación inductiva en la cual la inmersión en los datos sirve de punto de partida del desarrollo de una teoría sobre un fenómeno" (Guillemette, 2006).

Participantes.

Para este caso se toma como población objeto los empleados activos del call center Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá sede Sabana Norte, con un total de 80 tele operadores, en cuanto a la muestra se define como “unidad del objeto del que se toma la medida” (Lohr & Velasco 2000) y puede ser entendida como un subgrupo de la población que arroja resultados generalizables, siendo así, se eligieron 16 participantes de los cuales el 50% son hombres y 50% mujeres mediante la estrategia de muestreo por conveniencia después de haber analizado las características de la población. El 100% de los empleados tienen un contrato a término fijo con un salario básico más prestaciones de ley y una antigüedad mínima de un año dentro de la compañía, de esta manera se busca tener un perfil de participantes que pueda abarcar una experiencia que permita exponer ampliamente su visión de la problemática expuesta como estudio de investigación. Las edades oscilan entre los 25 a 30 años de la siguiente manera,

el 18,75% de los entrevistados tienen 30 años, el 12,5 % 29 años, el 18,75% 28 años, el 12,5 % 27 años, el 12,5% 26 años, el 25% 25 años. Los estratos socio económicos abarcan del 2 al 3, con un porcentaje del 31,25% pertenecientes al estrato 2 y 68,75% al estrato 3.

Instrumento de recolección de datos.

Para realizar esta investigación se utilizó la entrevista estructurada como método cualitativo con el fin de analizar y percibir la problemática planteada desde el objeto de estudio, permitiendo conocer las variables Carga Laboral preguntas 1, 3, 4 y 5, Comunicación con el jefe pregunta 2 6 y 9, comunicación entre pares 7,8 y 10.

Por otro lado, la entrevista es un método accesible en cuanto a costos y permite un conocimiento más amplio y directo con los trabajadores dando la posibilidad de conocer a fondo su experiencia dentro de la compañía. Como lo plantean Fàbregues, Meneses, Rodríguez & Paré, (2016). “Las entrevistas posibilitan comprender en mayor profundidad, sin ideas, ni categorías predeterminadas, el objetivo de estudio a partir de la reflexión y la perspectiva del entrevistado”

El instrumento escogido permite obtener un grado de precisión y de confiabilidad más elevado al momento de realizar las entrevistas y capturar la información requerida para llegar a plantear las conclusiones de la investigación, para la elaboración de la entrevista estructurada se diseñó un formato de 10 preguntas cerradas en las cuales se plantean interrogantes que buscan dar una visión de la percepción de los colaboradores en torno al estrés, la carga laboral y la comunicación entre pares y jefe, posterior a las cuales, dependiendo de la respuesta, se procede a profundizar sólo en los elementos relevantes y que puedan aportar información adicional al estudio. La aplicación de dicho instrumento se realizó de manera presencial con un tiempo aproximado de 25 minutos cada una.

Estrategia de análisis de datos.

El proceso de análisis de datos se basó en la categorización, e implicó el análisis de las entrevistas en cuanto a la organización de los datos, la identificación de las variables, basados en patrones recurrentes y la búsqueda del significado e interpretación de estas variables frente al fenómeno.

Consideraciones Éticas.

Los participantes en esta investigación tomaron parte de manera libre y voluntaria mediante la firma de un consentimiento informado después de conocer el propósito de la investigación y teniendo presentes los principios éticos bajo la normatividad vigente. Basados en el artículo 11 de la Resolución 008430 de octubre 4 de 1993, esta se puede clasificar como una investigación “sin riesgo” y según el Parágrafo primero del artículo 16 de la misma no era necesario el consentimiento informado, pero el grupo de investigadores consideró importante el uso de este.

La entrevista se llevó a cabo en un ambiente relajado para los participantes sin ningún tipo de coacción y bajo la premisa del respeto por su integridad y opinión acerca del tema a tratar, esto teniendo presente el artículo 5 de la resolución citada anteriormente y el código deontológico (Ley 1090 de 2006) para el cual “En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”, por ultimo también se tiene presente el artículo 8 de la Resolución en mención, según el cual se protege la privacidad de los entrevistados (sujetos de investigación) llevando la información de la entrevista de forma confidencial a medida que se incluye en el documento, respetando así la disposición del artículo 29 del código deontológico.

Capítulo 4.

Resultados.

Los datos obtenidos en este estudio fueron el resultado de una investigación de tipo cualitativo realizada a través de una entrevista estructurada. Los principales hallazgos se centraron en la incidencia que tiene la carga laboral y la comunicación con el jefe y con los compañeros en la percepción de estrés de los teleoperadores del call center de Claro analizando las tendencias de las variables previamente planteadas.

Las muestras en el proceso de investigación arrojaron que el exceso de carga laboral afecta la salud mental y física de los participantes. El 75% de los entrevistados comentaron tener como síntoma persistente el dolor de cabeza derivado del alto volumen de trabajo experimentado en sus horas laborales, además expresaron agotamiento mental y diferentes tipos de dolencias como dolor de garganta y espasmos musculares que persistieron en su cotidianidad.

Para el caso de la afectación del sueño el 50% de los trabajadores comentaron estar siendo afectados, sobre todo, en temporadas donde el nivel de trabajo aumenta, como lo es fin de mes o en ocasiones específicas de campañas puntuales en las cuales la cantidad de llamadas y la presión suele ser más alta. En el caso de las personas que contestaron negativamente, en cuanto a si sus patrones del sueño fueron afectados, se evidenció que el estrés producido por el trabajo no impactó en su descanso e incluso en algunos casos la cantidad de trabajo realizado generó un patrón de sueño más profundo debido al agotamiento físico y mental.

La entrevista arrojó también información sobre la afectación en el ámbito personal como consecuencia del estrés laboral. En este aspecto el 75% de los encuestados confirmó que sus relaciones personales se vieron perjudicadas debido a su alta carga laboral, sobresaliendo la

afectación de las relaciones personales enfocadas a la comunicación con la pareja y el núcleo familiar con el que se convive.

Por otro, lado la investigación enfocó sus esfuerzos en la confirmación o negación del efecto que tiene la comunicación jefe-subalterno, demostrando, para este caso particular, si los encuestados perciben tener o no una buena comunicación con el jefe directo, los hallazgos revelaron que el 100% de los encuestados manifestó no tener una buena comunicación con su jefe, sobresaliendo en la entrevista palabras como: “la comunicación se basa en acatar sus órdenes”.

Durante el desarrollo de la entrevista, el 100% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en afirmar que la comunicación con su jefe, sí cambia significativamente cuando se presenta estrés laboral, refirieron incluso comportamientos como gritar, evadir conversaciones, uno de ellos, manifestó: “no considero hablarle a mi jefe pues ni siquiera me mira”; otro describió una relación difícil con su supervisor, indicando: "Yo diría que, solo se comunicaba si era absolutamente necesario”, es decir, en los dos casos recibieron un tratamiento silencioso, lo que incide directamente con situaciones de estrés al no poder resolver inquietudes.

Como resultado de la pregunta ¿Tiene una comunicación adecuada con sus compañeros de trabajo ?, el 87% de los entrevistados expresaron mantener una buena comunicación con sus pares aludiendo, en su mayoría, que tratan con el mismo volumen de llamadas y comprenden el nivel de estrés al que diariamente están expuestos, por lo cual promueven manejar un buen ambiente laboral.

En concordancia con el resultado anterior el 87% de los entrevistados, no consideró que la comunicación con sus compañeros se afectaba cuando el entorno laboral se tornaba estresante o que la comunicación con sus compañeros elevara sus niveles de estrés, mientras que para el 13

% restante resultó indiferente tener buenas relaciones con sus compañeros ya que piensan que siempre están conectados con la plataforma de trabajo y no tienen tiempo para interactuar, lo que refleja que, en este caso particular, la comunicación entre pares no incide directamente en el estrés laboral.

Dentro de los hallazgos relacionados con la importancia de una comunicación asertiva entre jefe y colaboradores en busca de logros comunes y satisfacción laboral en medio de un entorno de estrés laboral, se confirmó que el 100% de los entrevistados, expresaron que si influye una sana comunicación entre jefe-subalterno, considerando que un entorno de estrés laboral exige más diálogo y que, para el cumplimiento de los objetivos, es necesario que exista de ambas partes una comunicación más abierta donde puedan expresar sus opiniones.

De manera similar, el 100% de los entrevistados manifestaron estar de acuerdo con la importancia de aspectos de la comunicación tales como: una escucha activa, la aclaración y la retroalimentación para mantener mejores relaciones con sus compañeros. Se resaltan respuestas como: “cuando me escuchan me siento valorado y comprendido” y otras que se consideran promotoras de una comunicación directa como: “cuando me aclara la información me ayuda a mejorar y me motiva” refiriéndose a aspectos como la aclaración y retroalimentación, indicando que la comunicación entre pares resulta más un apoyo, que una causal de estrés laboral.

Seguido del análisis de las variables, los resultados mostraron que existe una incidencia directa de la carga laboral y la comunicación jefe-subalterno en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones.

Discusión.

Tal como se planteó inicialmente, este trabajo pretende definir la manera como la carga laboral, la comunicación jefe-subalterno y la comunicación entre pares, inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá.

Si se contrasta con el modelo de Demanda-Control de Karasek (1979), según el cual el estrés se manifiesta mayormente en las situaciones con alta demanda y poco control, la investigación concuerda con esta afirmación; pues se observa que, por ejemplo, el 75% de los entrevistados comentaron tener como síntoma persistente el dolor de cabeza derivado del alto volumen de trabajo (alta demanda) experimentado en sus horas laborales (poco control, pues no es posible modificar la jornada laboral ni las metas propuestas), además de expresar agotamiento mental y diferentes tipos de dolencias como dolor de garganta y espasmos musculares. O como en el caso del fin de mes o campañas específicas donde se ve reflejada nuevamente una alta demanda con poco control resultando en afectaciones de sueño, ya sea por la falta de este que manifiesta el 50% de los entrevistados o por agotamiento mental.

Por otra parte, al contrastarlo con el modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1984) se puede observar que la investigación concuerda con la teoría y esto se ve reflejado en el punto de la comunicación entre pares. Si bien hay estudios como el presentado en el marco empírico “La comunicación y el estrés laboral, un análisis cualitativo” donde se plantea que existen varias fuentes de estrés a partir de la comunicación (Tafur y otros, 2018), los resultados de esta investigación arrojan que la comunicación entre pares no incide directamente con el estrés laboral; esto se puede explicar, según el modelo transaccional, ya que este sostiene que más que el estresor mismo (en este caso la comunicación entre pares) es más importante la percepción que el individuo tiene sobre el mismo y las herramientas de las que dispone, y en este caso la

percepción de los trabajadores del call center es que la comunicación es buena y en un bajo porcentaje les es indiferente este factor.

Para el contraste con el modelo de esfuerzo-recompensa (1996), se hace un poco menos obvia la relación con los resultados, pues no se preguntó directamente por el salario, ya que no es una de las variables a estudiar; sin embargo, si se analiza desde el punto de vista del reconocimiento, la concordancia salta a la vista en la variable de comunicación jefe-subalterno ante respuestas como “la comunicación se basa en acatar sus órdenes”, “no considero hablarle a mi jefe pues ni siquiera me mira” o “cuando me escuchan me siento valorado y comprendido” demostrando así como indirectamente una mala comunicación en este sentido genera una carga emocional adicional que redundando en estrés mientras que una buena comunicación aligera dicha carga.

En general los resultados del análisis enfocado en la carga laboral son los esperados si se toma en cuenta el síndrome de burnout observando afectaciones como dolores de cabeza, problemas de sueño, agotamiento mental, dolores de garganta, espasmos musculares, entre otros; reflejados en la cotidianidad de los trabajadores entrevistados y que, según perciben los mismos entrevistados, son atribuidos a la cantidad de trabajo por jornada laboral.

En relación con el clima laboral, específicamente en el tema de la comunicación, se observa que la investigación concuerda con los estudios mencionados en el marco empírico en lo referente a la comunicación jefe-subalterno mostrando una correlación inversa entre la comunicación jefe-subalterno y el estrés laboral. Mientras que discrepa de los mismos estudios en lo relacionado con la comunicación entre pares, pues este estudio no arroja ninguna relación entre esta variable y el estrés, contrario a lo que presentan los estudios analizados previamente.

Sin embargo, esta discrepancia se encuentra justificada en el modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1984), tal como se mencionó anteriormente.

Conclusiones

Esta investigación fue iniciada con el propósito de conocer ¿De qué manera la carga laboral, la comunicación jefe-subalterno y la comunicación entre pares, inciden en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá?, arrojando como resultado que son varios los factores que aumentan el nivel de estrés de los funcionarios de dicha entidad. La alta demanda de labores que se presentan a diario generó que el 75% de la población manifestara enfermedades físicas como dolor de cabeza persistente, agotamiento mental, afectación muscular, dolor de garganta y oído, incluso afectaciones en el ciclo de sueño y en las relaciones personales como consecuencia del estrés que les genera el cumplimiento de metas.

Adicionalmente la comunicación entre jefe y subalterno también es un factor que incide en esta problemática, ya que, en muchas ocasiones, debido a la presión a la que ellos también se encuentran sometidos por sus superiores para la consecución de metas, crean un ambiente de estrés entre su personal a cargo, o simplemente no cuentan con herramientas de comunicación asertiva para dinamizar el proceso y ser elementos de apoyo en lugar de estresores. Mientras que en el aspecto de comunicación entre compañeros se observó un clima favorable lo cual facilita este proceso y elimina esta variable como elemento estresor.

Con base en estos resultados se concluye que las variables carga laboral y comunicación jefe-subalterno tienen una incidencia alta, llevando a los trabajadores a presentar niveles de estrés muy elevados, mientras que la variable comunicación entre pares no resultó un elemento con incidencia en el estrés de la población estudiada.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones del proyecto se presentaron las siguientes:

El uso de un instrumento no estandarizado y el enfoque cualitativo que dificultan el dimensionamiento de los resultados, pues la investigación permite identificar percepciones y el sentir de los empleados entrevistados, pero no es posible cuantificar subjetividades. Otra fue la limitación en el acceso a la sede principal del call center, donde hay mayor población y mayor volumen de trabajo. Un tercer elemento se dio en la cooperación de los entrevistados por el grado de temor en torno al contagio del covid-19, pues aparte de la necesidad de generar un entorno de confianza propio de la entrevista, hubo la necesidad de crear un ambiente que cumpliera con los protocolos de bioseguridad. Finalmente, el tiempo para la aplicación de las entrevistas fue determinante, pues, debido a las extensas jornadas del personal a entrevistar y sus reducidos tiempos de descanso, se dificultó ubicar el horario para llevar a cabo esta labor.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los hallazgos identificados, desde la directiva de la organización es necesario que se realice una reevaluación de las funciones desde el talento humano con una distribución equilibrada de las cargas laborales, implementar programas de recreación integrando a todas las áreas de la empresa con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, desarrollando talleres de capacitaciones orientados a jefes y subalternos en comunicación asertiva.

De acuerdo con lo manifestado se lograría establecer un ambiente donde prime la práctica de un liderazgo asertivo en el cual se tiene en cuenta la participación de los colaboradores, dándoles una mayor autonomía y generando un mayor compromiso de parte de los líderes, lo que resulta en un ambiente de trabajo más sano que lo hace a la vez más productivo, pues convierte al jefe en un acompañante del proceso más que en una autoridad rígida y temida.

Referencias

- Austin, Z. y Sutton, J. (2014). Investigación cualitativa: Primeros pasos. Revista canadiense de farmacia hospitalaria, 67 (6), 436.
- Bolívar, Y, Paniura, L. (2017) El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017. Repositorio institucional UNAMBA. Recuperado en 23 de octubre de 2020 de:
<http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/655>
- Carga de trabajo (s.f.). Portal de riesgos laborales de los trabajadores de la enseñanza. Recuperado en 19 de noviembre de 2020 de:
<https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-hergonomia/carga-de-trabajo/>
- Carrasco, B. (2017). Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado en 23 de octubre de 2020 de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3200>
- Comunicación organizacional (s.f.). ECURED. Recuperado en 19 de noviembre de 2020 de:
https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_organizacional#cite_ref-1
- Crosby, Coombs y Willis. (2006). EL MODELO TRANSACCIONAL DEL ESTRÉS Y LA CAPACIDAD DE ENFRENTAR PROBLEMAS. Psicología y Salud (BLOG). Publicado por Psicosocial Antofagasta: informativos, ensayos, etc etc. Recuperado en 22 de octubre de 2020 de: <http://lapsicologiaysalud.blogspot.com/2011/01/el-modelo-transaccional-del-estres-y-la.html>
- Del Prado, J. (2013). Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek. ACTUALIDAD LABORAL. Revista online. Recuperado en 23 de octubre de 2020, de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/#:~:text=Robert%20Karasek%20formul%C3%B3%20el%20modelo,control%20del%20trabajador%20sobre%20%C3%A9stas.>

- Domínguez, D. (2019). Clima organizacional y estrés laboral en el instituto de excelencia Carlos Salazar Romero-2019. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado en 23 de octubre de 2020 de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43192>
- Escobar, M. P. O. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79.
- Fàbregues Feijóo, S., Meneses Naranjo, J., Rodríguez Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). Técnicas de investigación social y educativa. Editorial UOC.
- Félix, R, García, C, Mercado, S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL Revisión genérica desde la teoría. *CULCyT//Enero-Abril*, 2018. Año 15, No 64. P. 31. Recuperado en 23 de octubre de 2020, de: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Gil-Monte, Pedro R, López-Vílchez, Jorge, Llorca-Rubio, José Luis, & Sánchez Piernas, Juana. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 22(1), 7-19. Recuperado en 24 de octubre de 2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100001&lng=es&tlng=es.
- Guillemette, F. (2006). El enfoque de la teoría fundamentada; innovar. *Investigación cualitativa*, 26 (1), 32-50.
- León, L. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE SALUD BINACIONAL. *Consensus (Santiago)- Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 1(1), 51-75. Recuperado en 23 de octubre de 2020 de: <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6>
- Lohr, S. L., & Velasco, O. A. P. (2000). Muestreo: diseño y análisis (No. 519.52 L64.). México: International Thomson Editores.
- Mansilla, F. (2018) El estrés laboral: concepto y modelos teóricos. *Psicología-Online*. Recuperado en 22 de octubre de 2020 de: https://www.psicologia-online.com/el-estres-laboral-concepto-y-modelos-teoricos-1166.html#anchor_5

Mena, L. L., & Álvarez, J. C. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de psicología*, *11*(1), 149-165.

Organización Mundial de la Salud. (2019). Salud mental en el lugar de trabajo. Hoja Informativa. Recuperado el 29 de mayo de 2020 de:

https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Organización Panamericana de la Salud. (2017) Día Mundial de la Salud Mental 2017: Salud mental en el trabajo. Recuperado el 29 de Mayo de 2020 de:

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13739:world-mental-health-day-2017&Itemid=42091&lang=es

Suárez, R. (2019). Estrés laboral puede conducir a problemas mentales. PORTAFOLIO. Recuperado el 29 de Mayo de 2020 de:

<https://www.portafolio.co/economia/empleo/estres-laboral-puede-conducir-a-problemas-mentales-528119>

Tafur, D, García, M, Azuero, R. (2018). La comunicación y el estrés laboral, un análisis cualitativo. Repositorio institucional – UNICATÓLICA. Recuperado en 23 de octubre de 2020 de: <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/1330>

Vivanco, M. (2005). Muestreo estadístico. Diseño y aplicaciones. Editorial Universitaria.

Anexos

Entrevista Estructurada

Fecha	
Nombre y Apellido	
Edad	
Estado Civil	
Cargo	
Antigüedad	
Tipo de Contrato	
estrato	
Salario	
#	PREGUNTA
1	<p>¿El exceso de trabajo ha generado en usted síntomas físicos y psicológicos que no lo dejan vivir tranquilamente y mantener sus acciones cotidianas?</p> <p>Respuesta:</p>
2	<p>¿Ha sentido que no existe una buena comunicación con su jefe inmediato?</p> <p>Respuesta:</p>
3	<p>¿Siente que su carga laboral es muy pesada y afecta su vida personal?</p> <p>Respuesta:</p>
4	<p>¿Ha visto afectado sus patrones de sueño por pensamientos relacionados con su trabajo?</p> <p>Respuesta:</p>
5	<p>¿Las altas cargas laborales han afectado sus relaciones personales?</p> <p>Respuesta:</p>
6	<p>¿Considera que la comunicación con su jefe cambia significativamente cuando a traviesan por situaciones de estrés laboral?</p> <p>Respuesta:</p>
7	<p>¿Tiene una comunicación adecuada con sus compañeros de trabajo?</p> <p>Respuesta:</p>
8	<p>¿Considera que la comunicación con sus compañeros se afecta cuando el entorno laboral se torna estresante?</p> <p>Respuesta:</p>

9	¿Comprende la importancia de una comunicación asertiva entre jefe y colaboradores en busca de logros comunes y satisfacción laboral en medio de un entorno de estrés laboral? Respuesta:
10	<i>¿Considera que aspectos de la comunicación como la escucha activa, la aclaración y la retroalimentación son importantes en la relación con sus compañeros?</i> Respuesta:

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

INVESTIGACIÓN APLICADA

VARIABLES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CALL CENTER DE
CLARO TELECOMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

Investigadores: Alberto Piñeres Rosales, Claudia Tatiana Montealegre González, Maryi Julieth Leyton Plata, Tania Mendoza Olivera Viviana Paola Vanegas Díaz.

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Claro Telecomunicaciones call-center. El objetivo general del Plan de Mejora es identificar de qué manera la carga laboral, la comunicación jefe-subalterno y la comunicación entre pares incide en el estrés laboral de los empleados del call center de Claro Telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

 POLI <small>POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO</small>	<small>UNIVERSIDAD DE LA GUAYANA</small> ILUMINO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	
		PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada

“ _____ ”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Material multimedia: <https://youtu.be/VZtDWgDu2CE>