

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE GRADO

EFFECTOS PSICOEMOCIONALES DEL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA  
COVID 19

PRESENTA:

Yury Maritza Mancipe Muñoz      1521025157

SUPERVISOR:

MARIA LAURA YEPES ESCOBAR

BOGOTÁ, marzo – junio 2021

## Resumen

Debido a las consecuencias que ha traído consigo la pandemia Covid 19 la mayoría de las empresas han tenido que optar por la modalidad teletrabajo o trabajo desde casa, generando cambios drásticos en las condiciones laborales de las personas, teniendo en cuenta esta situación, se pretende identificar mediante esta investigación los efectos psicoemocionales del teletrabajo para un grupo de 20 personas que se dedican a trabajar en el sector call center en la ciudad de Bogotá, siendo este el objetivo general de esta investigación. Por medio del método cualitativo-cuantitativo mixto, a través de cuestionarios aplicados a los colaboradores como instrumento diagnóstico, fue posible establecer los resultados encontrando la afectación en las condiciones laborales, los efectos en la salud física y mental de los colaboradores, relacionados directamente con efectos psicoemocionales a causa del estrés, dolores musculares en extremidades superiores, constantes cefaleas y la ansiedad debido a la carga laboral, el encierro y otros factores. En conclusión, el estudio permitió identificar que el cambio de las condiciones físicas a nivel laboral tiene efectos psicoemocionales, altera las relaciones familiares y la motivación de las personas, como afirma Herzberg en su teoría indicando que los factores de higiene describen las necesidades fisiológicas y de seguridad y los factores de motivación se relacionan con las necesidades sociales y de autorrealización. Por este motivo, es importante implementar programas de mejora y ajustes en el plan de trabajo realizado, que se adapten a las condiciones del trabajo desde casa.

**Palabras clave:** Teletrabajo, salud física, salud mental y efectos psicoemocionales.

## Abstract

Due to the consequences that the Covid 19 pandemic has brought with it, most companies have had to opt for telecommuting or work from home, generating drastic changes in people's working conditions, taking into account this situation it is intended to identify through this research the psycho-emotional effects of teleworking for a group of 20 people who are dedicated to working in the call center sector in the city of Bogotá, this being the general objective of this research. By means of the mixed qualitative-quantitative method, through questionnaires applied to the collaborators as a diagnostic instrument, it was possible to establish the results by finding the effect on the working conditions, the effects on the physical and mental health of the collaborators, directly related to the effects psycho-emotional due to stress, muscle aches in upper extremities, constant headaches and anxiety due to workload, confinement and other factors. In conclusion, the study allows us to identify that the change in physical conditions at the work level has psycho-emotional effects, alters family relationships and people's motivation, as Herzberg states in his theory, indicating that hygiene factors describe physiological needs and Safety and motivational factors relate to social and self-actualization needs. For this reason, it is important to implement improvement programs and adjustments in the work plan carried out, which are adapted to the conditions of working from home.

Keywords: Telework, physical health, mental health and psycho-emotional effects

## **Introducción**

### **Descripción del contexto general**

La siguiente investigación busca profundizar en los riesgos presentes para la salud mental y física durante el teletrabajo. El cual fue necesario establecerlo y entró en auge con la finalidad de controlar los contagios por el virus del Covid19 y responder al aislamiento

solicitado como única forma de contener este virus, a partir del 25 de marzo de 2020 cuando el Gobierno Colombiano declaró confinamiento total. (Romo, 2020).

Desde ese momento, los colombianos asumen varios retos que desde el confinamiento preventivo permitan seguir con su vida laboral y social, buscar alternativas para comercializar sus productos y servicios en plataformas y redes sociales, asistir a ceremonias religiosas por medio de la virtualidad, aislarse en sus hogares adaptando espacios de trabajo y oficinas en sus viviendas.

Asimismo, la mayoría de las compañías del sector financiero y servicios afrontan la crisis con reuniones virtuales, cancelación de viajes, otras han puesto sus servicios gratuitos y la opción más notada para seguir funcionando el teletrabajo. (Republica, 2020)

Las empresas de telecomunicaciones, los llamados Bpo, call center, outsourcing también decidieron acogerse al teletrabajo como indica (Atento, 2020) "el 79% de las empresas asegura que mantendrá el modelo del teletrabajo después de la crisis".

### **Planteamiento del problema**

En esta investigación surge el interés en ahondar en las dinámicas laborales de los trabajadores en el marco de la Pandemia del Covid19 y específicamente con los trabajadores del sector Contact Center. Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de la Asociación Colombiana de BPO y Contact Center - BprO, citada por (empleo, 2019) afirma que "el sector de 'BPO' y 'contact center' ha crecido durante los últimos años y se ha consolidado como uno de los más importantes en la generación formal de empleo, contando con más de 500.000 personas laborando actualmente".

Del mismo modo, es un sector que atrae a los más jóvenes y por ser telecomunicaciones facilita el teletrabajo, el 97% de los trabajadores menores de 30 años no

han tenido un trabajo diferente y para un 60% esta ha sido su única experiencia formal.  
(Castaño-Ravagli, 2017)

Sin embargo, es una labor que requiere de bastante concentración y constancia porque se debe atender llamada tras llamada y todo el tiempo se está bajo presión, aunque ahora se trabaja desde casa por medio de Teams, WhatsApp personal y otras herramientas tecnológicas, se le recuerda al operador que su promedio de llamada supera el nivel, la productividad del día está lejos de la meta, por lo tanto, debe quedarse más tiempo y, por si fuera poco, se exacerbaban las llamadas en espera para que agilicen el proceso de atención y el nivel de servicio no quede por debajo del porcentaje establecido.

Por otro lado, los tiempos de ingreso a turno, duración de la llamada, tiempos de descanso, la productividad evaluada en cuántas llamadas se responden, cuántas consultas favorables y cuántas se derivaron a otros sectores porque no se tenía la respuesta, etc. Luego la evaluación de grupos y hasta del sector en conjunto; el caudal de llamadas debe ser homogéneo para cada agente y los tiempos establecidos y manejo de llamadas cada vez más lejos de la realidad, situación que genera presión, estrés, frustración y desmotivación.  
(Benjamin, 2006)

Además de lo anterior, surge la necesidad de preguntarse ¿cuáles son los riesgos para salud mental y física en modalidad teletrabajo? Según la OMS citado por (Gómez, 2013) el objetivo de la seguridad y la salud en el trabajo es el siguiente "lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a

sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad” (p.86)

Sin embargo, durante el teletrabajo se evidencia que las personas deben organizar oficinas improvisadas en casa con sus sillas, mesas, computadores y otros objetos que son de uso familiar y no están adaptados para la jornada laboral, no cumplen con las medidas específicas para desplazar brazos y piernas ocasionando malas posturas, dolores musculares y otras dolencias que con el tiempo de exposición a una ergonomía incorrecta se desatan en enfermedades de la columna, estrés y agotamiento excesivo.

De igual manera, combinar el ambiente familiar y laboral resulta difícil por los diferentes distractores, problemas de tipo conyugales y la soledad a la que muchos se enfrentan. En este aspecto encontramos depresión, tristeza, ansiedad, estrés y otras afecciones de tipo psicológico. Como lo afirma Eurofound y OIT, 2019 citado por (OIT, 2020, pág. 15) "Los estudios han demostrado que el teletrabajo aumenta la intensidad del trabajo y la interferencia entre el trabajo y el hogar, lo que provoca efectos adversos en el bienestar y los niveles de estrés de los teletrabajadores".

Así mismo, las empresas suponen que el trabajador tiene más tiempo, asignan más trabajo y responsabilidades que en ocasiones por su complejidad superan las 8 horas de jornada laboral establecida legalmente, horas adicionales de exposición a pantallas, realización de una tarea monótona, dolores musculares por permanecer en la misma posición durante bastante tiempo, cansancio, frustración, desmotivación, carga emocional, alteración en sus actividades diarias y afecciones de tipo psicosocial.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los efectos psicoemocionales del teletrabajo para un grupo de trabajadores del sector call center durante la pandemia covid 19?

### **Objetivo General**

Identificar los efectos psicoemocionales del teletrabajo durante la pandemia covid19 para un grupo de trabajadores del sector call center en la ciudad de Bogotá.

### **Objetivo Específicos**

Analizar los factores de riesgo psicoemocional de un grupo de 20 trabajadores del sector call center de Bogotá mientras trabajan desde su hogar.

Determinar las causas que afectan la salud mental y física durante el teletrabajo en la pandemia covid19 mediante un instrumento diagnóstico para 20 trabajadores del sector call center en la ciudad de Bogotá.

Definir las afecciones en la salud mental y física de 20 trabajadores del sector call center en la ciudad de Bogotá en modalidad teletrabajo.

### **Justificación**

El motivo que hace relevante esta investigación es la situación actual en la que se encuentra Colombia y el mundo entero debido a la pandemia covid 19, la cual, ha obligado a la mayoría de las empresas a tomar decisiones que permitan dar continuidad a su servicios y productos ofrecidos procurando el cuidado de la salud de sus trabajadores encontrando como medida afanosa el teletrabajo que trae consigo una serie de efectos en la salud física y mental. Esta investigación tiene como propósito encontrar que factores pueden ser causantes de efectos psicoemocionales mientras se trabaja desde casa y de esta manera llegar identificar como la sobre carga laboral, la combinación trabajo/familia, la organización de tareas, el equilibrio entre aspectos de tipo laboral y personal pueden llegar a ser generadores de estrés y otras dolencias que disminuyen la efectividad laboral y perturban la salud de las personas. También se busca destacar riesgos en la salud física que con el tiempo afectan la salud mental contribuyendo a que las empresas tomen medidas

frente a sus programas de bienestar que permitan mitigar enfermedades o trastornos mentales en sus trabajadores.

Igualmente, este estudio es una contribución a la psicología porque nos permite identificar como los seres humanos aun no estamos preparados para cambios bruscos en nuestras rutinas diarias y menos si son repentinos como ha sido el teletrabajar. En Colombia el teletrabajo antes era una opción para aquellas personas que tenían rangos o cargos más altos o que por sus funciones laborales llegaban a un acuerdo con la empresa para hacer más cómoda la prestación de sus servicios. Sin embargo, en tiempos de pandemia el trabajo en casa es una opción prácticamente obligada. Es por ello que algunas personas no se han logrado adaptar satisfactoriamente y empiezan a presentar algunos síntomas en su salud física y mental como son fuertes dolores de espalda, tensión en el cuello, cefaleas, estrés, cansancio excesivo, irritabilidad, ansiedad y otros llegan a tener conflictos familiares por lo que es necesario sugerir pautas para el teletrabajo y desarrollo de nuevas competencias como son equilibrio entre el área personal y laboral, preparación y cuidado psicológico mientras se teletrabaja, comunicación asertiva y conseguir feedback con compañeros de trabajo y el moderación ocupacional entre las labores relacionadas con su trabajo y las que hacen parte de su vida diaria. En casos relevantes se propone buscar ayuda profesional en este caso de terapia psicológica que permita identificar el problema para que las personas puedan mejorar su calidad de vida.

### **Marco de referencia**

El marco de referencia constituye el marco conceptual, el marco teórico y el marco empírico que sustentan esta investigación. En el marco conceptual se definen el teletrabajo, efectos psicoemocionales y físicos. Por otra parte, el marco teórico sugiere la teoría de



motivación-higiene de Frederick Herzberg la cual permite comprender la satisfacción lograda por colaboradores de las organizaciones cuando el entorno es favorable, y el marco empírico que destaca 7 investigaciones de las cuales 4 exponen los riesgos psicosociales para las personas mientras laboran en la oficina expuestos a las TI, 2 a nivel Colombia que muestran como la salud física y mental están estrechamente relacionadas y causan efectos psicoemocionales negativos o positivos; y una más general en 4 países incluidos Colombia, España, Argentina y México que resaltan algunas ventajas del teletrabajo.

### **Marco conceptual**

#### **Teletrabajo**

Según (Buirra, 2013) "El teletrabajo es aquel trabajo que se realiza a distancia y con la colaboración de las modernas tecnologías de la comunicación, o si se quiere precisar un poco más, es aquella forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales, y que implica la utilización de equipos informáticos y de tele- comunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de las actividades" (p.23). En otras palabras, es poder ejecutar la jornada laboral desde otro lugar, generalmente desde la casa del trabajador, teniendo en cuenta que él mismo debe disponer de sistemas tecnológicos como celulares, tablets, computador e internet, que le permitan tener una conexión continua con la organización y realizar las funciones administrativas o de tipo operativas para las cuales fue contratado.

Otros autores citados por (Pérez, 2010) definen que "el teletrabajo sería un modo de trabajo remoto que implica el uso de las TIC (por ejemplo, Gillespie y Feng, 1996; Kerrin y Hone, 2001; Wikström et al., 1997). Sin embargo, lo que predomina son definiciones que se centran en aspectos más concretos del teletrabajo, como su posibilidad

de reducir los desplazamientos de casa a la oficina, el papel de las tecnologías en la práctica del teletrabajo, el lugar en el que se debe realizar el trabajo remunerado o el régimen contractual que debe tener el teletrabajador"(p.26).

Así mismo, el teletrabajo surge en estados unidos en 1973 como una medida para optimizar los costos dentro de las compañías y por ende mejorar el bienestar de los empleados. En Colombia surge con la 1221 de 2008, como una forma de organización laboral. Para el año 2020 el teletrabajo toma mayor fuerza y relevancia con la llegada del coronavirus que obligo a las empresas a enviar a sus empleados a laborar desde sus casas con el fin de evitar contagios. (Delgado, 2020)

### **Efectos psicoemocionales y físicos**

A pesar de los beneficios que puede incorporar la modalidad teletrabajo se evidencia la activación del estrés ya que hay una exigencia a la adaptación a los cambios y el entorno. Según Cannon "el sistema nervioso simpático prepara al organismo para soportar el estrés. Selye profundizó más en el estudio del estrés y señaló la coordinación existente entre tres sistemas para responder, en lo que definió como el Síndrome General de Adaptación (alarma, resistencia y agotamiento)". Pág.36. Cuando una situación es amenazante requiere de recursos psicológicos adicionales para identificar qué respuesta debe dar por lo cual se movilizan anticipadamente las emociones generando adrenalina y por ende cortisol respuesta al estrés. (Sánchez, 2013)

Por ende, la modalidad trabajo remoto tiene consigo cambios rigurosos, exigen la adaptación de las personas, hábitos conductuales, percepción y enfrentamiento a nuevas situaciones de tipo laboral y familiar. Las cuales deben ser tratadas con base al

conocimiento y disciplina ya que si se salen de control interfieren en la salud mental y física, manifestando alteraciones, actitudes negativas, dolencias o trastornos de tipo psicológico.

Por ejemplo, en relación con el uso de las TIC surge una nueva patología "tecnoestres" que se expresa ante la imposibilidad de manejar medios tecnológicos o la ansiedad y obsesión por estar conectado y extender la jornada laboral. Así mismo, una mala diferenciación entre el funcionamiento laboral y familiar perjudica seriamente la salud del trabajador, no respetando horarios, comidas "síndrome de la patata en el escritorio" accesibilidad a la comida en cualquier momento de la jornada y otros. Además, la falta de actividad física y el sedentarismo se ven conectados con algunos trastornos psicológicos y enfermedades como la obesidad que incrementa la morbilidad y mortalidad potenciando otras enfermedades cardiovasculares, hipertensión, diabetes y otras relacionadas con el funcionamiento esquelético-muscular. De igual manera, se presentan dolores musculares por la falta de ergonomía que ofrece los objetos una oficina tradicional. (Gallego, 2002)

Del mismo modo, la constante preocupación, el agotamiento en exceso, la soledad, estar bajo efectos de la presión pueden conducir al estrés, la depresión y el suicidio como lo explica (González, 2015) "el estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión y más, aumentan las conductas no saludables, como fumar, beber o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficiente, conductas preventivas de higiene, entre otros. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse adicciones, con consecuencias negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud y más". (p.176)

Inclusive altos niveles de ansiedad, tener pensamientos sobre una misma situación todo el tiempo, exceso de carga laboral, problemas familiares perturban la higiene del sueño. Sin lugar a duda el dormir permite la plenitud del descanso y la satisfacción de relajarse recargando nuestro cuerpo de energía. De esta manera las personas pueden estar vigorosas y realizar mejor sus actividades diarias.

Para empezar el sueño hace parte de la reorganización de circuitos cerebrales asociados con procesos de aprendizaje, la consolidación de la información en nuestro cerebro, mecanismos sinápticos relacionados con la memoria y la reparación del organismo. No dormir bien afecta la salud porque produce fatiga, somnolencia, trastornos cardíacos, diabetes e incluso la muerte. (Camacho Gutiérrez, 2016)

Por consiguiente, aparecen otros efectos, síndrome “burn out” o “quemadura de cerebros” aparece debido a la tensión que nace de tener que realizar un trabajo repetitivo, estrés crónico, estar insatisfecho con la labor que se hace, agotamiento emocional y físico. La sobre exigencia y la presión laboral favorecen su manifestación. (Benjamin, 2006) Es así como el autor se enfoca principalmente en las condiciones laborales de las personas que trabajan en call center definiendo situaciones específicas basadas en anécdotas propias de los trabajadores que se hallan afectados física y psicológicamente durante su labor.

### **Marco Empírico**

La universidad Javeriana realizó un estudio entre el año 2011 y 2013 el cual tenía como objetivo encontrar factores de riesgo psicosocial en la oficina PUI en un periodo de dos años encontrando que de los 82 participantes, el 83% afirman que los problemas musculares de miembros superiores son ocasionados por el trabajo, lo mismo sucede con respecto al dolor de espalda, el 84% afirman que los problemas de espalda son normalmente causados por el trabajo. (Rosero, 2013)

De la misma manera, no tener pautas de higiene postural y ergonomía, alternar actividades y periodos de descanso afectan la salud física así corrobora una muestra tomada en la Habana Cuba a 54 trabajadores de 100 que permanecen la mayor parte su jornada laboral expuestos a pantallas arrojo que el 75,9% de los trabajadores presentan dolores o molestias en extremidades superiores y el 59,2% a nivel del tronco, el 14,8% presenta dolores de cabeza y el 16,6% en extremidades inferiores. El 88,9 afirma no hacer ningún ejercicio o pausa activa frente a un 11,1 % que testifica realizar una pausa durante sus labores. El 96,2 % no cierra los ojos o parpadea para descansar la vista mientras un 7,4% si lo hacen. (Vidal, Ávila, Amable, Washington, & Lefrán, 2016)

Ahora bien, un análisis de varios estudios hechos en Argentina, España, México y Colombia concluye que el teletrabajo para el individuo y las empresas tiene grandes ventajas de las cuales destaca la disminución de traslados al trabajo, mayor productividad y menos estrés laboral. También menciona a Bancolombia quienes manifiestan ahorros monetarios y bienestar en cuanto al manejo del tiempo. (Suárez, 2016)

En contraposición un estudio realizado por la universidad de Jaume I en España donde participaron 65 individuos de la empresa Merframar expuestos en su día día a las nuevas tecnologías en el año 2018 y 2019 dio como resultado que un 15,38% de los trabajadores padecen tecnostrain y un 30,77% tecnoadicción. Por lo tanto, un 46,14% de los trabajadores de oficina de la organización sufren de tecnoestrés. Casi la mitad de los empleados evaluados padecen niveles altos de tecnoestrés y casi un 14% tienen niveles muy elevados de ansiedad. (Castaño, 2019)

Se puede señalar la importancia de generar estrategias de prevención e intervención que mitiguen estas perturbaciones psíquicas originadas por la fatiga mental como afirma la universidad católica del norte en Chile la cual encontró que las secretarias

que permanecen en conectividad constante a las TI tienen niveles de ansiedad del 71% y fatiga un 25%. La discusión del estudio resalta que el cansancio por el uso de la computadora genera mayores niveles de ansiedad y actitudes negativas hacia las TI. (Cristian Salazar, 2020)

Por ejemplo, las personas con características perfeccionista, utilización del tiempo libre, necesidad de aprobación social, sentimiento de culpa y ansiedad generalizada están en riesgo de sufrir el trastorno de adicción al trabajo. Un estudio descriptivo realizado a 8 docentes por la universidad nacional de Colombia enfocado en las creencias obsesivas, recurrentes o instructivas de las personas con alto riesgo de adicción al trabajo y que se convierten en factores de riesgo psicosocial muestra que el uso extendido de las tecnologías y el temor a perder el empleo son factores claves para generar dicho trastorno. (Parra, 2018)

Por último, un estudio hecho a 26 operadores que responden llamadas internacionales para una campaña de BPO arrojó que, de los 26 empleados, 11 agentes presentan un nivel psicosocial de exposición desfavorable para la salud (42,31%), 7 se encuentran en un nivel psicosocial de exposición intermedio (26,92%) y 8 operadores están en un nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud (30,77%). Es decir, casi la mitad de los jóvenes se ubica en el grupo expuesto a un nivel psicosocial desfavorable para la salud. (Sáenz, 2019)

### **Marco teórico**

Esta investigación busca identificar qué efectos psicoemocionales se pueden desencadenar en las personas que trabajan desde casa debido a los cambios ambientales y la carga laboral. Los cuales son evidentes en tiempos de pandemia debido a la covid 19.

Frederick Herzberg en su teoría de la motivación-higiene o también conocida como la teoría de los dos factores. Considera que el rendimiento laboral de las personas depende de la motivación que alcanzan en su ambiente laboral. Siendo la motivación el factor más importante para que las personas rindan en su trabajo, la organización debe coincidir con los intereses de sus trabajadores. Los factores de higiene describen las necesidades fisiológicas y de seguridad y los factores de motivación se relacionan con las necesidades sociales y de autorrealización. (Quiroa, 2021)

Esta teoría categoriza la motivación en dos factores:

**Factores de Higiene:** Hace referencia a los factores extrínsecos, relacionados al entorno que rodea al trabajador. Los cuales están fuera del control de las personas. Dentro de estos encontramos el salario, beneficios que ofrece la organización, tipo de liderazgo de parte de los superiores, condiciones físicas y ambientales del trabajo, políticas y normas de la empresa. Según Herzberg si los factores higiénicos son óptimos provocan satisfacción en los empleados. (Gutiérrez, 2015)

**Factores motivacionales:** Describen factores intrínsecos como son el reconocimiento profesional y la autorrealización del trabajador. Estos factores están estrechamente relacionados con las funciones que realiza el trabajador en sí. (Gutiérrez, 2015) "Para proporcionar motivación continua en el trabajo, Herzberg propone el "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo", el cual consiste en sustituir constantemente las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas que ofrezcan desafíos y satisfacción profesional y ayuden al crecimiento individual del empleado. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo, y debe hacerse de acuerdo con sus características personales". (p.28)

## **Metodología.**

### **Tipo y diseño de investigación.**

El diseño de esta investigación es cuantitativo-Cualitativo (mixto), por medio de esta se puede abarcar cómo los individuos producen experiencias a partir de su interacción en los eventos sociales, que surgen en lo cotidiano de cada persona, permitiendo crear perspectivas y conceptos de lo que la población participante comprende del entorno donde se ejecuta el teletrabajo y sus reacciones frente este. Por otra parte, nos permite analizar tendencias y resultados más detallados de acuerdo con los datos recolectados. (Hernández-Sampieri, 2014)

Este enfoque permitirá un acercamiento más directo con los individuos, en los escenarios y experiencias reales y contextos naturales, lugares en los cuales se realizarán procesos de interpretación de lenguaje y acciones relevantes en el contexto social. (Martínez Rodríguez, 2011). De esta manera, se utilizó preguntas cerradas y abiertas, donde se indaga las características del trabajo en casa, estado de salud actual y la carga laboral. Los datos serán recolectados, tabulados y analizados de acuerdo con la información entregada por parte de los 20 trabajadores de call center tomados como muestra de manera general en la ciudad de Bogotá, confirmando que trabajan en empresas del sector call center.

### **Participantes.**

Mediante un consenso con personas que laboran en el sector call center en la ciudad de Bogotá se les pidió a 20 de ellos que participaran voluntariamente en esta investigación a través del diligenciamiento del cuestionario. El muestreo utilizado fue



probabilístico-aleatorio donde el 70% son mujeres y el 30% son hombres, se encuentran entre edades de los 18 y 48 años y viven entre los estratos 2 y 3 de la ciudad de Bogotá. Con anterioridad se verifico que las personas que aplicaron prestaran sus labores al sector call center en cargos de operadores o Back office y que se encontraran trabajando desde casa.

### **Instrumentos de recolección de datos.**

El instrumento utilizado en esta investigación para la recolección de datos y análisis de la información fue el cuestionario, se usaron dos tipos preguntas de las cuales 11 eran abiertas y 6 cerradas para un total de 17 preguntas. Además, se incluyó el consentimiento informado. Para poder aplicar el instrumento se utilizó las tecnologías ofrecidas mediante la virtualidad, es decir que se envió el cuestionario a través del correo del colaborador para que ellos pudieran realizar el diligenciamiento de este. Además 5 de los cuestionarios fueron realizados vía telefónica para poder enfatizar más en cada una de las preguntas abiertas. También se explicó al participante que la información recolectada tiene fines únicamente académicos. La duración de la aplicación corresponde entre 15 y 25 minutos.

### **Estrategia del análisis de datos.**

Los datos recolectados fueron extraídos del instrumento utilizado y luego se analizaron a través de tablas dinámicas y graficas en Excel, para los datos cualitativos se hizo lectura de cada una de las respuestas de los participantes extrayendo conclusiones e hipótesis. Luego se estableció un resumen, se relacionaron y compararon variables, también se identificaron diferencias entre variables y por último se pronosticaron resultados. De

igual manera, se integraron los datos cualitativos y cuantitativos para un mejor análisis y resultados más precisos.

### **Consideraciones éticas.**

De acuerdo con la Ley 1090 de 2006, artículo 2 de los principios durante el desarrollo de este trabajo de investigación se acatará y seguirá al pie de la letra los siguientes: punto 5 se guardará absoluta confidencialidad de la información obtenida a través del instrumento utilizado para recolectar los datos teniendo en cuenta el respeto por datos personales, punto 6 respeto por la integridad y protección del bienestar de las personas quienes colaboraran en la investigación, punto 8 se evitará el uso indebido de los resultados de la evaluación. Además, según el código deontológico y bioético del psicólogo capítulo 1, artículo 17, nos indica el " El profesional en sus informes escritos, deberá ser sumamente cauto, prudente y crítico, frente a nociones que fácilmente degeneran en etiquetas de desvaloración discriminatorias del género, raza o condición social". Norma que se tendrá en cuenta en el momento de realizar la recolección e informe de resultados. También el capítulo VII, artículo 49, 50 y 51 el investigador es responsable de los temas de estudio, la metodología, instrumentos utilizados, análisis y conclusiones de la investigación, siempre basándose en principios éticos de respeto, dignidad y derechos de los participantes.

Así mismo se dará lectura y explicación del consentimiento informado teniendo en cuenta la resolución 8430 de 1993 artículos 1 al 15 los cuales indican que cada uno de los participantes en ningún momento serán expuestos a ningún riesgo y siempre se cuidará su dignidad e integridad. La persona tendrá pleno conocimiento y claridad del uso que se dará a la recolección de la información en dicha investigación y antes de aplicar el instrumento se permitirá que la persona firme y autorice su participación mediante el consentimiento

informado y solucione cualquier inquietud o duda que pueda llegar a tener. Informando el objetivo de este trabajo y dando información de la institución universitaria que lo respalda.

### **Resultados**

De las 20 personas que respondieron el cuestionario, 16 afirmaron trabajar con labores relacionadas a call center o llamadas y 4 de ellas dicen que no, pues se debe tener en cuenta que no todas las personas que trabajan en call center se dedican a realizar y a recibir llamadas. Porque también tienen labores de back Office y otros cargos.

A la pregunta ¿Cuál podría ser un motivo para trabajar más horas de las ya establecidas en su contrato? Los 20 participantes afirmaron que, si deben quedarse horario adicional, de los cuales 12 argumentaban razones de sobrecarga laboral o sobredimensionamiento de la capacidad del empleado en el desarrollo de tareas en su jornada, ampliación de la jornada, solicitud de horas extras y alguno de los casos para cubrir compañeros incapacitados por covid o por capacitaciones debido a nuevos protocolos por pandemia. *"Amplían la jornada teniendo en cuenta que el trabajador por estar en casa tiene más tiempo para trabajar. Es decir que sobredimensionan el trabajo que tiene para la jornada. Más trabajo aun sabiendo que en la jornada no terminara"*. Por otra parte 5 de ellos indicaban que por no dar una planeación adecuada a las actividades en la jornada y atender temas familiares el resultado fue no finalizar a tiempo sus labores y por ello debían terminar la jornada más allá del horario establecido, así mismo, solicitudes o peticiones en la última hora laboral por parte del jefe aumentando la carga laboral asignada. *"que se haya hecho una mala planeación de las actividades y no haya alcanzado el tiempo laboral destinado"* *"Por las comidas de la casa, y el evitar gastos de transporte y de más se*

*trabaja más horas de lo habitual y por compromisos y responsabilidades del cargo"* Y solo 3 de ellos afirmaron no tener que trabajar horario adicional al establecido en su jornada.

En cuanto a tomar un descanso en la jornada laboral el total de los encuestados afirmaron tener al menos 10 o 15 minutos en la jornada para ir al baño, pausas activas y la hora de almuerzo. Sin embargo, al menos 2 de ellos indicaban no tomarlos y algunos comer en el puesto de trabajo cuando tienen espacio. *"Puedo tomarlo en el momento que yo lo desee. Pero trato de hacerlo únicamente si es necesario para que el tiempo me rinda"*.

Mientras solo una persona contesto no tener ninguna distracción mientras trabaja desde casa, 10 comentaban que el ruido de la calle, el ruido ocasionado por familiares mientras realiza las tareas domésticas, el sonido del timbre, el sonido del teléfono, el llanto de los bebés en casa y los hijos con preguntas espontáneas eran distractores. También 9 de ellos revelaban que la familia y los deberes con ellos era fuente de distracción. Y dos personas comentaron que la televisión y las mascotas también se convertían en distractores. *"Los familiares del hogar piden favores, llegan los domiciliarios, visitas inesperadas", "El ruido generado por los vecinos", "el ruido de la calle", "La familia cuando realiza oficio" "Tengo un bebé entonces cuando él llora demasiado, tocan a la puerta o los vecinos que generan ruido"*.

Respecto a la afectación de las relaciones familiares y sociales 8 de los consultados dijeron no sentirse afectados, pero 12 de los participantes contestaron que, si se afectaban estas relaciones debido al conflicto de roles y pérdida de equilibrio entre familia y trabajo, *" Sí, porque estas 100% en la casa laboralmente y si tienes tiempo sería para ti. De pronto los miembros del hogar tienden a alejarse porque ven que siempre estoy muy ocupado en mi trabajo y demanda bastante de mi tiempo y concentración", " Si, afecta ya que el trabajo en casa consume demasiado tiempo, escasa o nula el tiempo que se puede*

*convivir con la con la familia", Sí porque él tiempo se acorta para Atender mis relaciones sociales y familiares".*

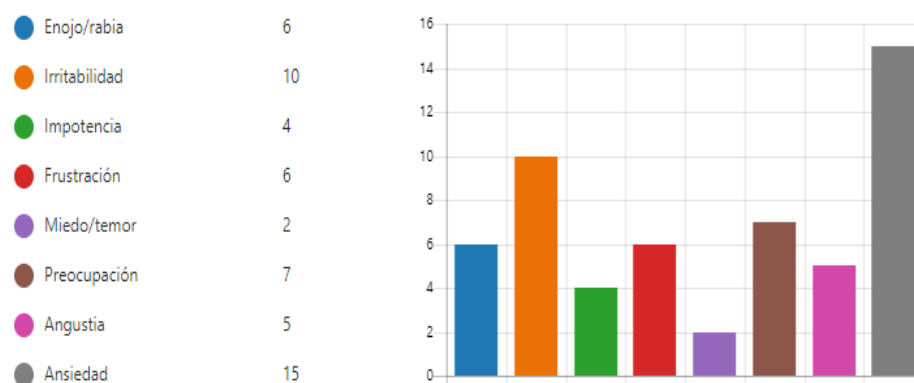
La sobrecarga laboral fue evidente para 12 de los encuestados debido al incremento de trabajo por la pandemia y las incapacidades de compañeros contagiados. Mientras 8 de ellos afirmaron no tener ninguna sobre carga.

Por decisión propia 9 de los examinados deciden quedarse más tiempo hasta sin darse cuenta del paso de las horas. *" Sí, porque debo cumplir mi gestión laboral. Ya que si no cumplo al día siguiente tendría el doble de trabajo del programado es decir todo retrasaría", " Si, por el entorno en que desarrollo todas las actividades (hogar)", " Si, uno no se desconecta del trabajo".*

Los 20 participantes indican tener un espacio más o menos cómodo para trabajar, con suficiente luz. Pero refieren que su trabajo se entorpece por sillas incómodas, espacio poco privado ya que la familia pasa constantemente por el sitio y falta de levanta pies. *" Tengo un escritorio, silla ergonómica, por el momento necesitaría levanta pies a pesar de que es un lugar cómodo. También tengo suficiente luz y el espacio. Sin embargo, está ubicado en la sala donde en ocasiones me encuentro con mi familia", " Trabajo en el comedor de mi casa", " Muy pequeño y ruidoso", " Escritorio, silla con espaldar de esponja, la iluminación es escasa, entonces mantenía mi bombillo blanco encendido, no tenía levanta pies el cual es muy necesario. Es una habitación que llamamos biblioteca entonces allí permanezco solo yo trabajando"*

A la pregunta ¿Qué es lo que más le gusta del espacio donde trabaja? la mayoría respondió que sea iluminado y no tener que trasladarse en transporte público para llegar al sitio de trabajo durante 2 o 3 horas al día.

La ansiedad fue marcada por 15 de los participantes convirtiéndose en una de las emociones que más aumentaba mientras se trabajaba desde casa, continua la irritabilidad con 10 marcaciones en el cuestionario, la preocupación para 7 de ellos, el enojo/rabia y frustración para 6 de los encuestados también estuvo en aumento, las angustia con 5 veces marcada y finalmente la impotencia para 4 personas en aumento y miedo o temor solo 2 veces tomada como opción. Ver figura 4



**Figura 4. Grafica emociones en aumentado mientras se trabaja desde casa.**

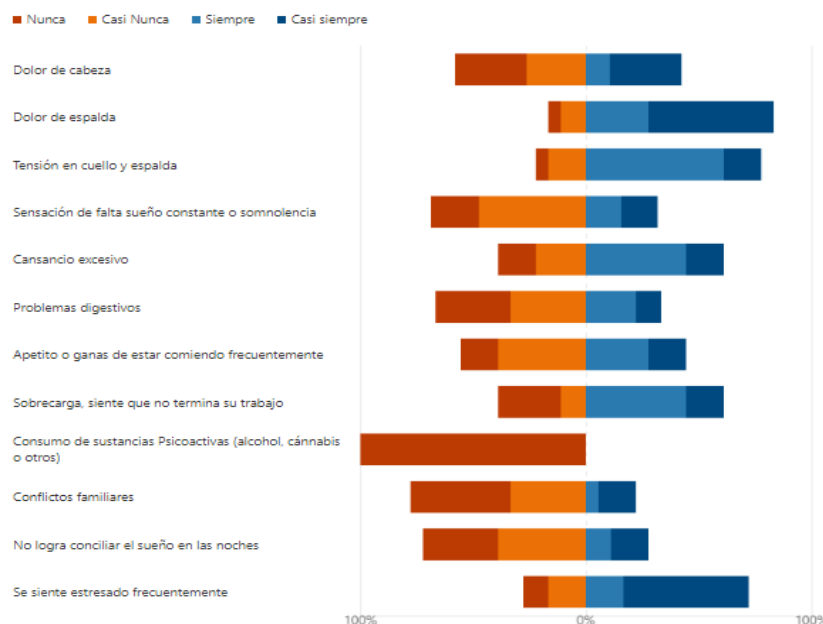
*Fuente: Elaboración propia*

De la misma forma los encuestados confirmaron en la respuesta de la pregunta 16 el porqué del aumento de las emociones anteriormente mencionadas indicando estrés por entregar resultados en sus trabajos, miedo a perder el empleo, interferencias por parte de la familia "los niños que ahora estudian desde casa y conflictos conyugales", tareas del hogar, el encierro, un futuro incierto y la falta de socialización causantes de generar altos niveles de ansiedad, irritabilidad, enojo, preocupación, angustia y en algunos casos frustración.

Por último, se manifestaron algunas molestias de salud presentadas en el teletrabajo dentro de las cuales se destaca **siempre** la tensión en el cuello y espalda para el 61,1% de los colaboradores, luego está el cansancio excesivo manifiesto en el 44,4%,

sobrecarga y sentir que no terminan su trabajo para 44,4%, apetito o ganas de estar comiendo frecuentemente 27,8% y problemas digestivos en un 22,2%.

Posteriormente se encuentra el estrés frecuente para el 55,6%, dolor de espalda 55,6%, dolores de cabeza para el 31,6%, conflictos familiares y no lograr conciliar el sueño en las noches para un 16,7%, macados con el **casi siempre**. Ver figura 5.



**Figura 5. Grafica molestias de salud mientras se trabaja desde casa.**

*Fuente: Elaboración propia*

## Discusión

Teniendo como base el marco teórico, el marco empírico de esta investigación y los resultados obtenidos mediante el instrumento diagnóstico diseñado específicamente para el trabajo de recolección de información y datos, con el fin principal de dar respuesta a la pregunta de investigación planteada inicialmente, se consigue mostrar que se afectan los factores de higiene según la teoría Herzberg, los cuales se refieren directamente a las necesidades primarias de la pirámide de Maslow, es decir la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Es así como, los resultados indican que los colaboradores

sienten cansancio excesivo, sobrecarga y sentir que no terminan su trabajo 44,4%, miedo a perder el empleo algo que genera sentimientos de inseguridad y falta de confianza. Así mismo, se puede inferir que los colaboradores constantemente se pueden sentir insatisfechos, ya que, no descansan el tiempo suficiente para retornar a su labor y la respuesta en sus trabajos puede ser diferente a la esperada como afirma Herzberg.

Con relación a los factores de motivación que atañen las necesidades secundarias incluidas las necesidades sociales y de autorrealización encontramos que todos los 20 colaboradores deben quedarse tiempo adicional a la jornada laboral afectando su tiempo en familia, de esta forma también se afecta el equilibrio entre familia y trabajo aun cuando la labor se realiza desde casa pues no hay manera de socializar con los compañeros de trabajo y separar los dos ambientes. Al mismo tiempo, se encuentran afecciones en la salud como son tensión en cuello y espalda, dolor de cabeza, dolor de espalda los cuales se trasladan a episodios de ansiedad como muestran las siguientes tablas que compara los resultados de esta investigación y los rescatados en el marco empírico.

<b>Comparación: Dolor en extremidades superiores</b>		
<b>Resultados investigación propia</b>	<b>Estudio de la Universidad Javeriana</b>	<b>Investigación Habana Cuba</b>
El 61,1% sufre de tensión en el cuello y espalda durante el teletrabajo	El 83% con problemas músculo esqueléticos de miembros superiores causados por el trabajo.	El 75, 9% de los trabajadores presentan dolores en extremidades superiores.



55,6% dolor de espalda 31,6% dolores de cabeza	84% dolor de espalda causado por el trabajo	59,2% dolor a nivel del tronco. 14,8% presenta dolores de cabeza y el 16,6% en extremidades inferiores.
--	--	--

<b>Niveles de ansiedad</b>	
<b>Resultados investigación propia</b>	<b>Estudio Universidad Católica del norte en Chile</b>
La ansiedad fue marcada por 15 de los participantes de 20 encuestados. 44,4% cansancio excesivo	Las secretarias que permanecen en conectividad constante a las TI tienen niveles de ansiedad del 71% y fatiga un 25%.

Prospectivamente, se puede decir que episodios elevados de ansiedad frecuentes ocasionan estrés es decir efectos psicoemocionales, de hecho la investigación muestra que el 55,6% de los participantes han vivido estrés marcado con la opción casi siempre disminuyendo así la motivación que podrían llegar a alcanzar en su ambiente laboral y de esta manera perturbando su rendimiento laboral como indica Herzberg, los factores motivacionales intrínsecos son el reconocimiento profesional y la autorrealización del trabajador.

Del mismo modo el marco teórico en paralelo con la investigación se observa y se analiza que el 55,6% de las personas consultadas soportan niveles de estrés altos mientras trabajan desde casa debido a la adaptación a cambios rigurosos como son la falta de

socialización, combinar ambientes trabajo/familia, dolores musculares en extremidades superiores por falta de ergonomía, problemas para conciliar el sueño notables en resultados como la respuesta al cansancio excesivo marcada con la opción siempre por un 44,4% de los encuestados, sobrecarga marcada siempre por 44,4%, conflictos familiares debido a la falta de compartir en familia por estar concentrado trabajando, el constante encierro, entrega total al trabajo, no separar espacios y desconcentración por ruido generado por los familiares respuestas de algunos participantes. Además, herramientas de trabajo inadecuadas para realizar la labor como uso de sillas del comedor, mesas improvisadas y otros objetos que no son confortables para el trabajo en casa.

Teniendo en cuenta el párrafo anterior, es necesario que las empresas mantengan motivados a sus empleados a través de planes de bienestar laboral que sean adaptados a la modalidad teletrabajo. Además, que los colaboradores tengan un acompañamiento que les permita sensibilizarse frente a la importancia de mantener ordenado su espacio laboral u oficina en casa, fomentar la automotivación, los descansos durante la jornada, la organización del tiempo, estar en ropa cómoda, pero no en pijama y crear límites radicales entre el trabajo y la vida personal.

### **Conclusiones**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que las personas que se encuentran en modalidad teletrabajo y específicamente para el sector call center, estas expuestas a lesiones musculares debido a falta de sillas ergonómicas, escritorios adecuados para la labor realizada, sobre carga laboral, irritabilidad por el encierro, conflictos familiares y presión laboral por la entrega de resultados solicitados por las organizaciones. Siendo estos factores generadores de otros síntomas relacionados con

efectos psicoemocionales como son dolores de cabeza, tensión en cuello y espalda, enojo, preocupación, angustia, frustración, ansiedad y en consecuencia sucesos de estrés que si no son tratados con rigor pueden desencadenar en síndromes o enfermedades de tipo físico y emocional.

Por consiguiente, teniendo como base los resultados y la discusión se puede sintetizar que las causas que afectan la salud mental y física durante el teletrabajo son el no tener en cuenta las necesidades de los trabajadores home office como son una oficina en casa que permita tener un escritorio adecuado, silla ergonómica y espacios para pausas activas durante la jornada, las cuales deben ser motivadas por el área de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, ya que, en general los colaboradores dan prioridad a las actividades y funciones diarias del cargo dejando de lado las pausas activas esenciales para la salud física y mental. Además, sobredimensionar la carga laboral generando ansiedad y estrés en los trabajadores, la disciplina por parte de los trabajadores para el disfrute de la jornada de trabajo, separar el espacio laboral y familiar aun trabajando desde casa y la comprensión de la familia misma, con las personas que trabajan en casa contribuyendo con aspectos como el ruido, espacio laboral y tiempo en familia.

Finalmente, la salud mental y física se ven directamente afectados cuando no hay confort en el trabajo porque se presentan dolencias físicas que trascienden en la salud mental de las personas influyendo en respuestas emocionales que interfieren en relaciones familiares, sociales y laborales. Además, el alcance de logros y metas se vuelve dificultoso y poco notable en personas que no gozan de buena salud que con el tiempo desencadenan trastornos mentales o padecimientos de tipo corporal. Algunas consecuencias pueden ser sedentarismo que lleva a la obesidad, depresión, diabetes o enfermedades cardiovasculares.

### **Limitaciones**

En esta investigación el instrumento de investigación pensando inicialmente era la entrevista con el propósito de rescatar más información y recabar en detalles importantes para el logro de cada uno de los objetivos. Sin embargo, debido a la pandemia fue necesario generar la recolección de datos a través de un formulario y llamar algunos de los colaboradores ya que no todos tenían la disposición para atender la llamada o conectarse por meet, zoom u otras plataformas para la entrevista. Por otra parte, algunos de los participantes no querían dar respuestas muy detalladas a cada una de las preguntas ya que se encontraban en horas de trabajo o en definitiva no estaban interesados en cooperar con más información.

### **Recomendaciones**

Ahora teniendo en cuenta los resultados de esta investigación se sugiere recabar en aspectos como la optimización del tiempo, hábitos saludables y la disciplina que las personas presenta durante el teletrabajo ya que de estos dependen el equilibrio emocional, el confort en labores realizadas, la salud física y mental. Además, las organizaciones deben validar y trabajar en diagnósticos de tecnoestrés y síndrome de burnout determinando fases de intervención que permitan mitigar los trastornos mencionados y generar bienestar laboral.

Por otra parte, es de alta importancia definir horarios de trabajo, regular la cantidad de trabajo del empleado para que no haya sobre carga que generalmente produce estrés y ansiedad por parte de los colaboradores, incentivar un programa de bienestar laboral que permita llegar a todas las personas que trabajan en casa para incentivarlos a la generación de espacios y alternativas que permitan las "pausas activas" descansando sus extremidades musculares, oxigenando el cerebro y dando continuidad a sus funciones de una forma placentera. También se puede incentivar la utilización del tiempo que se usaba

en el transporte en ejercicio físico, yendo al gimnasio, tomando clases de baile o yoga que pueden ser patrocinadas por las organizaciones en su totalidad o en un porcentaje.

Por último, tener en cuenta que la organización puede proporcionar a sus trabajadores las más altas tecnologías del mercado lo cual no significa que sus trabajadores sean 100% productivos ya que hay otros factores muy importantes para potencializar la efectividad de los empleados y es el ofrecerles la posibilidad de adquirir oficinas en casa confortables que pueden ser de tipo préstamo por parte de las empresas o en trabajadores con salarios extremadamente altos exigir la tenencia de herramientas de oficina que hagan de su trabajo un espacio cómodo y ergonómico. A modo de cierre todas estas contribuciones mitigan los riesgos de efectos psicoemocionales que terminan por perturbar la salud de las personas.

#### Referencias

Alonso, J. (2018). *Psicología 2 Bachillerato*. Bogotá, Colombia: MC Graw Hill Educationl. doi:<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448609190.pdf>

Atento. (22 de abril de 2020). *El 79% de las empresas asegura que mantendrá el modelo de teletrabajo después de la crisis*. Obtenido de [https://atento.com/es/imprensa\\_post/79-of-atentos-clients-says-they-will-keep-the-telecommuting-model-after-the-crisis-is-over/](https://atento.com/es/imprensa_post/79-of-atentos-clients-says-they-will-keep-the-telecommuting-model-after-the-crisis-is-over/)

Benjamin, W. (2006). *¿Quién habla? lucha contra la esclaitud del alma en los call center*. Buenos Aires, Argentina: Tinta limon.

Buira, J. (2013). *El teletrabajo: entre el mito y la realidad*. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/56596?page=23>.

Camacho Gutiérrez, E. y. (2016). *Autocuidado de la salud*. ITESO - Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/41083?page=29>

Castañó, M. (Junio de 2019). Máster universitario en Psicología del trabajo, de las organizaciones y recursos humanos. *Evaluación de tecnoestrés y ansiedad en personal de la oficina*. España. Obtenido de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/185827/TFM\\_2019\\_CastanoHernandez\\_MariaElvira.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/185827/TFM_2019_CastanoHernandez_MariaElvira.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañó-Ravagli, M. &.-G. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 5 (2), pp. 1223-1236.  
doi:10.11600/1692715x.1522929072016

Cristian Salazar, R. P. (15 de enero de 2020). Creencias de ineficacia, fatiga y ansiedad computacional: un estudio exploratorio en secretarias de oficina. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 258-271. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/340580217\\_Creencias\\_de\\_ineficacia\\_fatiga\\_y\\_ansiedad\\_computacional\\_Un\\_estudio\\_exploratorio\\_en\\_secretarias\\_de\\_oficina/links/5e91ea404585150839d2b827/Creencias-de-ineficacia-fatiga-y-an](https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/340580217_Creencias_de_ineficacia_fatiga_y_ansiedad_computacional_Un_estudio_exploratorio_en_secretarias_de_oficina/links/5e91ea404585150839d2b827/Creencias-de-ineficacia-fatiga-y-an)

Delgado. (2020). *Jordi El coronavirus, el teletrabajo y el progreso de la civilización*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-coronavirus-el-teletrabajo-y-el-progreso-de-la-civilizacion.htm>

empleo. (5 de septiembre de 2019). *Los 'contact center', una oportunidad para empezar a trabajar desde cero*. Obtenido de

<https://www.eempleo.com/co/noticias/tendencias-laborales/los-contact-center-una-oportunidad-para-empezar-trabajar-desde-cero-5921>

Gallego, M. B. (13 de abril de 2002). Teletrabajo y salud: Un nuevo reto. *Papeles del Psicólogo*. 55-61. Obtenido de Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>

Garrido, R. Q. (2002). Introducción a la metodología de la investigación cualitativa. *Revista de Psicodidactica*, pp. 5-39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>

Gómez, S. C. (13 de diciembre de 2013). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5: 82-91. Obtenido de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeTeletrabajo-4804770.pdf>

González, M. y. (2015). *Psicología del trabajo*. México D.F. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/poligran/39406?page=176>.a civilización

Gutiérrez, L. d. (30 de junio de 2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de lambayeque 2015. Chiclayo, Santo Toribio de Mongrovejo, Peru. [doi:http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/103/1/TL\\_GutierrezBazanAna.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/103/1/TL_GutierrezBazanAna.pdf)

Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.

Martínez Rodríguez, J. (2011). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Obtenido de <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>

OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia covid 19 y después de ella - Guía práctica*. (C. ©. 2020, Ed.) Obtenido de Organización Internacional del Trabajo:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Parra, N. P. (Mayo-Agosto de 2018). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la Psicología de la Salud Ocupacional. *Revista de Avances en Psicología*, 105-113.

doi:10.24016/2018.v4n2.118 Interacciones, 2018, Vol. 4, N° 2, Mayo-Agosto, 105-113

Pérez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o nueva forma de esclavitud para los teletrabajadores? *Derecho y política*, 24-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817024008>

Quiroa, M. (2021). *Economipedia, haciendo fácil la economía*. Obtenido de Psicología en Bogotá - U. Manuela Beltrán: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

Republica, L. (16 de marzo de 2020). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/las-medidas-de-30-companias-para-afrontar-la-crisis-generada-por-el-coronavirus-2978195>

Romo, D. (23 de marzo de 2020). *Archivo de la presidencia*. Obtenido de <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Gobierno-Nacional-expide-Decreto-457-mediante-el-cual-imparten-instrucciones-para-cumplimiento-Aislamiento-Preventiv-200323.aspx#:~:text=El%20Gobierno%20Nacional%20expide%20el,el%20marco%20de%20la%20>

Rosero, N. P. (2013). *Estudio Longitudinal de la asociación de los factores de riesgo psicosocial con los desórdenes músculo Esqueléticos en trabajadores de oficina*. Obtenido de Repositorio Universidad Javeriana:



<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/13683/RoseroDominguezNatalyPaola2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sáenz, M. &. (2019). Riesgo psicosocial en los de operadores en un call center. *Universidad y sociedad*, 11(4), 193-199. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Sánchez, E. G.-A. (2013). PSICOLOGÍA DE LA EMOCIÓN. En E. U. Areces. Obtenido de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-2986.pdf>

Suárez, A. S. (enero - diciembre de 2016). Teletrabajo: realidad y bienestar. (U. N. Distancia, Ed.) *Revista de Investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades*, Volumen 7.

Vidal, G. S., Ávila, L. P., Amable, O. G., Washington, N. R., & Lefrán, A. L. (2016). Promoción de salud en puestos de trabajo de visualización de pantallas. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252016000300003&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252016000300003&script=sci_arttext&tlng=en)

## **Anexos.**

## Anexo 1 Consentimiento informado



### Consentimiento Informado

Yo \_\_\_\_\_ **Identificado con número de cédula de ciudadanía** \_\_\_\_\_ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "EFECTOS PSICOEMOCIONALES CAUSADOS DURANTE EL TELETRABAJO EN LA PANDEMIA COVID 19" Este es un proyecto de investigación para optar por el grado de Psicólogo y está respaldado por la institución universitaria Politécnico Grancolombiano.

Comprendo que este estudio tiene como objetivo identificar los efectos psicoemocionales del teletrabajo durante la pandemia covid19 para un grupo de 20 trabajadores del sector call center en la ciudad de Bogotá. Esta investigación hace parte de un trabajo de grado y tiene fines específicamente académicos y consiste en diligenciar un cuestionario que será enviado a través de mi correo personal, el cual me tomará entre 15 y 25 minutos para su diligenciamiento. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 2 Instrumento de Medición.

<p>EFFECTOS PSICOEMOCIONALES CAUSADOS DURANTE EL TELETRABAJO EN LA PANDEMIA COVID 19</p> <p>Identificar los efectos psicoemocionales del teletrabajo durante la pandemia covid19 para un grupo de 20 trabajadores del sector call center en la ciudad de Bogotá. Esta investigación hace parte de un trabajo académico realizado por una estudiante del programa de psicología del Politécnico Grancolombiano.</p>			
<p>1. Toda la información recolectada a través de este cuestionario es confidencial y con fines estrictamente académicos e investigativos. Las preguntas están orientadas a validar efectos psicoemocionales causados por diferentes circunstancias y cambios enfrentados mientras se trabaja desde casa durante la pandemia covid 19. Por lo tanto, autorizo al responsable para el manejo de la información recolectada, teniendo en cuenta el principio de confidencialidad de la ley habeas data. De la misma manera, declaro que la información consignada en este formulario es veraz.</p>			
<b>Si</b>		<b>No</b>	
2. Por favor digite su correo electrónico			
3. Nombres y apellidos			
5. Debe marcar la opción que indique su nivel de estudios actual	<b>Bachiller</b>	<b>Técnico</b>	<b>Tecnólogo</b>
	<b>Universitario</b>	<b>Pregrado</b>	<b>Posgrado</b>
<p><b>Factores intralaborales</b></p> <p>Este cuestionario busca identificar como es el trabajo asignado mientras usted trabaja desde casa debido a la pandemia covid 19.</p>			
6. ¿Sus labores diarias están relacionadas con recibir y hacer llamadas a través de diadema o de tipo call center? *	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7. ¿Cuál podría ser un motivo para trabajar más horas de las ya establecidas en su contrato? Explique su respuesta *			

8. ¿Cuándo o en qué momento, es posible tomar un periodo de descanso en su jornada laboral?		
9. ¿Qué situaciones generan desconcentración mientras trabaja desde casa?		
10. ¿Es posible que trabajar desde casa afecte sus relaciones sociales y de tipo familiar? Explique su respuesta		
11. ¿Debido a la pandemia covid 19 ha sentido sobre carga laboral? ¿Por qué?		
12. ¿Por decisión propia decide quedarse más tiempo trabajando, incluso sin darse cuenta de que dejo de hacer otras cosas? ¿Por qué?		
13. ¿Cómo es el espacio donde usted trabaja en su vivienda?		
14. ¿Qué le gusta del espacio donde trabaja?		
<p><b>Factores físicos y mentales</b></p> <p>Estas preguntas buscan validar su estado de salud física y emocional mientras trabaja desde casa</p>		
15. ¿Cuáles de las siguientes emociones han aumentado mientras trabaja desde casa?	Enojo/rabia	Irritabilidad
	Impotencia	Frustración
	Miedo/temor	Preocupación
	Angustia	Ansiedad
16. Si marco varias de las opciones de la pregunta 15, por favor responda. ¿Por qué esas emociones han aumentado tanto?		
17. A continuación, se mencionarán algunas molestias de salud, por favor marque la respuesta que más se ajuste a su estado de salud mientras trabaja desde casa.		

Molestias de salud	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre
Dolor de cabeza				
Dolor de espalda				
Tensión en cuello y espalda				
Sensación de falta sueño constante o somnolencia				
Cansancio excesivo				
Problemas digestivos				
Apetito o ganas de estar comiendo frecuentemente				
Sobrecarga, siente que no termina su trabajo				
Consumo de sustancias Psicoactivas (alcohol, cánnabis o otros)				
Conflictos familiares				
No logra conciliar el sueño en las noches				
Se siente estresado frecuentemente				

### Anexo 3 Gráficos de los resultados

Figura 1. Genero

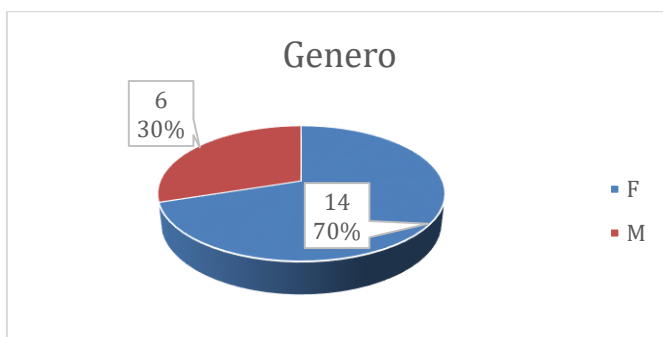


Figura 2.

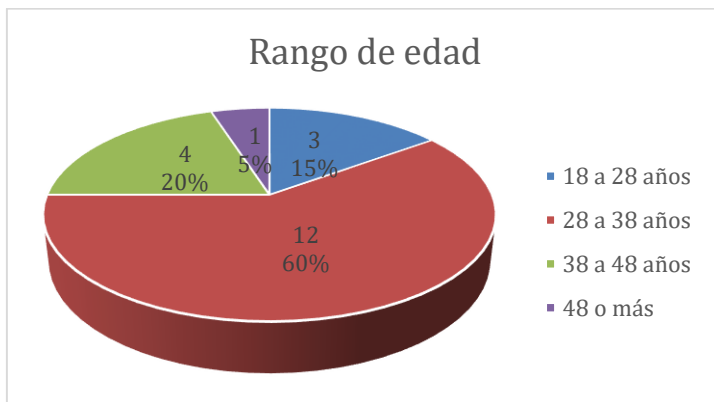
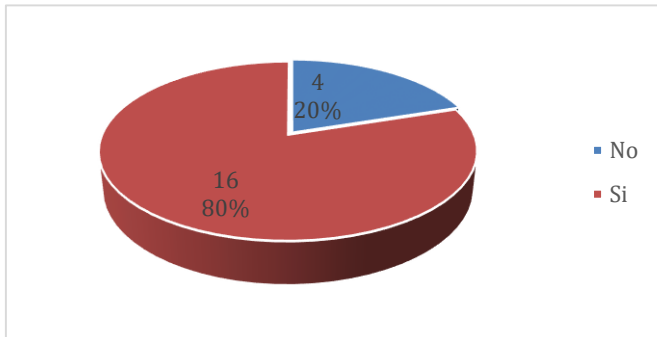


Figura 3.

6. ¿Sus labores diarias están relacionadas con recibir y hacer llamadas a través de diadema o de tipo call center?

