



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
ANSIEDAD LABORAL GENERADA POR TRABAJO EN CASA

PRESENTA:

PAOLA CAMILA BECERRA TORRES Cod. 1321810223
INGRID JULIETH MARTINEZ OTERO Cod. 1611025810
YADIRA ANDREA MERA ANACONA Cod. 1711044491
JAVIER ORLANDO VELOSA LADINO Cod. 1611021905

SUPERVISOR:

LAURA MILENA SEGOVIA NIETO

BOGOTÁ, OCTUBRE – DICIEMBRE 2020.

Tabla de contenido

Resumen.	4
Capítulo 1. Introducción.	5
Descripción del contexto general del tema.	6
Planteamiento del problema.....	7
Pregunta de investigación.	7
Objetivo general.	8
Objetivos específicos.	8
Capítulo 2. Marco de referencia.	9
Marco conceptual.....	9
Marco teórico.....	10
Marco Empírico.	11
Capítulo 3. Metodología.	12
Tipo y diseño de investigación.	12
Instrumentos de recolección de datos.	13
Estrategia del análisis de datos.	14
Consideraciones éticas.....	14
Capítulo 4. Resultados.	14
Discusión.	18
Conclusiones.	19
Limitaciones	20
Recomendaciones.	21
Referencias bibliográficas.....	22
Anexos.	25
Producto Multimedia:	30

Lista de Figuras

Figura 1. Diagrama de barras: Tiempo en meses de los participantes como empleados en la empresa.	15
Figura 2. Diagrama de torta: Sexo de los participantes	Error! Bookmark not defined.
Figura 3. Diagrama de torta: Tipo de interacciones como agente de los participantes.	Error! Bookmark not defined.
Figura 4. Diagrama de barras: Niveles de Ansiedad Laboral evaluados por el CAL. Se observan los puntajes obtenidos por los participantes de la prueba.	16
Figura 5. Graficas Ansiedad Cognitiva.....	25
Figura 6. Graficas Ansiedad fisiológica.....	26
Figura 7. Graficas Ansiedad General - 1	26
Figura 8. Graficas Ansiedad General - 2	27

Resumen.

Con el presente trabajo se busca analizar la ansiedad laboral desde un punto multidimensional de la misma, la cual pueden presentar los trabajadores del sector del Contact center en Bogotá al momento de realizar sus labores desde la modalidad trabajo en casa, teniendo en cuenta la emergencia de salud mundial a causa del virus SARS-CoV-2 y si la misma situación puede estar afectando su bienestar. Por medio de la revisión documental y de métodos de recolección de información los cuales permitan identificar factores psicosociales laborales, asociados al bienestar del trabajador, permitiéndonos analizar las principales circunstancias que afectan la salud mental de los empleados de la edad de 25 a 30 años que laboran desde casa. Por medio de un cuestionario de Ansiedad Laboral realizado a 30 funcionarios se pudo definir e identificar los factores que llevan a los empleados a desarrollar este problema el cual afecta su salud mental y física, igualmente por los resultados arrojados se puede evidenciar que los operadores presentan en ocasiones síntomas derivados a la ansiedad fisiológica, cognitiva o general, sabemos que es fácil sufrir ansiedad laboral en la empresa

Palabras clave: trabajo en casa, ansiedad laboral, salud mental, pandemia, COVID-19.

Capítulo 1.

Introducción.

Hoy día las nuevas tecnologías han permitido avanzar en muchos aspectos a las organizaciones. Se hablan de temas de innovación y muchos de estos se enfocan en darle agilidad a muchos procesos que se hacían en el papel. Teniendo en cuenta esto las empresas por el tema de la pandemia se vieron obligadas a tener los funcionarios trabajando desde casa.

Es preciso contar cómo se encuentra la salud mental de las personas que están laborando bajo esta nueva dinámica siendo esto un factor determinante que afecta a cierta población, a aquellas personas que se han visto obligadas a estar en sus viviendas dedicados a trabajar y atender los oficios propios del hogar y la familia.

Así las cosas, los individuos, al estar desarrollando las actividades propias de sus cargas laborales, desde un ambiente diferente a las oficinas, se han encontrado tal vez con la realidad de desarrollar tareas adicionales a las del campo laboral. Estar en el espacio de su hogar sin contar con las adecuaciones necesarias para desarrollar su trabajo, genera que pueda entrar en conflicto frente a lo que realiza y cómo se realiza. se tiene en cuenta que los espacios físicos del ambiente laboral en gran medida están adaptados a las necesidades de la empresa y el trabajador, el espacio físico en las casas no estaba diseñado para las labores cotidianas del trabajador, empezando por la ergonomía con la debe contar el espacio destinado para tal fin. En muchos casos se hace uso del espacio destinado para reunión familiar ahora como espacio para interactuar con las necesidades de los clientes y el cumplimiento de los objetivos de las tareas encomendadas. (Molino, et al. 2017)

La distribución del tiempo cambia drásticamente, se realizan tareas del hogar, así como tareas de la oficina. el tiempo de trabajo aumenta, teniendo en cuenta que los individuos tienen conexión a sistemas de información o programas de conectividad de su entorno laboral las 24 horas del día, así que una tarea que no se cumpla en el horario habitual, puede ser objeto de terminar o cumplir una vez finaliza el horario laboral establecido por las organizaciones, esto conlleva a que la persona permanezca más tiempo conectado cumpliendo funciones propias del cargo, generando que estas actividades causan preocupaciones para ser cumplidas, aumentando la ansiedad y empezando a debilitar los momentos de calma que se suelen tener en el hogar en tiempos normales, una vez se salía de los lugares de trabajo se generaba esa desconexión de

asuntos que podían tramitarse en la siguiente jornada laboral. (Posada, 2013).

Un estudio nacional de salud mental en Colombia da paso a la importancia de investigar este tema mediante los siguientes datos: *“Dado que el estrés y la ansiedad en el trabajo están afectando de manera directa la productividad de los individuos y las empresas, el 40% poblacional activa padece una patología de la mente. 2 tercios de los trabajadores admitieron que se vieron dañados negativamente en el ámbito gremial y el 30% de ellos dijeron que sentían mucho estrés y ansiedad.”* (Ministerio del trabajo, 2020).

Descripción del contexto general del tema.

Estamos viviendo épocas difíciles en donde los servicios electrónicos y por medio de llamadas se han vuelto en herramientas eficaces para resolver diferentes inconveniente o igualmente para adquirir servicios de diferentes servicios.

El CORONAVIRUS en el mundo no solo ha afectado la salud de las personas sino también a atacado con fuerza diferentes sectores de la economía, nuestra vida social y nuestros trabajos. Llegando este virus a Colombia se aplicó el confinamiento para poder proteger vidas y tener una mitigación en los contagios por esta enfermedad. Uno de los cambios que hubo con la llegada de este virus como lo es el COVID-19, fue la aplicación de la modalidad trabajo en casa, aunque esta modalidad ya existía en diferentes compañías ahora es prácticamente obligatorio el hecho de realizar Home Office.

Esta nueva dinámica ha tenido diferentes etapas y diferentes puntos de vista para cada persona que según se comenta los horarios de trabajo sean eliminados teniendo las herramientas ofimáticas. En el sector de Call Center los riesgos psicosociales se evidencian a gran escala ya que las personas en el lugar de trabajo se enfrentan a diversas situaciones que pueden afectar su salud mental, como exigencias laborales excesivas, incapacidad para alcanzar las metas establecidas, relaciones conflictivas, clientes impetuosos, etc., los cuales pueden traer efectos negativos en su habilidad mental. (Sánchez, 2018)

Igualmente, según Sánchez, (2018), el riesgo psicosocial ha aumentado con el incremento de nuevas tecnologías y la disminución de carga física y se ha presentado impacto negativos en

el psiquismo, las emociones, y la salud general del trabajador, generando aumento en síntomas de ansiedad, depresión y estrés.

Analizando estos planteamientos, el presente proyecto propone indagar en los factores que conllevan a que se presente ansiedad laboral, la cual es percibida por los trabajadores de empresas de Call Center en Bogotá. Teniendo claro que el interés es identificar juicios o valoraciones que las personas hacen acerca de las formas de ansiedad laboral asociadas a su experiencia como empleados de call center.

Planteamiento del problema

La ansiedad es una enfermedad o condición que se encuentra presente en todos los aspectos de nuestras vidas tanto laboral como social, ahora está más presente debido a la pandemia que se está viviendo en el mundo. Según estudios muchos individuos pueden experimentar ansiedad debido al aislamiento; lo que afecta directamente la comprensión, atención y la capacidad para la toma de decisiones. Finalmente, se cree que la ansiedad es una respuesta al peligro actual o esperado, y expresa su doble concepto: la ansiedad principal abrumada por la impotencia, Autoestimulación y ansiedad secundaria como una señal producida por el ego (Reyes et al. 2020).

En este estudio es importante poder identificar la ansiedad laboral que presentan los trabajadores de compañías que están dirigidas al sector de call center, De igual manera lograr medir esta condición a un rango específico de edad los cuales pueden presentar esta ansiedad dependiendo los factores a los cuales se ven expuestos y su manera de afrontar las situaciones. Por otro lado, nos orientaremos a aquellos que están laborando desde casa por motivos de la pandemia actual, como sabemos este personal es uno de los que más están expuestos a las reacciones erradas o incorrectas de los clientes o personas que requieran el servicio, por ellos es fundamental poder determinar qué factores o que daños causan esta situación

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los niveles de ansiedad laboral en las personas entre 25 a 30 años que laboran en modalidad trabajo en casa en empresas de call center de la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar como la ansiedad afecta la salud mental de las personas en el rango de edad de 25 a 30 años que laboran en modalidad trabajo en casa en empresas de call center de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

Cuantificar los niveles de ansiedad, nerviosismo, inquietud o impaciencia a causa del trabajo en casa.

Determinar la relación entre la incidencia de la ansiedad y el nivel socioeconómico de las personas de 25 a 30 años.

Determinar la relación del trabajo en casa y la ansiedad que puede ser causada en personas de 25 a 30 años.

Justificación.

Mediante este proyecto, se quiere investigar la salud mental más específicamente sobre la ansiedad laboral de los trabajadores de call center debido al actual virus COVID-19, basados en el bienestar del empleado durante la emergencia de salud. Teniendo en cuenta estudios realizados acerca de la salud mental de los colombianos durante el confinamiento y la situación de pandemia, los cuales han arrojado que el 75% se ha sentido inquieto con la situación, el 52% desesperanzado y un 40% se sintió tan triste que nada podía calmarlo. (Cifuentes, A. et al., 2020).

Es importante verificar si el bienestar de los trabajadores se ha visto afectada por el confinamiento y por las nuevas formas de trabajo y una vez estos factores sean identificados poder generar proyectos que permitan establecer un bienestar laboral y personal digno y adecuado para los trabajadores de esta industria en crecimiento en el país. Por esta razón es importante el indagar en esta problemática como lo es la ansiedad laboral por motivos de la pandemia ya que esto puede afectar todos los ámbitos de la vida de los trabajadores.

Capítulo 2. Marco de referencia.

Marco conceptual.

Aquí se pretende profundizar más acerca de los conceptos importantes tratados en esta investigación relacionada con el trabajo en casa para trabajadores de call center a causa de la pandemia causada por el COVID-19. A continuación los conceptos:

Ansiedad: Se puede definir como la condición mental de alerta que se estimula cuando se presenta alguna situación desconocida, puede manifestarse como preocupación, pensamientos exagerados y terribles sobre situaciones futuros y dificultad para controlar estos mismos, también puede presentar inquietud nerviosismo y en casos extremos pueden presentarse ataques de pánico o desarrollo de fobias. (Muschall, et al. 2013).

Ansiedad laboral: La ansiedad laboral pertenece a uno de los rasgos de la ansiedad como condición mental tiene las mismas características, la ansiedad laboral está ligada al estímulo y sucede cuando el individuo se encuentra trabajando o con pensamientos ansiosos en torno a su trabajo y todo lo relacionado a este, o que presente síntomas mientras se encuentra realizando sus labores. (Muschall, et al. 2013).

COVID-19 según la Organización mundial de la salud hace parte de una extensa familia de virus los cuales pueden ser transmitidos a animales como humanos, en personas puede causar diferentes enfermedades respiratorias agudas. (OMS.2019). Este virus inició su propagación en la Ciudad de Wuhan (China) en el mes de diciembre fue esparciéndose, llegando a ser declarada **Pandemia** la cual es definida como la propagación mundial de una enfermedad, lo que paso con este virus. (OMS.2010).

Todo esto fue nuevo para las nuevas generaciones ya que estas pandemias solo se escuchaban en documentales o libros de historia y se empezó a conocer términos y acciones que antes no se pensaba, conocieran o ejecutarán, se inició con el distanciamiento social, y aislamiento obligatorio (Cuarentena), con estas nuevas reglas llego el

Trabajo en Casa el cual *“En determinadas circunstancias, temporales y especiales, los empleadores pueden autorizar el trabajo a domicilio en cualquier sector de la economía. Este modelo de trabajo accidental es diferente del trabajo remoto y no tiene requisitos completos”*. (Ministerio de Trabajo, 2020).

Salud mental de los trabajadores y ciudadanos empezó aumentar significativamente, debemos recordar que hay muchos factores en el entorno laboral que afectan la salud mental. En la mayoría de los casos, los riesgos involucrados se deben a interacciones inapropiadas entre el tipo de trabajo, la organización y el entorno de gestión, las habilidades de los empleados y las instalaciones que se proporcionan para realizar el trabajo. (OMS.2019).

Bienestar: Se refiere al estado en el que el sujeto puede sentirse satisfecho con varios ámbitos de su vida tanto físicos como psicológicos, contribuyen a la realización personal. Los campos en donde se busca el bienestar incluyen el trabajo, relaciones interpersonales, salud mental y física.

Ambiente laboral: Condiciones positivas o negativas que componen el lugar de trabajo del empleado pueden ser tanto físicas como naturales, es allí en donde desarrolla sus actividades laborales y también pueden en el proceso productivo (Guerrero, et al,2006).

Marco teórico.

La tercerización de servicios en Colombia es un sector de la economía en crecimiento. El país se encuentra en el segundo lugar en ofrecer servicios de outsourcing, Según datos de la revista Portafolio Bogotá, el número de personas ocupadas en esta industria es del 49,30%, y la industria crece año tras año. A su vez, investigaciones realizadas señalan que por sus habilidades los ante las nuevas tecnologías y la falta de experiencia en otros campos puede hacer que el trabajo de call center o BPOS sea una buena opción, ya que puede iniciar una vida laboral estable consiguiendo un trabajo formal, para cubrir necesidades básicas, económicas, sociales y profesionales. Para la definición del trabajo realizado por los jóvenes, los factores sociales también inciden en su necesidad de convertirse en personas productivas. (Cataño y Alvarez, 2017).

Así mismo en los últimos años, los vendedores por teléfono (o más comúnmente denominados "centros de llamadas") han tenido una alta tasa de deserción o incluso abandono. Además, los comentarios que se suelen escuchar de las personas que han trabajado o trabajan en esta modalidad son negativos. (Guzmán, et al.2020).

Por otro lado, estudios señalan que las tecnologías y los ingresos comúnmente utilizados por los empleados de otro tipo de empresas no tienen ningún efecto sobre los teleoperadores. Esto se debe a que las características del trabajo son rutinarias, las expectativas de desarrollo

profesional no son altas, los requisitos de salario mínimo son altos y, además, la presión del trabajo diario también va en aumento. (Barboza, 2013)

Las razones más comunes de la pérdida o rotación del personal del call center son: entorno de trabajo desagradable, falta de satisfacción laboral, proceso de selección deficiente y supervisión inadecuada del jefe. Existe evidencia que se genera mucha presión y abuso de poder en este tipo de trabajos. (Uriarte, 2016).

Uno de estos factores que logran afectar la vida de los empleados es la ansiedad la cual de manera general es una emoción que se caracteriza por ser normal y que se presenta en situaciones que se consideran amenazadoras. Según Zumaya, la ansiedad viene acompañada de miedo, una de la emoción que puede detonar tanto cambios fisiológicos como la sudoración, la tensión muscular, la respiración acelerada, y también puede estimular cambios internos como la necesidad de huida, y presentan a los cambios bioquímicos en el sistema nervioso y autónomo, que pueden cambiar la experiencia del sujeto frente a la experiencia, y programarlo así mismo para reaccionar de determinada manera en otras situaciones de miedo.

Marco Empírico.

En un estudio de la importancia de la ansiedad laboral en la población trabajadora ((B. Muschall, et al. 2013) se mostró la ausencia en el trabajo puede ser una de las comorbilidades de la ansiedad laboral, y el 5% de los empleados puede presentar más riesgo de enfermarse si presentan ansiedad laboral , cuando se presentaban mayor ansiedad laboral incrementaron las incapacidades médicas por otra parte este estudio resalta a el lugar de trabajo como un estímulo que puede ser positivo para el trabajador debido a que puede ofrecer apoyo social, identidad y autoestima o por el contrario puede ser contraproducente ya que puede provocar ansiedad, ya sea competencia entre compañeros o las expectativas que esperan ser cumplidas, junto al trabajo bajo presión. Se ha encontrado una relación entre la ansiedad laboral con enfermedades mentales permanentes y en cuanto a enfermedades cardiacas, ortopédicas y psicosomáticas, se ha encontrado una que un 30-60% de los trabajadores presentaban ansiedad laboral.

En el estudio de caso realizados, se halló un caso en el cual se muestra una sobrecarga laboral en donde en el paciente presentaba síntomas entre ellos ataques de pánico, imposibilidad para resolver problemas y enfrentarlos, y el uso de sustancias psicoactivas como el alcohol para

mitigar o reducir los síntomas de la ansiedad laboral que estaba presentando por motivo de su trabajo. (Domínguez, et al.2017).

En lo concerniente a bienestar laboral, se podría afirmar que ha sido objeto de investigación en los últimos años, teniendo predominio de reformas laborales o por resultados de baterías psicosociales siendo requeridas anualmente por las empresas colombianas, teniendo en cuenta las investigaciones realizadas estas se tendrán en cuenta con sus respectivos hallazgos.

De acuerdo con la investigación descriptiva Álvarez (2009), se pudo evidenciar que los empleados que tienen motivación generan sentido de pertenencia y así menos riesgo de abandonar el puesto de trabajo.

En la investigación de tipo descriptiva correlacional Monterroso (2013), en los ítems estudiados en la escala de Likert, se demostró que tanto las personas casadas como los solteros (as) tienen la misma necesidad de bienestar laboral, esto aplicado tanto para sexo masculino como femenino.

Realizando una investigación casi experimental, se pudo establecer la productividad de los empleados relacionados con aquellos que tenían actividad física, el resultado fue satisfactorio dado que el estado de ánimo mejora para cumplir con los objetivos planteados, así las cosas se plantea que este incluido para el bienestar laboral, actividades físicas lo cual mejorara la productividad, bienestar físico, de esta manera también se beneficia la organización y los empleados en sus rutinas diarias (Calvo, Schweiger, Mozas y Hernández. 2011).

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Se realizará una investigación exploratoria la cual permita analizar y profundizar un poco más la problemática del objetivo general el cual es poder identificar como la ansiedad laboral afecta la salud mental de las personas en el rango de edad de 25 a 30 años que laboran en modalidad trabajo en casa en empresas de centro de atención telefónica de la ciudad de Bogotá. Por medio de un enfoque cuantitativo que nos posibilite recolectar datos a través de un cuestionario

estandarizado y mediante el análisis de los datos que arrojen y la relación entre los mismos permita dar una respuesta a la pregunta problema.

Participantes.

La población seleccionada es tomada por conveniencia de asesores de servicio al cliente en call center de la ciudad de Bogotá y la muestra representativa es de 30 personas seleccionadas aleatoriamente y que participan voluntariamente en el rango de 20 a 35 años, los cuales trabajan en atención al cliente a través de diferentes canales de atención como lo son llamadas, correos, chats, o correo y llamadas, con diferentes antigüedades en los cargos.

Instrumentos de recolección de datos.

El Instrumento a utilizar que nos facilitara la recolección de los datos es el Cuestionarios de Ansiedad Laboral (CAL), modelo creado en 1993 por los psicólogos Vicente González-Romá, Begoña Espejo y Susana Lloret, que tiene como fin principal identificar la ansiedad laboral desde todas las dimensiones de afectación en el comportamiento que puede generar la misma, según el estudio aplicado por González-Romá, et al., (1993) los modelos anteriores generalmente intentaba medir solo una de las dimensiones de la ansiedad y de su sistema de respuesta divididos en cognitivo, fisiológico y motor, el CAL intenta a través de 29 preguntas medir la afectación de los encuestados a nivel multidimensional de la ansiedad, 10 preguntas sobre la dimensión fisiológica, 12 sobre la dimensión de ansiedad cognitivo y 7 ítems la dimensión conductual, con el fin de encontrar la relación entre los comportamientos de respuesta y así evidenciar si alguno de estos factores puede estar impactando el bienestar del empleado, el desempeño laboral y así mismo la salud de la organización.

Procedimiento

Se clasifica en la categoría de investigación, los trabajadores del área de atención al cliente hombres y mujeres de forma aleatoria, se genera el envío del formulario a través de Google Docs, inicialmente se informa el consentimiento si el encuestado no está de acuerdo no procede la encuesta, en los casos que proceda se estima un tiempo de ejecución de 20 minutos, los datos reunidos tendrán un valor numérico para evitar algún sesgo y hacer la recopilación de datos más exacta cuantitativamente al medir los datos puesto que cada número tendrá un valor que se identificará con la intensidad de las variables en el estudio siendo nunca(1), a veces(2), casi siempre (3), y siempre (4). Luego de esto la información es recopilada y se sistematiza la

cantidad de veces que la muestra marco en alguna de las alternativas, así es contada la frecuencia y el nivel de intensidad de las acciones que generan ansiedad laboral al sujeto.

Estrategia del análisis de datos.

Para analizar los datos se utilizará Excel, el cual permitirá analizar la multidimensionalidad de la ansiedad laboral, teniendo en cuenta los ítems que representan las diferentes dimensiones dividiendo así el análisis en 3 componentes y los ítems relacionados a cada uno de ellos, siendo el primer componente la ansiedad la ansiedad general, el segundo ansiedad cognitiva y el tercero ansiedad fisiológica.

Consideraciones éticas.

De acuerdo con lo considerado en la ley 1090 del 2006, capítulo VII, Artículo 50. Como profesionales en psicología dedicados a la investigación científica somos responsables de salvaguardar los derechos de los participantes y su bienestar, igualmente se tendrán el principio ético de respeto y dignidad establecidos en la ley que rige las funciones del psicólogo. (Congreso de Colombia.2006).

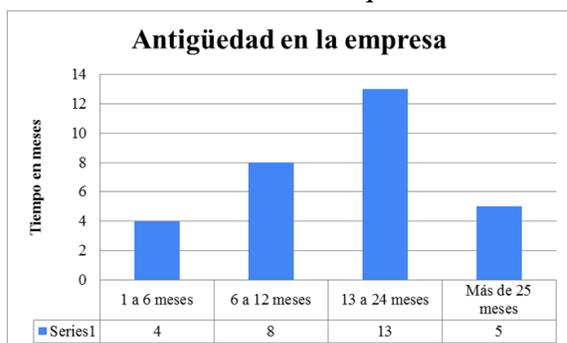
Igualmente, la Resolución 8430 del 1993 en el artículo 71 se especifica las funciones que tienen el investigador a cargo durante el proyecto del proyecto. (Ministerio de Salud,1993).

Capítulo 4.

Resultados.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la recolección de los datos de la aplicación del Cuestionario de Ansiedad Laboral (CAL), evaluando a 30 sujetos voluntarios que trabajan en un Call Center en la ciudad de Bogotá entre las edades de 25 a 30 años, basados en su satisfacción laboral, carga y demás factores que puedan llegar aceptar la ansiedad de las personas. Teniendo en cuenta que el cuestionario puntúa de 1 a 4 según la respuesta, siendo 4 el número que indica un valor mayor de ansiedad con respecto a los ítems acerca del contexto laboral.

Los resultados muestran que cerca del 13,3% de los participantes lleva 1 a 6 meses de

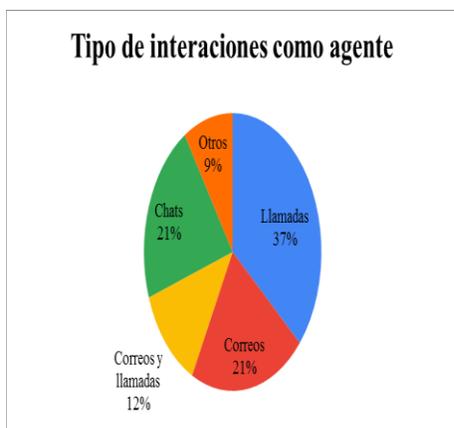


antigüedad en el cargo, aproximadamente el 26,6% lleva de 6 a 12 meses, el 43,3% de 1 a dos años y el 16,6% más de dos años. El 60% de los encuestados son del sexo femenino y el 40% del sexo masculino, como se puede apreciar en las figuras 1:

Figura 1. Diagrama de barras: Tiempo en meses de los participantes como empleados en la empresa.

Al preguntarles sobre los canales o el tipo de interacción con clientes, se dividieron en 37% de ellos contestan llamadas, 21% chats, el 12% correos y llamadas, 21% correos y 9% otros. Evidenciando el contacto personal con clientes a través de llamadas y correos en más del 60%, lo que puede deberse a que estos medios poseen un carácter menos impersonal que los demás.

En la figura 4 se observa que tras la evaluación de las respuestas se encuentra que de los



30 participantes, 10 poseen un nivel de ansiedad laboral mayor de la media; sin embargo, teniendo en cuenta que la puntuación mayor de la prueba es 116 (valor obtenido al sumar todos los ítems con el número mayor de ansiedad: 4), los mismos no poseen puntuaciones altamente significativas, oscilando entre 70 y 93; lo que puede indicar

que si bien el contexto laboral desde casa puede tener retos y complicaciones, solo el 30% de los encuestados poseen niveles altos de ansiedad laboral.

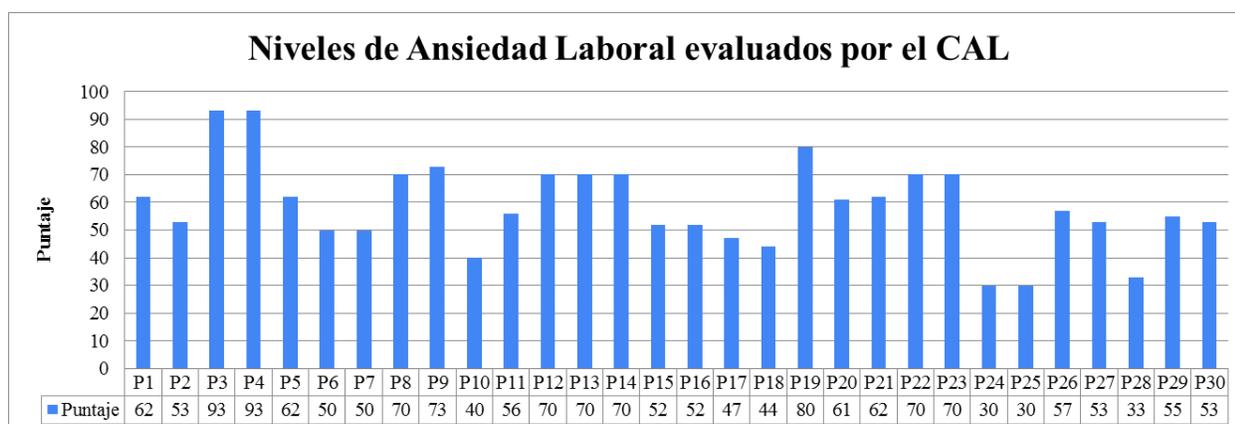


Figura 2. Diagrama de barras: Niveles de Ansiedad Laboral evaluados por el CAL. Se observan los puntajes obtenidos por los participantes de la prueba.

Con respecto a los demás participantes, 8 obtuvieron puntajes menores que describen niveles bajos y moderados de ansiedad laboral (con un 24%) y 12 personas se distribuyen cercanos a la media (36%). Se puede afirmar entonces que el 60% de los encuestados tiene niveles bajos y medios de ansiedad; elemento que puede resultar que, al estar en un contexto confortable, como es el propio hogar, se puede reducir la exposición factores de riesgo que disparen la ansiedad laboral, elemento a tener en cuenta

Ahora bien, teniendo en cuenta que el cuestionario evalúa 3 componentes principales:

Ansiedad General, Componente Cognitivo de la ansiedad y Componente Fisiológico de la ansiedad, a continuación, se presenta el análisis según los mismos.

Ansiedad General.

Según los ítems que apuntan a éste componente y su puntuación (de 1 a 4, según la respuesta elegida de la escala) se identifica que 15 personas de las 30 encuestadas, es decir el 50% presentan niveles altos de ansiedad general con respecto a su trabajo; existe además una especificación en el cuestionario: dentro de los antes mencionados hay ítems que evalúan el factor cognitivo de la ansiedad general, en esta dimensión se encontró que 9 personas, correspondientes al 27% del total de participantes; éstos poseen dificultades con referencia a la

concentración, inseguridad y dificultades ya sea con el trabajo en sí o con sus compañeros de trabajo. También evalúa este componente la precisión en los movimientos, problemas de expresión, dificultades en control de conductas como fumar y comer en el espacio de trabajo; sobre este aspecto se encuentra que el 30% de los participantes evaluados según estos ítems específicos puntuaron por encima de la media, es decir 10 personas. Por último, en el primer componente del cuestionario se evalúa un aspecto fisiológico de la ansiedad, encontrándose que 5 trabajadores presentan niveles altos al referirse de características fisiológicas de la ansiedad como temblores, mareos y dolores de cabeza durante la jornada de trabajo. Cabe señalar que éste primer componente evalúa dentro de sí aspectos que se relacionan o apuntan a segundo y tercer componente que veremos más específico a continuación.

Componente Cognitivo de la ansiedad.

Según los ítems que evalúan este componente se encuentra que el 60% (18 participantes) de los entrevistados a través del formulario puntuaron con altos niveles en el aspecto cognitivo de la ansiedad, aludiendo a aspectos como la concentración y capacidad de asumir el rol desde sus recursos cognitivos. Adicionalmente el ítem 29 que evalúa la tensión que experimenta el trabajador al hacer muchas cosas en el trabajo expresó que 10 personas, correspondientes al 30% obtuvieron puntajes superiores a la media.

Componente Fisiológico de la ansiedad.

Con respecto a los síntomas referentes a ansiedad como elementos del carácter fisiológico de la misma, los ítems que evalúan tal aspecto reflejaron que 12 participantes, es decir el 40% de ellos, asegura experimentar con más frecuencia reacciones fisiológicas que pueden identificarse como ansiedad y con respecto del ítem 21 en específico, 13 personas afirman experimentar miedo de fallar en el trabajo con mayor intensidad.

Así las cosas, los resultados evidencian que, si bien en términos generales no hay evidencia significativa de ansiedad, al revisar los componentes que evalúa el CAL se encuentran signos que reflejan características ansiosas en términos relacionales, cognitivos y fisiológicos. De esta manera se concluyen los hallazgos tras la realización de la aplicación del instrumento y se cumplen los objetivos al identificar los niveles de ansiedad y sus implicaciones para la vida de los trabajadores encuestados.

Discusión.

El estudio realizado pudo encontrar que hay una ansiedad laboral promedio en los trabajadores, no se presenta en gran medida en los operadores, es importante destacar que los resultados por ejemplo en asesores que contestan llamadas, presentan mayor ansiedad en algunas de las dimensiones estudiadas, principalmente en la dimensión cognitiva y en la ansiedad general, también se mostró que para los asesores de mayor antigüedad en alguno de los canales de atención los síntomas o frecuencia con la que pueden presentarlos son menores,

Puede percibirse que aunque en la mayoría de los ítems los encuestados no presentan con frecuencia alguno de los síntomas o indicios de ansiedad, puede considerarse que si han presentado alguno de ellos durante su jornada laboral, por lo cual es preciso verificar cómo mitigar ese crecimiento en síntomas de ansiedad laboral que pueden incrementarse en el tiempo y tener consecuencias en la deserción laboral, como lo menciona el estudio aplicado por Uriarte (2016), una de las principales causas de rotación en esta área es el desgaste mental y el cognitivo.

Uno de los hallazgos es que los trabajadores de call center según Cataño y Álvarez Giraldo, (2017), ingresan a trabajar a call center inicialmente para suplir necesidades económicas y productivas como sociales, debido al distanciamiento y según los resultados se puede ver que en las preguntas que incluían el contacto con otros compañeros se evidencio que en un 33% casi siempre evitan tener contacto con sus compañeros y un 33% que a veces lo hacen, teniendo en cuenta la situación actual puede explicarse que aun no estando en el mismo lugar de trabajo es posible que se haya perdido la comunicación con sus compañeros y no desean tener contacto con los mismo, por lo que una de las necesidades básicas como la social puede estarse viendo afectada.

Así mismo se evidencia que conductas como comer, beber o fumar demasiado mientras se labora se encuentra que un 6,6% de los encuestados siempre alude al trabajo como causal del consumo excesivo de alimentos o de bebidas y un 20% casi siempre y un 46.7% a veces hallan su labor como detonante, como lo evidenciado en el estudio de caso desarrollado por Domínguez-Rodríguez, et al.(2017) importante investigar si es posible que se puedan desarrollar algún tipo de adiciones relacionadas con sustancias nocivas como en el caso del cigarrillo, y también puede estudiarse si hay algún incremento en el sedentarismo de los trabajadores, ya que este tipo de comportamientos pueden ser inversos a lo que se busca en la calidad de vida de un

empleado y el bienestar del mismo. En ese mismo ámbito se ve en el ítem 12 donde se pregunta si come, fuma o bebe mucho durante la jornada laboral se evidencia que un 23,3% siempre lo hace, pero no alude a su labor como el causante de estos hábitos.

En temas de salud uno de los porcentajes que arroja un alto índice es el del dolor de cabeza como producto del trabajo donde un 60% indicó que a veces era el causante y un 20% que casi siempre lo era, en su mayoría los encuentros no presentan dolores estomacales o molestias de este tipo. Barboza (2013) en su estudio en donde se encuentra que los teleoperadores no tienen expectativas de desarrollo, así mismo en la investigación desarrollada por Guzmán, et al (2002) se presenta un alto nivel de deserción y personas que han tenido experiencia en call center tienen pensamientos negativos sobre el mismo, en relación con los resultados encontrado se evidencia que el 20% de los encuestados le produce siempre desasosiego pensar en su trabajo, el 23,3 % casi siempre, el 40 a veces, como también el ítem en donde se verifica con qué frecuencia el trabajo produce fatiga 43,3% siempre y casi siempre se lo produce, el 46,7% a veces, en base a esto y según el estudio realizado por Muschall, et al. (2013) al presentarse altos índices de ansiedad laboral que incluyen los síntomas anteriormente mencionados puede presentarse mayor porcentaje de ausentismo y también afectar la disminución en el rendimiento del trabajo, bajas laborales y personalmente para el bienestar del colaborador ya que pueden verse propensos a desarrollar enfermedades permanentes ya sea de tipo mental o físicas.

Conclusiones.

El trabajo en casa trae ciertas características de índole personal para algunos trabajadores, algunos comparten la modalidad teniendo en cuenta que los tiempos de desplazamientos se han reducido significativamente, esto ayuda a las prácticas de distanciamiento social implementadas por la pandemia, así mismo integrando las políticas de las organizaciones y los diferentes Decretos expedidos por la presidencia.

La ansiedad laboral no se presenta en gran manera en los trabajadores, si se puede evidenciar que hay algunos que lo presenta más que otros mas no es un tema estandarizado. De acuerdo con el objetivo general se pudieron evidenciar factores que afectan la salud mental de los trabajadores, teniendo como consecuencia falencias en la salud física.

La salud mental de los trabajadores en la modalidad de trabajo en casa se ha visto afectada por las mismas labores que se desempeñan en las oficinas, esto llevando las mismas responsabilidades a los hogares familiares, para el buen desempeño y la implementación implica una preparación y adecuación en el sitio de trabajo, contar con políticas para el manejo de la modalidad de trabajo en casa con el cumplimiento de los requisitos y adaptación de los espacios.

La cuantificación de los niveles de ansiedad no se pudo generar ya que se evidencia que los participantes tuvieron temor y falta de una guía al momento de generar las respuestas.

La tecnología en tiempos de COVID 19, dio un paso agigantado para muchas organizaciones, obligo a actualizar sus equipos, así como adquirir nuevas licencias, establecer protocolos; a su vez el factor humano es decir los colaboradores están generando niveles de ansiedad, el irse adaptando a los espacios del hogar para desarrollar las funciones y/o tareas asignadas ha sido en gran medida un obstáculo para el desarrollo de las actividades.

Se evidencia que la mayoría no estaba preparado para enfrentar la situación desde el hogar, teniendo en cuenta que se adecuaron los espacios por los mismos colaboradores pero sin una supervisión por áreas de recursos humanos ni las áreas de salud y seguridad en el trabajo, puede ser una buena alternativa con el cumplimiento de las condiciones para laborar, puede haber eficiencia en labores y aprovechamiento del tiempo, no necesariamente desde la casa pero adaptando espacios cerca a la casa bajo la misma supervisión para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos.

Limitaciones

1. Los trabajadores a pesar de tener conocimiento de que las respuestas de cuestionarios no reflejaban su identidad, se evidencio una reticencia por miedo o angustia a que al momento de contestar afirmativamente se produjera alguna reprimenda por parte de los superiores, aun sabiendo que ellos no tendrían conocimiento de la prueba, por esta razón se evidencia un alto porcentaje en el ítem “Algunas Veces”.
1. Por otro lado, encontramos el gran impedimento que tuvimos por la pandemia la cual por protocolos de bioseguridad nos impidió tener un encuentro físico con las personas implicadas, aunque se les dieron las indicaciones y el apoyo al momento que lo

requerían, se pudo percibir que los entrevistados tal vez sintieron la ausencia o apoyo de los investigadores. se pudo encontrar pocas limitaciones.

Recomendaciones.

El saber dividir las prioridades es esencial, por ello es recomendable que los operadores empiecen a dejar su trabajo en las empresas, no pensar en ello al momento de compartir con su familia o círculo social, igualmente poder establecer horarios y tareas para que no haya una sobrecarga laboral y emocional. Se puede empezar a implementar rutinas y/o actividades que ayuden a los empleados a tener más confianza en las funciones que realizan, los pensamientos negativos pueden llegar a traer consecuencias a futuro.

Ansiedad Fisiológica:

1. Crear conciencia y realizar las pausas activas recomendadas por la aseguradora pueden tener una mitigación en cuanto a los problemas de salud o molestias manifestadas en el cuestionario.
2. Es importante concientizar que lo primero es la salud y en ocasiones nos ocupamos más de nuestros trabajos y si nos sentimos más no vamos al médico, pero si no tenemos salud no podremos seguir trabajando, por ello se debe disminuir los síntomas que se presentan cuando se tiene una ansiedad fisiológica

Ansiedad General:

1. Generar confianza e incentivos a los trabajadores, para que sientan que el trabajo desempeñado en su área es acorde a lo que se espera o si es necesario realizar retroalimentación que ayuden al crecimiento intelectual y personal de los operadores.

En general se recomienda tener una calidad laboral adecuada en todos los ambientes y lugares de trabajo, con esto se evitará bastantes condiciones físicas y mentales como lo son el síndrome de Burnout, estrés y ansiedad laboral. Un buen bienestar laboral puede ayudar a la vida emocional de los empleados no solamente con retribuciones salariales, si no con diferentes beneficios que ayuden a la Motivación del trabajador en su entorno laboral.

Referencias bibliográficas

Alfárez, I. E. Trastornos de la Ansiedad en la población adulta que consulta la unidad de salud las flores, en el departamento de Chalatenango (tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nicaragua- <https://repositorio.unan.edu.ni/7015/1/t580.pdf>).

Álvarez. Buitrago, M. Hoyos, S. (2015). Formas De Estrés Laboral Percibidas Por Asesores De Empresas Call Center De La Ciudad De Medellín. *Proyecto de grado Universidad Minuto De Dios*.

Barboza, F. (2013). Dos estrategias para disminuir ausentismo y rotación en call centers. *Inconcert*. <https://blog.inconcertcc.com/dos-estrategias-para-disminuir-ausentismo-y-rotacion-en-call-centers/>.

Cabrera, A. (2020) circular 0041 de 2020, Lineamientos Respecto Del Trabajo En Casa. *Ministerio del Trabajo*.

Cabrera, A. (2020) circular 0021 de 2020, Medidas De Protección Al Empleo Con

Castaño-Ravagli, M. & Álvarez-Giraldo, C. M. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (2), pp. 1223-1236. DOI:10.11600/1692715x.1522929072016. Ocasión De La Fas De Contención De Covid 19y De Las Declaración De Emergencia Sanitaria. *Ministerio del Trabajo*.

Canto, Á, Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de La Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 38–45.

Cifuentes, A. Rivera, D. Vera. Sánchez, S. Castaño, L. Royo, M. Rivillas, J. (2020). Informe 3. Ansiedad, depresión y miedo: impulsores de la mala salud mental durante el distanciamiento físico en Colombia. *Estudio Solidario, Profamilia*.

Congreso de Colombia. (2006). Ley 1090 de 2006, Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

Domínguez-Rodríguez, I., Prieto-Cabras, V., & Barraca-Mairal, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Clinica y Salud*, 28(3), 139–146. <https://doi.org/10.1016/j.clysa.2017.05.003>

Echauri, A., Minami, H. and Sandoval, M., (2020). La Escala De Likert En La Evaluación Docente: Acercamiento A Sus Características Y Principios Metodológicos. [online] *Revistas.ujat.mx*. <https://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/589>.

Guerrero, A. Suarez, J. García, E. Bohórquez, D. (2020). Proyecto De Práctica Ii – Investigación Aplicada Bienestar Y Calidad De Vida Laboral En Los Call Center. *Repositorios Digitales Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano*.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2041/Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hernández, M., Hora de la parte, Navarro, F., Mira, A., Trastornos de la Ansiedad y trastornos de Adaptación en atención primaria. Guía de Actuación clínica en A.P. - <http://www.san.gva.es/documents/246911/251004/guiasap033ansiedad.pdf>.

Ministerio de Salud. (1993). Resolución Numero 8430 De 1993, Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Mintrabajo.gov.co. 2020. Bienestar Y Salud Mental Un Compromiso De Min trabajo Y El Sector Publico - Ministerio Del Trabajo. [online]
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>.

Molino, M., Emanuel, F., Margherita, Z., Ghislieri, C., Colombo, L., & Cortese, C. G. (2017). Inbound Call Centers and Emotional Dissonance in the Job Demands – *Resources Model* (Frontiers in Psychology 7).

Muschalla, B., Heldmann, M., & Fay, D. (2013). The significance of job-anxiety in a working population. *Occupational Medicine*, 63(6), 415–421.

<https://doi.org/10.1093/occmed/kqt072>

Organización Mundial de la Salud. (2010). ¿Qué es una Pandemia? *OMG*.

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

Organización Mundial de la Salud. (2019). Información sobre Coronavirus. *OMG*.

https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAiAnIT9BRAMeIwANaoE1a9a-ZTivyjdcmEM8rY2qBvpM4tYUK-W6wswg8OTIrVjY_tT-8gDLRoCqWsQAvD_BwE

Organización Mundial de la Salud. (2019). Salud Mental en el Lugar de Trabajo. *OMG*.
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Posada, J (2013) La salud mental en Colombia. *Biomédica Instituto Nacional de Salud*,33, 1-4.

Reyes, A. Cartagena, L. Sierra, M. Villarraga, P. Ramirez, W. (2020). Investigación Aplicada Ansiedad Producto Del Aislamiento Por Cuarentena Asociada Al Covid-19 En Bogotá. *Repositorio Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano*.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1994/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rodríguez Mejía, Marcela. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42.

Sanchez, B. (2018). Factores De Riesgo Psicosocial Y Nivel De Estrés En Trabajadores De Una Empresa De Call Center. *Proyecto de grado Fundación Universitaria Los Libertadores*.

Thompson, E. (2015). Hamilton Rating Scale for Anxiety (HAM-A). *Ocupacional Medicine*, 65(7), 601. <https://doi.org/10.1093/occmmed/kqv054>.

Uriarte, M. (2016). Todo sobre el índice de rotación de personal en un call center. *Omnia*,

1

Zumaya, M. La ansiedad. *Revista de la Universidad de Mexico*.75-78-
<https://www.revistadelauniversidad.mx/download/4fb1b3b2-78e4-414d-a237-73773c291567>

Anexos.

Hallazgos Ansiedad Cognitiva

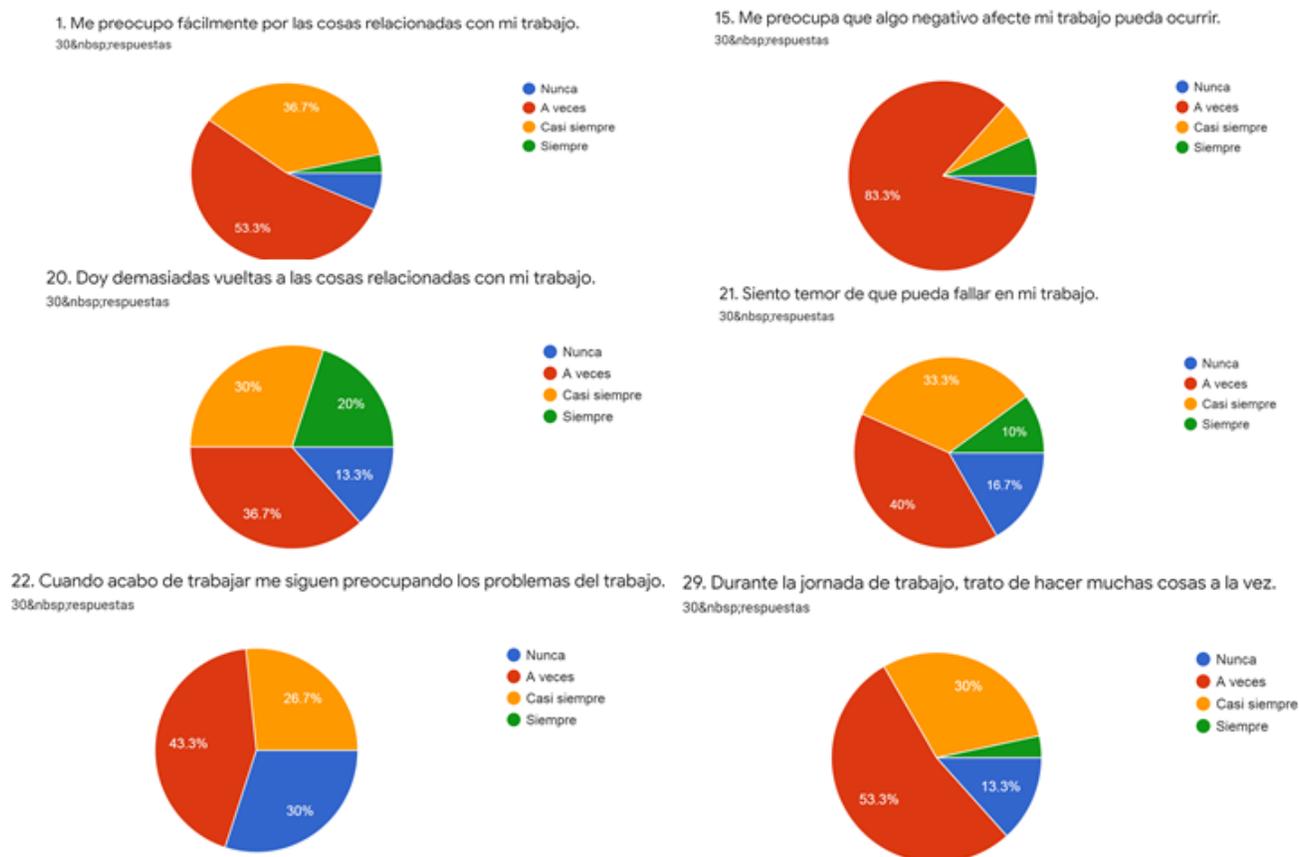


Figura 3. Graficas Ansiedad Cognitiva

Hallazgos Ansiedad Fisiológica

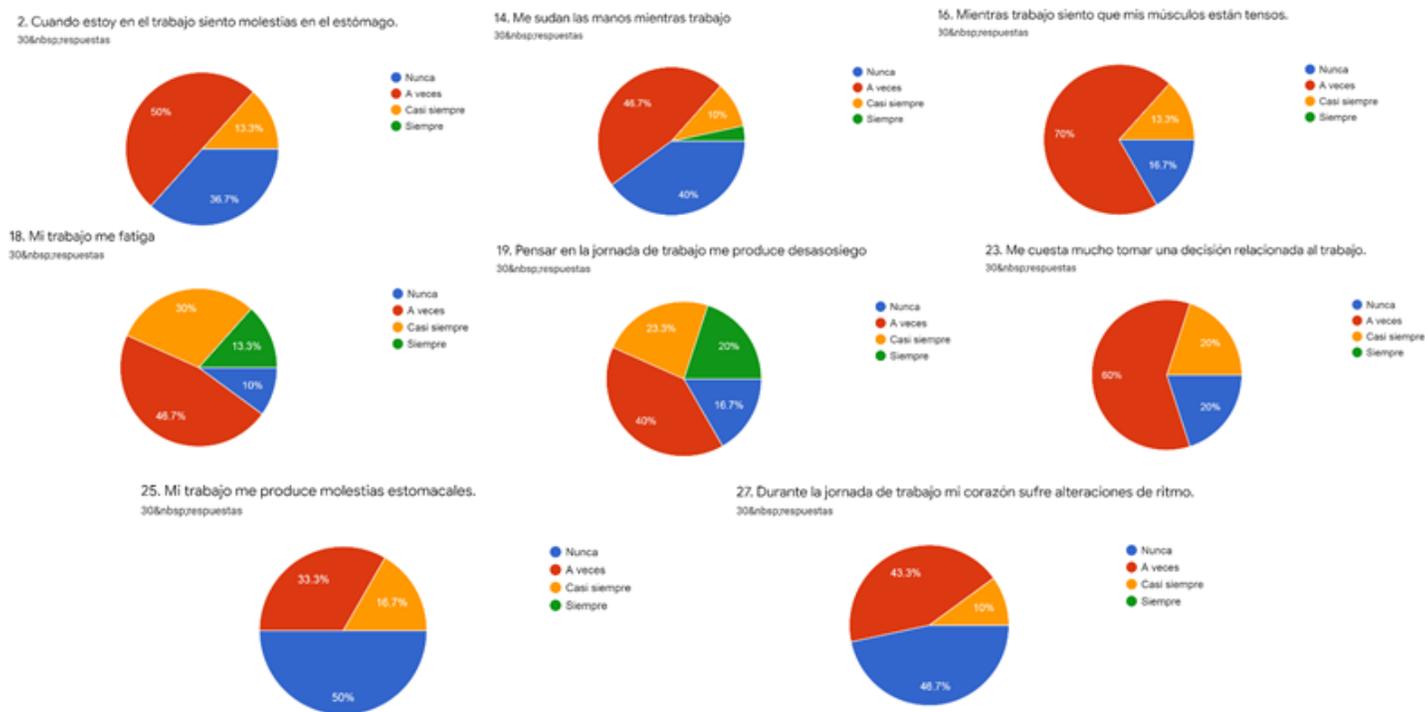


Figura 4. Graficas Ansiedad fisiológica

Hallazgos Ansiedad General

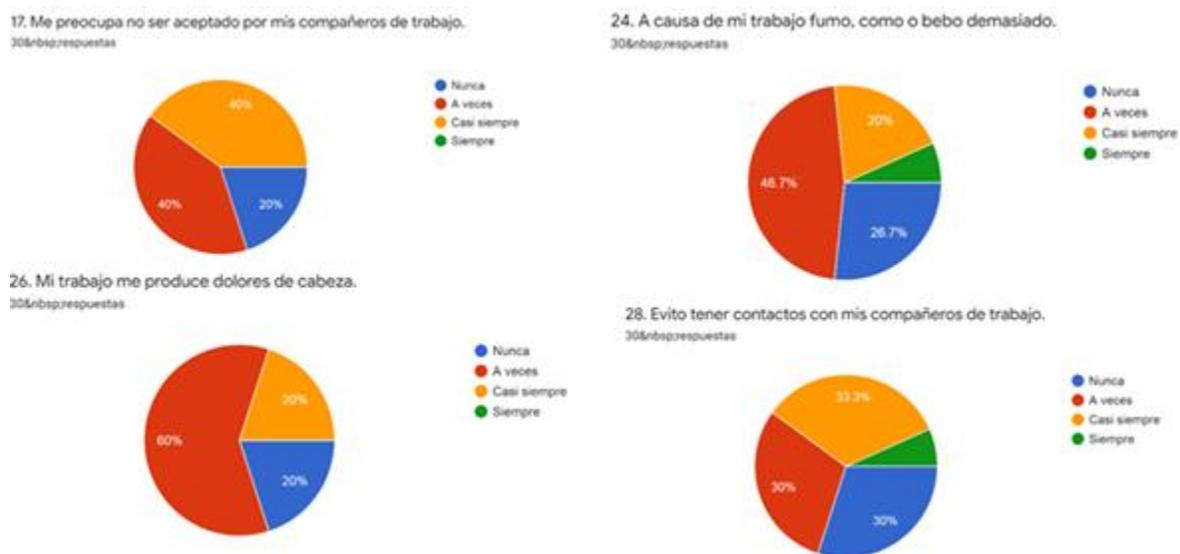
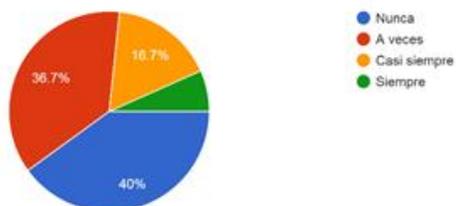


Figura 5. Graficas Ansiedad General - 1

4. Pienso que desempeño mi trabajo peor que mis compañeros.

30 respuestas



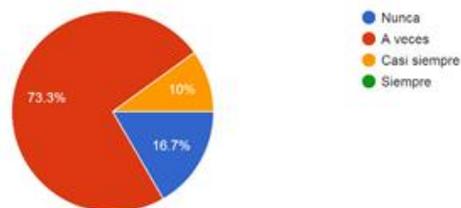
5. Cuando trabajo siento que tengo temblores.

30 respuestas



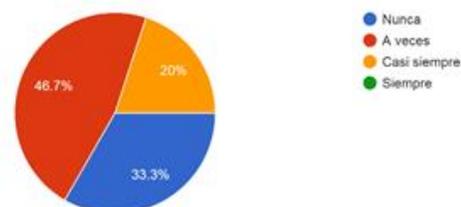
6. Me duele la cabeza mientras estoy trabajando

30 respuestas



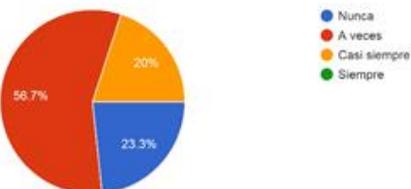
7. Mientras trabajo mis trabajos son menos precisos de lo habitual.

30 respuestas



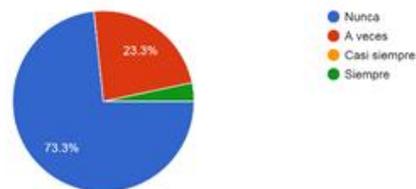
8. Cuando desempeño mi trabajo no me siento seguro de que hago correctamente.

30 respuestas



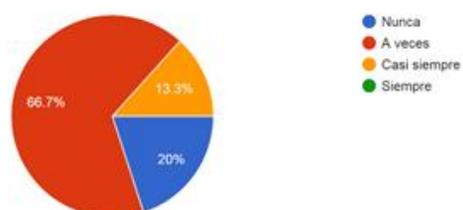
9. Cuando estoy trabajando tengo mareos

30 respuestas



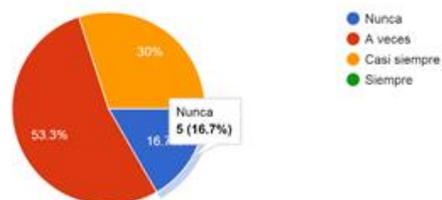
10. Tengo problemas para concentrarme en las tareas de mi trabajo

30 respuestas



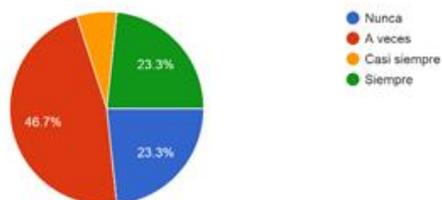
11. Cuando desempeño mi trabajo tengo problemas para expresarme.

30 respuestas



12. Durante la jornada del trabajo fumo, como o bebo demasiado

30 respuestas



13. Me preocupa que mi compañero se den cuenta de mis dificultades en el trabajo.

30 respuestas

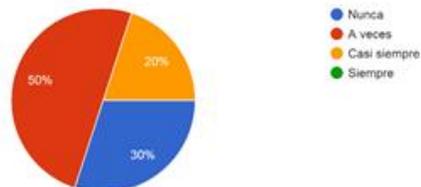


Figura 6. Graficas Ansiedad General - 2

Anexo No.2. Cuestionario de Ansiedad Laboral

Relación de los ítems que componen el Cuestionario de Ansiedad Laboral (C.A.L.)

¿Con qué frecuencia le suceden a usted las cosas que se dicen en los siguientes ítems? Para contestarlos escoja una de las alternativas que le ofrecemos a continuación:

1. Nunca.
2. Pocas veces.
3. Bastantes veces.
4. Muchas veces.

1. Me preocupo fácilmente por las cosas relacionadas con mi trabajo.
2. Cuando estoy en el trabajo siento molestias en el estómago.
3. Mientras trabajo realizo movimientos repentinos tales como rascarme, golpear con los dedos alguna parte de mi cuerpo o un objeto, mover las piernas rítmicamente, etc.
4. Pienso que desempeño mi trabajo peor que mis compañeros.
5. Cuando trabajo siento que tengo temblores.
6. Me duele la cabeza mientras estoy trabajando.
7. Mientras trabajo mis trabajos son menos precisos de lo habitual.
8. Cuando desempeño mi trabajo no me siento seguro de que hago correctamente.
9. Cuando estoy trabajando tengo mareos.
10. Tengo problemas para concentrarme en las tareas de mi trabajo.
11. Cuando desempeño mi trabajo tengo problemas para expresarme.
12. Durante la jornada del trabajo fumo, como o bebo demasiado.
13. Me preocupa que mi compañero se dé cuenta de mis dificultades en el trabajo.
14. Me sudan las manos mientras trabajo.
15. Me preocupa que algo negativo afecte mi trabajo pueda ocurrir.
16. Mientras trabajo siento que mis músculos están tensos.
17. Me preocupa no ser aceptado por mis compañeros de trabajo.
18. Mi trabajo me fatiga
19. Pensar en la jornada de trabajo me produce desasosiego.
20. Doy demasiadas vueltas a las cosas relacionadas con mi trabajo.
21. Siento temor de que pueda fallar en mi trabajo.
22. Cuando acabo de trabajar me siguen preocupando los problemas del trabajo.
23. Me cuesta mucho tomar una decisión relacionada al trabajo.
24. A causa de mi trabajo fumo, como o bebo demasiado.
25. Mi trabajo me produce molestias estomacales.
26. Mi trabajo me produce dolores de cabeza.
27. Durante la jornada de trabajo mi corazón sufre alteraciones de ritmo.
28. Evito tener contactos con mis compañeros de trabajo.
29. Durante la jornada de trabajo, trato de hacer muchas cosas a la vez

Producto Multimedia:

<https://anchor.fm/camila6582/episodes/Ansiedad-laboral-generada-por-trabajo-en-casa-en-colaboradores-Call-center-encnm>