

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del sector call center, que se encuentran bajo la modalidad de servicio teletrabajo

Proyecto de Investigación Maestría en Gerencia del Talento Humano

Julieth Andrea Serna Ruiz

Yeisson David Trujillo

Leidy Johanna Gordillo Vásquez

Director del Proyecto

Psicóloga

Héctor Alfredo Ramírez Vaca

Codirector del Proyecto

Psicólogo

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad

Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad

Programa Maestría en Gerencia del Talento Humano

Bogotá, Enero 2024

Resumen

Desde que inició la pandemia mundial COVID 19 las compañías han transformado su forma de empleo, pasando de una modalidad presencial hasta llegar al teletrabajo, que la Organización Internacional del Trabajo lo define como una modalidad de servicios que se lleva a cabo a través de medios informáticos, tecnológicos o de telecomunicaciones (OIT, 2021). Sin embargo, el primer concepto del teletrabajo se origina en la década de los 60 y junto con el nacimiento de las TIC y poco a poco ha aumentado su implementación en las empresas (Afanador y Camargo, 2015). Teniendo en cuenta que, el recurso humano es el activo más importante de la compañía y que el sector call center genera gran parte de la empleabilidad de Colombia. se realizó una investigación de tipo cuantitativo con el fin de medir la satisfacción laboral de los trabajadores de este sector, donde el instrumento de medición fue el cuestionario de satisfacción laboral para Teletrabajadores, el cual se aplicó a 84 personas; encontrando que la mayoría de trabajadores se encuentra satisfecho en aspectos como condiciones de trabajo, autonomía y supervisión, pero en la parte psicosocial los trabajadores perciben más estrés y han aumentado las discusiones con su familia, por lo tanto, es importante que las compañías puedan generar estrategias para que los colaboradores tengan mejoramiento en esta dimensión.

Palabras Clave

Teletrabajo, satisfacción laboral, bienestar

Abstract

Since the beginning of the global pandemic COVID 19 companies have transformed their form of employment, going from a face-to-face modality to telework, which the International Labor Organization defines as a modality of services that is carried out through computer,



technological or telecommunications means (ILO, 2021). However, the first concept of telework originates in the 60s and along with the birth of ICT and gradually has increased its implementation in companies (Afanador and Camargo, 2015). Taking into account that, the human resource is the most important asset of the company and that the call center sector generates much of the employability of Colombia. A quantitative research was conducted in order to measure the job satisfaction of workers in this sector, where the measurement instrument was the job satisfaction questionnaire for teleworkers, which was applied to 84 people; finding that most workers are satisfied in aspects such as working conditions, autonomy and supervision, but in the psychosocial part workers perceive more stress and have increased discussions with their family, therefore, it is important that companies can generate strategies for employees to have improvement in this dimension.

Key words

Telework, job satisfaction, well-being



CONTENIDO

1	<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	8
2	<u>JUSTIFICACIÓN</u>	9
3	<u>OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS</u>	11
3.1	OBJETIVO GENERAL	11
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4	<u>ANTECEDENTES TEÓRICOS Y EMPÍRICOS</u>	11
4.1	MARCO TEÓRICO	11
4.1.1	TELETRABAJO	11
4.1.2	SATISFACCIÓN LABORAL	13
4.1.3	RELACIÓN TELETRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL	14
4.2	ANTECEDENTES EMPÍRICOS	19
5	<u>DISEÑO METODOLÓGICO</u>	23
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	23
5.2	PARTICIPANTES	23
5.3	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	24
5.4	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE DATOS	24
6	<u>RESULTADOS</u>	26
6.1	VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	26

	5
6.1.1 VARIABLE SEXO	26
6.1.2 VARIABLE EDAD.....	26
6.1.3 VARIABLE NIVEL ACADÉMICO.....	27
6.1.4 VARIABLE CARGO ACTUAL.....	28
6.1.5 VARIABLE AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL.....	28
6.1.6 VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA ESTADO CIVIL	29
6.1.7 VARIABLE ESTRATO ECONÓMICO.....	30
6.2 VARIABLES INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN TELETRABAJADORES.....	30
6.2.1 CONDICIONES DE TRABAJO	30
6.2.2 SUPERVISIÓN.....	32
6.2.3 RECONOCIMIENTO	34
6.2.4 TRASCENDENCIA	35
6.2.5 INDEPENDENCIA / AUTONOMÍA.....	36
6.2.6 COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS.....	38
6.2.7 CRECIMIENTO DE CARRERA	39
6.2.8 TECNOLOGÍA	40
6.2.9 DESEMPEÑO LABORAL.....	42
6.2.10 EQUILIBRIO VIDA / TRABAJO.....	43
6.2.11 SALUD	44
6.2.12 ECONOMÍA.....	46
6.2.13 PSICOSOCIAL.....	47
<u>7 DISCUSIÓN</u>.....	<u>48</u>
<u>8 CONCLUSIONES</u>	<u>51</u>
<u>9 REFERENCIAS</u>	<u>53</u>

10	<u>ANEXOS</u>	<u>60</u>
10.1	ANEXO 1	60
10.2	ANEXO 2	60
10.2.1	CONSENTIMIENTO INFORMADO	60
10.3	ANEXO 3	61
11	<u>APÉNDICE</u>	<u>74</u>



LISTADO DE FIGURAS

Figura 1	26
Figura 2	23
Figura 3	24
Figura 4	25
Figura 5	26
Figura 6	26
Figura 7	27
Figura 8	28
Figura 9	29
Figura 10	31
Figura 11	32
Figura 12	33
Figura 13	35
Figura 14	36
Figura 15	37
Figura 16	39
Figura 17	40
Figura 18	41
Figura 19	43
Figura 20	44

Nivel De Satisfacción Laboral De Los Colaboradores Del Sector Call Center, Que Se Encuentran Bajo La Modalidad De Servicio Teletrabajo

1 Planteamiento del problema

Desde el 2020 y parte del 2021, hubo una pandemia generada por el Covid-19, la cual género que las empresas y sus empleados pasaran por grandes cambios y resultara imprescindible trabajar de manera diferente a la que y ya se venía acostumbrando y una de ellas es el teletrabajo. (Salcedo et. al, 2021). Por ser los trabajadores el activo principal de las empresas, ya que, permiten desarrollar su operación y competitividad en el mercado y alcanzar los objetivos propuestos por la compañía, es importante conocer la satisfacción laboral de los empleados, ya que, está relacionada con aspectos del desempeño del trabajador (Salinas et. al, 1994).

Teniendo en cuenta, que el sector Call Center, genera una parte considerable del empleo en Colombia y además interfiere de gran manera en el PIB del país, pues el sector de BPO tiene alrededor de 583 mil empleados y cifra que crece en promedio 3,8% a nivel anual (Pro Colombia como se citó en Perdomo y Tapias, 2023). Por ello, es importante, tomar en cuenta los colaboradores de este sector, que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo, estableciendo criterios que permitan a las entidades medir la satisfacción laboral y hacer un seguimiento constante para detectar problemas a tiempo, y prevenir posibles escenarios que impacten en su desarrollo. De ahí parte el problema de este estudio, el cual es conocer si el teletrabajo impacta positiva o negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector call center, a fin de que los resultados que se obtengan sean un insumo para que las organizaciones puedan implementar estrategias que contribuyan al éxito organizacional.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del sector call center, que se encuentran bajo la modalidad de servicio teletrabajo?

2 Justificación

Según la Organización Internacional del Trabajo sin lugar a dudas la pandemia ha acelerado el acogimiento, por parte de los empleadores, de las modalidades de teletrabajo. Pues en un entorno como se vivió en la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa (OIT, 2020). Sin embargo, en estudios anteriores, se afirma que, en el contexto de teletrabajo, el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral es cada vez más difícil de mantener (Laca, et al., 2006). Lo anterior tiene relevancia, teniendo en cuenta que las organizaciones enfrentan problemáticas diversas, ocasionadas en mayor parte de las situaciones por inconvenientes internos de los individuos que hacen parte de estas entidades; en estas problemáticas, se sitúa la carencia de satisfacción laboral que abstiene el avance de una labor creativa e innovadora, repercutiendo a su vez directa o indirectamente en la productividad y capacidad competitiva de la organización en el mercado; en este contexto, un colaborador satisfecho laboralmente tiende a manifestar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho (Aguilar et al., 2010).

En contraste, desde la visión del bienestar laboral se pueden plantear varias discusiones de las consecuencias que ha traído el teletrabajo. En primera instancia, se debe tener en cuenta que las oficinas en donde los colaboradores estaban acostumbrados a desarrollar sus actividades laborales; estaban acondicionadas y/o adecuadas de iluminación óptima, espacios de trabajo amplios, sillas ergonómicas, entre otros elementos que reducen los riesgos de enfermedades laborales (Cruz et. al, 2021). Teniendo en cuenta que la migración al teletrabajo se produjo de

una forma apresurada, debido a que las organizaciones debieron reinventarse para establecer nuevos lineamientos en las formas de desarrollar sus actividades; no ha sido posible garantizar que estas cualidades se repliquen en cada uno de los hogares de los trabajadores, donde se han tenido que improvisar espacios de trabajo en algún rincón de la casa que difícilmente contarán con todos los elementos en materia de ergonomía (Sánchez, 2021). Por lo anterior, es posible inferir que el teletrabajo constantemente afronta retos en la satisfacción de los trabajadores, por ello cobra mayor relevancia investigarlo para conocer los efectos que el teletrabajo tiene en la satisfacción los colaboradores, es decir, si se tiene impactos positivos o negativos en los empleados, puesto que está relacionada en el progreso y dignidad de los empleados como personas, ya que, es un factor fundamental en su calidad de vida. Lo cual, se logrará evaluando la satisfacción laboral en el teletrabajo, donde futuras compañías puedan evidenciar que tener en cuenta para incrementar satisfacción laboral de sus empleados.

Por consiguiente, se pretende realizar la investigación con la población que trabaja en call center, dado que el sector se consolidó como unos de los más importantes en la reactivación económica de Colombia, después de afrontar la pandemia del Covid-19. En el año 2020 el sector generó cerca de veintidós mil (22.000) nuevos empleos, y la mayoría de los colaboradores de las empresas del sector son personas entre 18 y 28 años, lo que abarca que el 80% de sus trabajadores son personas jóvenes (Turriago, 2021).



3 Objetivos Generales Y Específicos

3.1 Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del sector call center, que se encuentran bajo la modalidad de servicio teletrabajo.

3.2 Objetivos Específicos

Calcular el impacto que tiene el teletrabajo en la satisfacción laboral de los Teletrabajadores del sector call center.

Describir la satisfacción que tienen los trabajadores de call center que se encuentran bajo la modalidad de servicio teletrabajo.

4 Antecedentes Teóricos Y Empíricos

4.1 Marco Teórico

4.1.1 Teletrabajo

El primer concepto del teletrabajo se origina en la década de los 60 y junto con el nacimiento de las TIC donde se presentan nuevas formas de trabajo para el ser humano, siendo una de estas el comienzo de novedosas maneras de como cooperar y laborar en cada uno de los cargos, de esta manera comienza a presentarse la expresión teletrabajo en las teorías de administración, una de ellas es, de profesor Norbert Wiener en 1965, en su estudio de cibernética mostró la manera de llevar a cabo trabajos a distancia gracias a la ayuda que traen las telecomunicaciones y la informática; siendo una nueva alternativa para las maneras de

contratación de personal a las empresas desde la distancia y sitios físicos independientes a la infraestructura organizativa, siendo así que por primera vez el término nace de manera práctica en 1968 en Fotosatz, una fábrica dedicada a artes y gráficos (Afanador y Camargo, 2015).

El teletrabajo se define como una forma de llevar labores fuera de las instalaciones de la compañía y que requiere de forma obligatoria el uso de las comunicaciones para poder realizar las funciones de cada cargo (Buria, como se citó en Guayacán, 2022). Por otro lado, desde la perspectiva oficial, en Colombia, la modalidad de teletrabajo puede considerarse un modo en que las compañías se organizan laboralmente, basados en el cumplimiento de tareas pagas que emplean como base la tecnología de las comunicaciones y la información y; para que se pueda llevar a cabo el enlace entre el colaborador y el empleador sin solicitar su presencia en una oficina (Congreso de la República de Colombia, 2008).

El hecho de que el lugar de trabajo se encuentre en el mismo domicilio del trabajador le ofrece tanto a él mismo, como a su organización múltiples beneficio, es por eso que hoy en día es más frecuente implementarlo como una nueva forma organizativa en el mundo laboral (Vicente, 2018). No obstante, se requiere que el modelo siga evolucionando para que tenga éxito y beneficie a las partes implicadas, por ejemplo, se deben garantizar los siguientes aspectos, que aún siguen siendo tareas pendientes que no tiene relevancia para las organizaciones, tener una propuesta preventiva y adecuada en seguridad y salud, para garantizar la ergonomía del trabajador; y así reducir los riesgos de enfermedades laborales; además es importante que se centren en opciones de implementación del teletrabajo; con el fin de reducir los primordiales riesgos laborales localizados por la puesta en funcionamiento del teletrabajo, entre los cuales se pueden mencionar los psicosociales, el aislamiento ergonómico y la compleja distinción de la vida familiar y laboral. (Vicente, 2018).

Sin embargo, es importante tener en cuenta que teletrabajo y trabajo a distancia aunque son similares, tienen sus distinciones tal como afirma la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) donde asegura que el teletrabajo es modalidad de servicios que se lleva a cabo a través de medios informáticos, tecnológicos o de telecomunicaciones, por lo tanto, la norma debe ser considerada tanto en el medio donde se presta el servicio (TIC) como en el sitio desde donde se rinde, aunque, siendo una forma de prestación de un servicio donde la persona está siendo subordinada, se debe tener en cuenta las normas laborales de aplicación general; por otro lado, el trabajo a distancia, el trabajo es aquel que un individuo ejecuta en su casa o en otros lugares de su elección, diferentes de las sedes de trabajo de la compañía, a cambio de una retribución por su trabajo, con el objetivo de realizar un producto o prestar un servicio teniendo en cuenta las especificaciones que brinda la empresa, independientemente de quién sea la parte dispuesta a brindar el equipo, los materiales u otros elementos que se requieran para llevar a cabo la labor; Sin embargo, ambos permiten realizar de manera más óptima las responsabilidades profesionales, y las familiares ofreciendo un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal. (CIT, 2021)

4.1.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una variable de actitud que indica las perspectivas positivas o negativas, de los colaboradores en lo relacionado con su trabajo, tanto en forma general como en los distintos elementos particulares que lo rodean (Spector, 1997). Por otro lado, Wright y Davis (como se citó en Guayacán, 2022) afirman que la satisfacción laboral varía según el grado de concordancia entre lo que un colaborador quiere, busca en su trabajo y lo que recibe de este, por lo tanto, la percepción de una mayor diferencia negativa, entre lo esperado y lo encontrado conduce a una menor satisfacción .

Otra definición de la satisfacción laboral afirma que es la actitud que tiene el colaborador frente a su empleo, y que esa conducta se basa en los valores y creencias que el empleado desarrolla de la compañía donde ejerce su actividad y que influye de gran manera en la forma que actúa y en su desempeño. (Barraza y Ortega, 2009)

Además, Herzberg Citado por Hernández (2019), define que existen dos factores en la satisfacción, los factores al interior del individuo que dependen de la realización, el reconocimiento, las relaciones, la responsabilidad y sus interpretaciones personales; mientras que los factores del trabajo, que están ligados a la administración, las políticas laborales, el salario, la supervisión y las condiciones de trabajo.

4.1.3 Relación Teletrabajo y Satisfacción Laboral

La cercanía que existe entre teletrabajo y satisfacción laboral la han estudiado en su mayoría los autores de la literatura empresarial, generalmente, la gran totalidad de las investigaciones confirman que los trabajadores en modalidad virtual demuestran que están más satisfechos que los empleados que mantienen la modalidad tradicional; ya que, las personas que se encuentran en la modalidad de virtual tienen más tiempo para llevar a cabo sus proyectos y tareas familiares y personales. Además, se infiere que el teletrabajo contribuye significativamente en los colaboradores, dado que evita de alguna forma que existan la presencia de algunos eventos distractores y estresantes del puesto de trabajo, percibiendo una gran sensación de bienestar, también, se puede afirmar que la relación calidad de vida-trabajo se percibe más en un escenario donde el colaborador percibe autonomía sobre su tiempo (Guayacán, 2022).

Sin embargo, hay otros autores como Dockery y Bawa como se citó en Cardela et.al (2021) el teletrabajo se encuentra relacionado con la flexibilidad lo que ayuda a los colaboradores a organizar las actividades laborales con las familiares o recreativas, pero puede significar una mayor intrusión del trabajo en la vida familiar y generar estrés laboral adicional; por ello, para lograr un equilibrio, el teletrabajador debe aprender a limitar entre el teletrabajo y su vida personal para que no se generen choques entre ambos.

Como se evidencia existen varios autores que se encargan de medir la satisfacción laboral medida desde el contexto de teletrabajo, desde varias dimensiones, una de ellas es Hernández (2019) en su investigación Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia, Caso entidad de salud, elije 13 dimensiones, que obedecen a esa relación estrecha con el ámbito laboral y que originan satisfacción laboral, tal como lo mencionaban Peiró y Prieto, (como se citó en Hernández, 2019), estas dimensiones involucran factores emocionales, comportamentales, cognitivos y hasta afectivos del trabajador. Esto es orientado a las condiciones y contexto de teletrabajo donde se valoran aspectos intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción permitiendo así realizar una evaluación general (Weiss et al., 1967). Estas dimensiones son condiciones de trabajo, supervisión, reconocimiento, trascendencia, independencia/autonomía, comunicación con otras áreas, tecnología, desempeño laboral, equilibrio vida/trabajo, salud, economía y riesgo psicosocial (Hernández, 2019).

4.1.3.1 Condiciones de Trabajo

Conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales, que afectan directamente al trabajador (Blanch et al., 2010).



4.1.3.2 Supervisión

Es la manera en que se realiza control y vigilancia sobre los trabajadores, es decir, son las competencias técnicas humanas y administrativas para ejecutar poder (Hernández, 2019).

4.1.3.3 Reconocimiento

Se define como la respuesta dada por una compañía a los comportamientos, esfuerzos y logros alcanzados por sus trabajadores, por lo tanto, cuando un trabajador hace bien su trabajo, cumple con lo esperado y además aun así hace esfuerzos demás, necesita que el líder se lo haga notar a través de una felicitación un gesto amable o una atención. (Cepeda et al., 2015).

4.1.3.4 Trascendencia

Emanuel Mounier (como se citó en Hernández, 2019), afirma en su teoría humanista que los seres humanos son trascendentales, en su incidencia de desarrollo personal cuando se conecta con su entorno genera un deseo de superarse, ser distinguido y en buscarle un objetivo a la vida.

4.1.3.5 Independencia/Autonomía:

Tener la libertad y la capacidad para tener pensamientos por uno mismo, con un sentido crítico y teniendo en cuenta el contexto en que se encuentra sumergido (Diaz, como se citó en Mazo, 2011). En otras palabras, esto significa que el individuo ya es mayor de edad mentalmente y madurez para tomar decisiones.

4.1.3.6 Comunicación con otras áreas

Esta dimensión es muy importante para alcanzar metas y resultados corporativas de manera diaria, teniendo en cuenta que, sostiene a las personas más implicadas entre las partes involucradas. Es relevante para procesos que se generan internamente, ya que, reduce conflictos y aligera el clima laboral. De esta manera, los trabajadores son más participativos el trabajo y



permite que se incremente de confianza, debido a que, se puede participar de manera abierta y entre ellos. (Hernández, 2019).

4.1.3.7 Crecimiento de Carrera

El concepto hace referencia a la fase en la cual un individuo siente satisfacción y desarrollo en su vida profesional estando contratado en una organización, como consecuencia de alcanzar sus objetivos personales y laborales (Gómez, 2022).

4.1.3.8 Tecnología

Se puede definir como la tecnología que es aplicada en el contexto organizacional cuyo objetivo es ser más competitivo y eficiente en el desarrollo de la actividad económica de la entidad; a su vez la tecnología se puede dividir en hardware, que hace referencia a los dispositivos físicos, tangibles o también llamados hardware; y software, que es aquello que tiene que ver con la programación o aplicaciones que hacen que se puedan usar los dispositivos físicos y que tengan un buen funcionamiento (Dispatchtrack, 2020).

4.1.3.9 Desempeño Laboral

“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Palaci, 2005). Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (Pedraza et al., 2010).

4.1.3.10 Equilibrio Vida/Trabajo

El equilibrio vida-trabajo se define como el grado en el cual un individuo está igualmente comprometido y satisfecho con sus roles desempeñados en el trabajo y en su familia (Fonque, 2018).



4.1.3.11 Salud

La Organización Mundial de la Salud (1946) la define como: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”

4.1.3.12 Economía

Según lo manifestado libro Blanco del Teletrabajo, trabajar en casa logra tener un efecto en los ahorros económicos de los colaboradores (Hernández, 2019). Los ahorros en dinero, derivados de la disminución de desplazamientos, se perciben en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte (MinTIC, 2022).

4.1.3.13 Riesgo Psicosocial

Se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, es decir, son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral (Moreno, 2011).

4.1.4 Trabajo en Casa

La definición de trabajo en casa surgió por primera ocasión el 17 de marzo del 2020 en la circular 021 del Ministerio de Trabajo, y se estableció como una medida excepcional, ocasional y temporal en la cual el colaborador puede desarrollar sus funciones laborales desde casa en cualquier sector de la economía (Ministerio de Trabajo, 2020). En este sentido, el trabajo en casa no tiene una constitución legal como el teletrabajo, únicamente se refiere en el numeral cuatro (4) del artículo seis (6) de la 1221; en el cual se define como aquella conducta que no se puede considerar teletrabajo, aunque se utilicen las tecnologías de la información para desempeñar y ejecutar sus funciones. Por lo tanto, se hace referencia nuevamente a la circular 021, la cual precisa

que una persona que tenga condición de asalariado no puede ser considerado teletrabajador, por el único hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o en un lugar diferente de los locales establecidos por el empleador.

De acuerdo a lo anterior, es posible inferir que el trabajo en casa puede plantearse como un modelo de contingencia ante emergencias o situaciones que impidan ejecutar las funciones laborales en el lugar dispuesto por la empresa, la cual no se limita a desarrollar el trabajo del colaborador a través de medios tecnológicos; más bien se refiere a cualquier tipo de labor empresarial que se pueda desarrollar en un lugar distinto al que dispuso el empleador. Es preciso aclarar que el trabajo en casa es de fácil implementación y no exige cambios en los contratos laborales, su mayor desafío se encuentra en que es una medida ocasional y temporal, por ende, no puede ser implementada por periodos mayores a seis (6) meses en un mismo año calendario, si se requiere acudir a un modelo laboral mayor al periodo descrito, es indispensable que se acuda al modelo de teletrabajo, el cual requiere un proceso más riguroso para poder implementarlo.

4.2 Antecedentes Empíricos

El aislamiento que se vivió el año 2020 en el mundo provocó el asentamiento del teletrabajo en muchos sectores del planeta, por ello, desde ese momento se abrió la posibilidad para llevar a cabo estudios de esta nueva forma de empleo en Colombia. Por ejemplo, que en la investigación “Impacto del teletrabajo y en la calidad de vida durante la pandemia de covid-19 en el personal de Scotiabank Bogotá en el año 2020”, indica que el teletrabajo sí tiene repercusión en aspectos personales, los empleados piensan que si tienen más productividad de la empresa, brinda bienestar propio y aumenta su calidad de vida, ya que, esta forma de trabajo facilita que tengan más espacios para estar con sus familiares y además disminuye la productividad, ya que, no se generaran momentos de distracción; teniendo en cuenta lo anterior,

se confirma que si existe una gran relación con los beneficios que brinda el teletrabajo en las empresas y el efecto que tiene en sus empleados, por lo tanto, el teletrabajo sí genera bienestar y calidad de vida, dado que proporciona al colaborador nuevas competencias para llevar a cabo su trabajo, se le es más fácil tener tiempo de calidad familiar y tiene la oportunidad de aprender a gestionar el tiempo y los costos de manera más efectiva (Salcedo et. al, 2021). Este artículo nos da a entender cuáles fueron las repercusiones en la vida de los empleados en el momento histórico donde el mundo se paralizó , y tuvieron que unir trabajo y vida familiar, en este caso para este sector el teletrabajo tuvo una acogida bastante exitosa tanto para la productividad como para la satisfacción laboral

En el trabajo “Ventajas y desventajas de la modalidad de teletrabajo en las empresas Segurired y Redtrack de Bogotá, Colombia”, se concluye que, existen más beneficios y ventajas tanto para la empresa y cómo para sus colaboradores en el momento que se pone en marcha la modalidad de teletrabajo de una forma que este bien estructurada, ya que, el empleado tiene una sensación de autonomía, se le quita importancia a los horarios y toma relevancia el cumplimiento de objetivos, se aprende a optimizar mejor los tiempos y disminuye el ausentismo, además de esto, otros puntos positivos es que hay un ahorro en espacio físico, en el papel y se genera menos desgaste por gases de efecto invernadero e incremento de la huella de carbono en el planeta (Jiménez y Ramírez 2021). Este articulo nos da una visión más objetiva del teletrabajo, ya que, la mayoría nos muestran las ventajas, sin embargo, hay que tener en cuenta que en pandemia no era una elección si no que se dio de manera forzosa; sin embargo, teniendo en cuenta la autonomía y minimización de tiempos, podemos ver que son mayores los aspectos positivos de esta modalidad.

En el sector educativo también se generó un impacto, por ello en la investigación “Consecuencias del teletrabajo en la calidad de vida laboral de los docentes del colegio Comfasesar del distrito de Valledupar”, muestra que esta modalidad teletrabajo ha influenciado negativamente a los profesores de esta entidad educativa debido a que perciben un aumento de carga laboral, como también se aumentan los índices de estrés, lo que puede generar afecciones psicosomáticas, lo que ocasiona de manera directa una desmejora en la salud mental de los individuos. En cuanto al análisis del impacto laboral que acarrea el teletrabajo en los docentes dentro del ámbito familiar, se encontró en la encuesta que la modalidad de teletrabajo, ha sido un detonante para las malas relaciones interpersonales en los diversos espacios de desarrollo del docente, se ha presentado a nivel familiar una disminución del tiempo de disfrute en el hogar, así como los escenarios de entretenimiento con amigos, debido a la alta carga laboral que presentan los docentes de la I.E. COMFACESAR (De Hoyos et al., 2021). Es importante evidenciar que esta investigación se realizó en el sector educativo específicamente en los docentes, y que, contrario de las dos investigaciones anteriores, para estos empleados se les complicó sus labores por el teletrabajo, además que su carga laboral aumentó y la organización de tiempos disminuyó.

Otro sector que se abordó fue el de cajas de compensación el cual también sufrió efectos por la pandemia, por esta razón, se realizó una investigación donde concluyó que para los empleados en modalidad Teletrabajo de la caja de compensación Compensar la satisfacción con el empleo, el crecimiento individual y laboral, y el bienestar que brinda la compañía, son factores importantes cuando se llevan a cabo funciones laborales desde el hogar, no obstante, la disparidad no es muy notoria para afirmar que es lo más relevante, sin embargo, advierte que la satisfacción se debe continuar investigando de una manera más multidimensional, pero ampliando no solo desde una mirada teórica, sino realizando el trabajo de analizar directamente a

los individuos, permitiendo dar cuenta que no quede ninguna variable sin analizar; además, se evidencio que especialmente para personas de género femenino los aspectos físicos y técnicos son importantes; sin embargo, para aquellas personas con posición de líder existe la oportunidad de analizar el enfoque con otras variables que generan más impacto en estos cargos como equilibrio trabajo-familia (Triviño, 2021).

Por otro lado, otras investigaciones se inclinaron por el sector de la seguridad social. Donde encontró que la nueva forma de trabajo genero cambios en cómo se relacionaban socialmente los colaboradores, ya que, en ese instante contaban con un espacio familiar y laboral, pero manifestaron que carecían de espacios donde se pudieran integrar y compartir con sus compañeros de la empresa y sus amigos; además se resaltó, que la motivación de los trabajadores laboral de los colaboradores se ha visto comprometida, por todas las alteraciones fuerte que hubo en la emergencia sanitaria que se vivía en el 2020, dado que se percibió falta de acompañamiento y comunicación por parte de la compañía; sin embargo los trabajadores, resaltaron la importancia reconocer las labores que se desempeñaron y la importancia de un comunicado de gratitud por parte de los altos directivos de la compañía, teniendo en cuenta lo anterior se evidencia la importancia que tiene para un colaborador la motivación intrínseca. (Escobar, 2021) Es importante evidenciar que las investigaciones se han abordado desde diferentes sectores laborales y que, contrario de algunos cargos, muchos empleados se le es difícil el tema de la convivencia, ya que, se estaba pasando por un tiempo donde la compañía solo era familiar.

En conclusión, el incremento del teletrabajo, llevo a que se elevara su investigación, dando a conocer distintas perspectivas, desde los diferentes sectores laborales del país, por ello,



no podemos dar por hecho que para todas las personas es un cambio positivo o sinónimo de satisfacción laboral, esto depende del cargo y sector donde se encuentre el colaborador.

5 Diseño Metodológico

5.1 Tipo De Investigación

El diseño de investigación es cuantitativo, ya que, se realizó una recolección de datos para comprobar una hipótesis con base en la medición de tipo numérico y un análisis estadístico, con el fin probar una teoría, además de eso es secuencial y probatorio, es decir que se lleva a cabo de una manera secuencial, iniciando por una idea, luego el planteamiento del problema, para luego hacer la revisión de los antecedentes teóricos, con el fin de construir una hipótesis y determinar unas variables, posteriormente se llevó a cabo el diseño de investigación, después se definió y selecciono la muestra, con la cual se recolectaron los datos, que analizaron por medio de métodos estadísticos y finalmente elaborar el reporte de los resultados. (Hernández, et. Al 2014).

5.2 Participantes

Para determinar el número de personas a encuestar, se utilizó un muestreo no probabilístico, voluntario y estratificado, lo cual significa que se seleccionó a la muestra, siguiendo las características propias de la presente investigación, es decir, que trabajan el sector call center, en teletrabajo y que a su vez residen en Colombia. Por lo tanto, se aplicó el cuestionario a ochenta y cuatro (84) personas (45 hombres y 39 mujeres), cuya edad se encuentra entre 18 y 40 años, que trabajan en el sector call center en cargos como datamarshall, formador, coordinador de operación,



agente de soporte técnico o agente de servicio al cliente; los cuales accedieron a participar de forma voluntaria o libre, para responder la escala por medio de Google Forms.

5.3 Instrumento De Recolección De Datos

En esta investigación se manejó el Cuestionario de satisfacción laboral para Teletrabajadores, el cual cuenta con 59 ítems, que se divide tres secciones la primera sección se basa en la información sociodemográfica de los participantes; la segunda sección es una escala tipo Likert, con 4 opciones de respuesta, categorizadas de 1 a 4, donde la categoría 1 es Muy insatisfecho, la cual, indica menor satisfacción; y la categoría 4 es Muy satisfecho, que indica mayor satisfacción, tiene ítems relacionados con el nivel de satisfacción laboral frente a temas de condiciones de trabajo, de supervisión del trabajo, de reconocimiento del trabajo, de trascendencia del trabajo, de autonomía, de comunicación con otras áreas, de crecimiento de carrera, de tecnología de trabajo, de desempeño laboral, equilibrio vida-trabajo y salud; y por último, la tercera sección lleva ítems relacionados con temas de economía y riesgo psicosocial es una escala dicotómica, por lo tanto, habían dos opciones de respuesta, categorizadas como Sí y No (Hernández, 2019). (Anexo 1)

5.4 Procedimiento Análisis De Datos

Se realizó una codificación de los datos por variable, con el fin de analizarlos por variable y por cada uno de los ítems; se comenzó realizando un proceso estadístico, definiendo específicamente con los datos de tendencia central como lo son media, mediana, moda y desviación estándar (Hernández, 2019). Luego de ello, para comprender de una manera más sencilla cada uno de datos se realizó una breve descripción tanto de los datos sociodemográficos,



como de cada variable y posteriormente cada uno de los ítems del Cuestionario de satisfacción laboral creado por Hernández para Teletrabajadores.

Cabe aclarar que esta investigación cuenta con los aspectos éticos del Código de conducta y principios éticos enunciados por American Psychological Association (APA, 2010), en su numeral 4, donde aclara que es nuestra obligación de proteger la información obtenida y mantenerla confidencial. Además, teniendo en cuenta las consideraciones éticas se sustentan en la ley 1090 de 2006 del Colegio Colombiano de Psicólogos; se tomó en cuenta el Artículo 2, donde señala que los profesionales en psicología que estén ejerciendo su carrera en Colombia estarán regidos por los siguientes principios el cual el primero es competencia, que aclara que el sostenimiento de altos estándares de competencia será una responsabilidad de todos los psicólogos que se interesen en el bienestar social y en la carrera vista como un todo; además los profesionales en psicología tendrán en cuenta las limitaciones de sus competencias, así como sus respectivos límites técnicos; únicamente facilitarán su apoyo y realizarán intervenciones para los cuales se encuentren capacitados; como se nombró anteriormente el principio de reserva, es importante, por lo tanto, los profesionales deben tener el compromiso de mantener confidencial la información obtenida de los individuos en la ejecución de su investigación, donde informará a las personas las limitaciones legales de la respectiva confidencialidad; por último, se tiene en cuenta que si tenemos las relaciones con otros profesionales, se debe contar con la respectiva consideración de acuerdo a las necesidades, competencias especiales; y deberes de sus colegas y otro tipo de profesionales (Colegio Colombiano de Psicólogos, 2006)

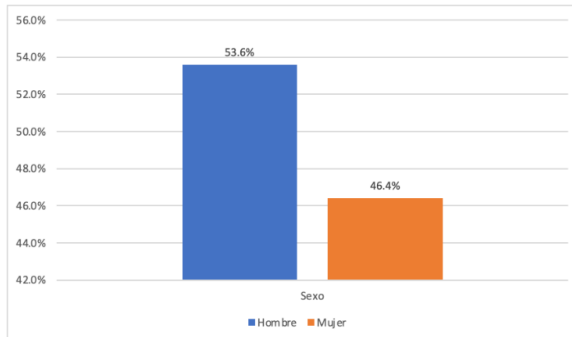
6 Resultados

6.1 Variables sociodemográficas

6.1.1 Variable sexo

Figura 1

Variable sociodemográfica de sexo



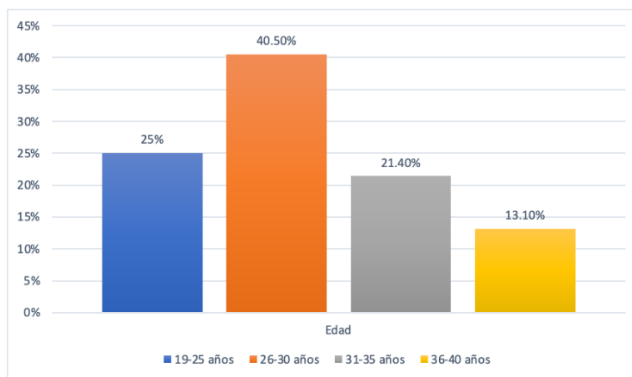
Nota. La figura 1 muestra el porcentaje de la variable sexo. Fuente: Propia (2023)

Según la variable sociodemográfica de sexo, se encontró que 45 hombres participaron en el estudio lo cual pertenece al 53.6% de la población y participaron 39 mujeres que representan al 46.4% de la población que participaron del cuestionario.

6.1.2 Variable edad

Figura 2

Variable sociodemográfica edad



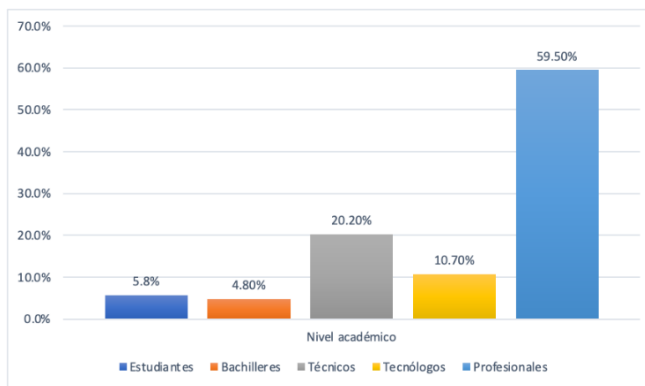
Nota. La figura 2 muestra el porcentaje de la variable edad de la población que participo en el estudio. Fuente: Propia (2023)

Según la variable sociodemográfica de edad, se encontró que el dato mínimo de los participantes fue de 19 años y el máximo fue de 40 años, por lo cual, se procede a agrupar las edades en los siguientes rangos el 25% de la población que participo pertenece a personas entre 19-25 años, el 40,5% están en la edad de 26-30 años, el 21,4% están entre los 30-35 años y el 13,1% tienen 36-40 años.

6.1.3 Variable nivel académico

Figura 3

Variable sociodemográfica de nivel académico



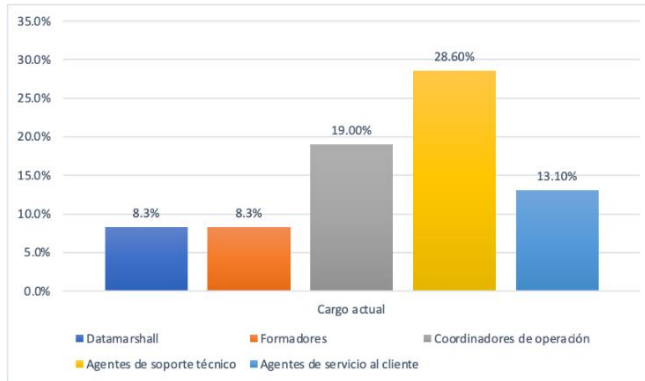
Nota. La figura 3 muestra el nivel académico de la población que participo en el estudio. Fuente: Propia (2023)

En los resultados de nivel académico, se encontró que el 5,8% pertenece a las personas que estudian actualmente, el 4,8 a personas que son bachilleres, el 20,2% a personas que son técnicos, 10,7% son tecnólogos y el 59,5 % pertenece a los profesionales que participaron del cuestionario.

6.1.4 Variable cargo actual

Figura 4

Variable sociodemográfica de cargo actual



Nota. La figura 4 muestra el cargo actual que tienen los teletrabajadores que participaron en el estudio. Fuente: Propia (2023)

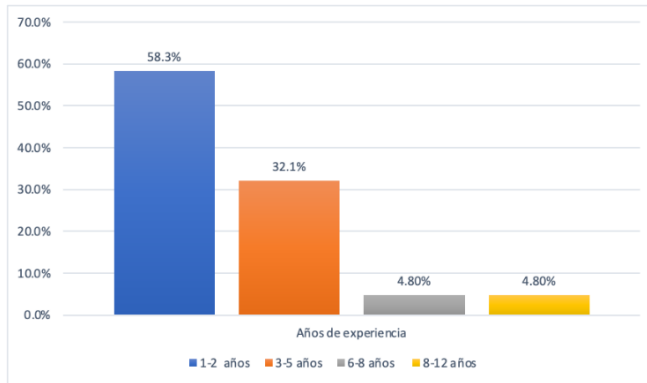
Según la variable sociodemográfica de cargo actual, se encontró que en el cuestionario el 8.3% de la población que participo pertenece personas que tiene el cargo de datamarshall, el 8.3% son formadores, el 19% son coordinadores de operación, el 28,6% son agentes de soporte técnico y el 13,1% son agentes de servicio al cliente.

6.1.5 Variable años de experiencia laboral

Figura 5

Variable sociodemográfica de años experiencia





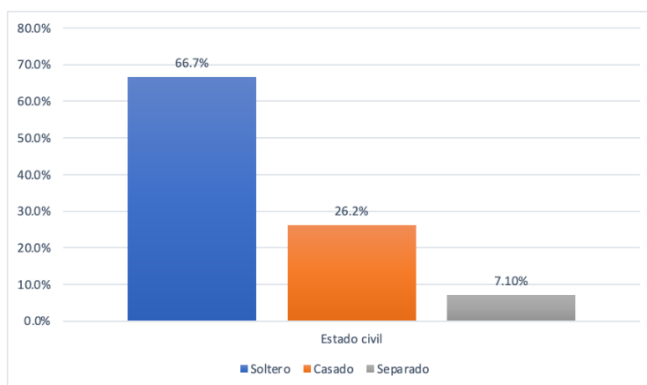
Nota. La figura 5 muestra los años de experiencia que actualmente tienen los teletrabajadores que participaron en el estudio. Fuente: Propia (2023)

Según la variable sociodemográfica de años de experiencia, se encontró que el dato mínimo de experiencia laboral fue de 1 año y el máximo fue de 12 años, por lo cual se procede a agrupar la experiencia en los siguientes rangos, el 58.3% de la población que participo pertenece a personas que tienen entre 1 a 2 años de experiencia, el 32,1% tienen entre 3 a 5 años, el 4.8% están entre los 6 a 8 años y el 4.8% tienen de 8 a 12 de experiencia laboral.

6.1.6 Variable sociodemográfica estado civil

Figura 6

Variable sociodemográfica de estado civil



Nota. La figura 6 muestra el estado civil de la población que participo en el estudio.

Fuente: Propia (2023)

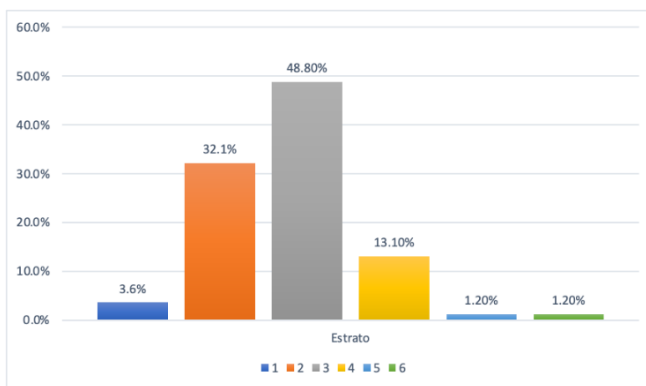


Según la variable sociodemográfica de estado civil, se encontró que el 66,7% pertenece a las personas que son solteras, el 26,2 a personas que son casadas, y el 7.1% a personas separadas que pertenece a los separados que participaron del cuestionario.

6.1.7 Variable estrato económico

Figura 7

Variable sociodemográfica de estrato económico



Nota. La figura 7 muestra el estrato económico de la población que participo en el estudio. Fuente: Propia (2023)

Según la variable sociodemográfica de estrato económico, se encontró que en el cuestionario el 3,6% de la población que participo pertenece a personas de estrato 1, el 32,1% están en estrato 2, el 48.8% están en estrato 3, el 13,1% están en estrato 4, 1,2% de los participantes en estrato 5 y el 1,2% en estrato 6.

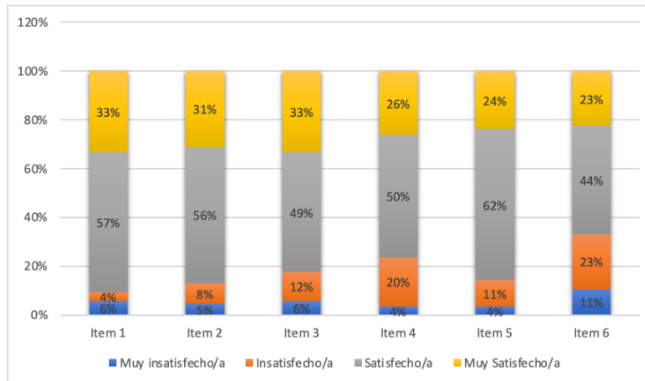
6.2 Variables Instrumento de satisfacción laboral en Teletrabajadores

6.2.1 Condiciones de trabajo

Figura 8

Variable Condiciones de trabajo





Nota. La Figura 8 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable condiciones de trabajo. Fuente: Propia.

Para la variable Condiciones de trabajo, se puede evidenciar que la media es 18.24 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 18 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con las condiciones que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 18, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 3.6 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en las condiciones de trabajo, es decir, que cerca de 70% está entre insatisfecho y muy satisfecho. En el ítem 1 que se cuestionó frente al espacio que dispone para su teletrabajo el 10% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 90% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2, teniendo en cuenta la iluminación de su lugar de teletrabajo el 13% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 87% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 3 por la ventilación de su lugar de teletrabajo, el 18% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 82% de los encuestados se encuentran satisfechos, frente a la ventilación de su lugar de teletrabajo; en el ítem 4 frente al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo, el 24% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 76% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 5 teniendo en cuenta el confort de temperatura

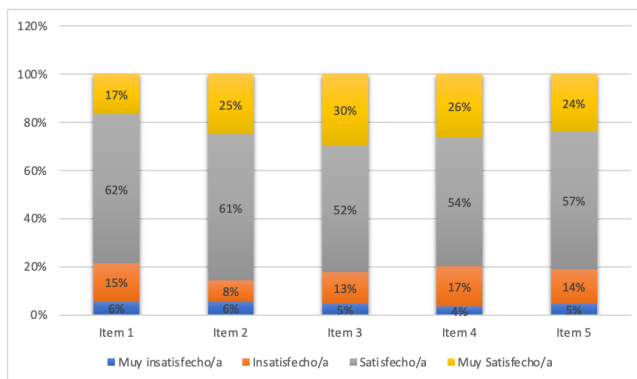
de su casa para desempeñar teletrabajo, el 14% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 86% de los encuestados se encuentran satisfechos; por último, en el ítem 6, frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo el 34% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 66% de los encuestados se encuentran satisfechos.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los seis (6) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en sus condiciones de trabajo. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.2 Supervisión

Figura 9

Variable Supervisión



Nota. La Figura 9 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable supervisión. Fuente: Propia.

Para la variable Supervisión, se puede evidenciar que la media es 15.03 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 15 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con la supervisión que tiene actualmente; por

otro lado, la moda es de 15, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 3.17 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en la supervisión, es decir, que cerca de 70% está satisfecho. En el ítem 1, que se evidencia el control que ejerce su jefe sobre usted desde que teletrabaja, el 21% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 79% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2 en la forma en que su jefe evalúa su desempeño el 14% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 86% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 3 que evalúa la frecuencia con la que se contacta el jefe con cada uno el 18% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 82% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 4 que es la oportunidad de respuesta que recibe de su jefe, el 20% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 80% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente, en el ítem 5 frente a la retroalimentación que recibe de su jefe, el 19% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 81% de los encuestados se encuentran satisfechos.

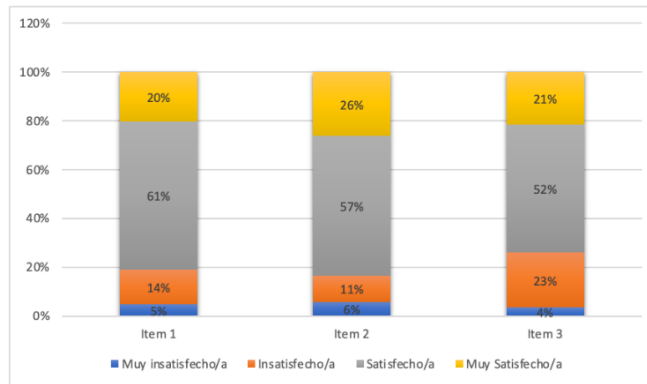
De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los cinco (5) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con la Supervisión. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.



6.2.3 Reconocimiento

Figura 10

Variable Reconocimiento



Nota. La Figura 10 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable reconocimiento. Fuente: Propia.

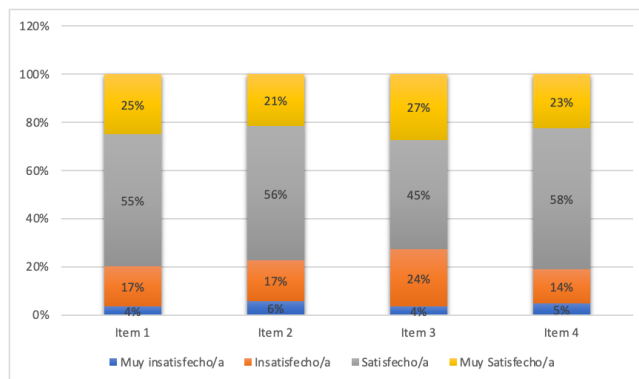
Para la variable Reconocimiento, se puede evidenciar que la media es 8.92 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con el reconocimiento que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 2,05 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en el reconocimiento, es decir, que cerca de 70% está satisfecho. En el ítem 1, que se relaciona con la forma en que su jefe reconoce su trabajo, el 19% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 81% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2 con respecto a el apoyo que reciben de su jefe el 17% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 83% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente, en el ítem 3 que trata de las recompensas que reciben por el logro de los objetivos el 27% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 73% de los encuestados se encuentran satisfechos.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los tres (3) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con el reconocimiento. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.4 Trascendencia

Figura 11

Variable Trascendencia



Nota. La Figura 11 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable trascendencia. Fuente: Propia.

Para la variable Trascendencia, se puede evidenciar que la media es 11.89 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con la trascendencia que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 2.64 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en la trascendencia, es decir, que cerca de 70% está satisfecho. En el ítem 1 que corresponde a lo que les produce su trabajo el 20% de los encuestados se encuentran

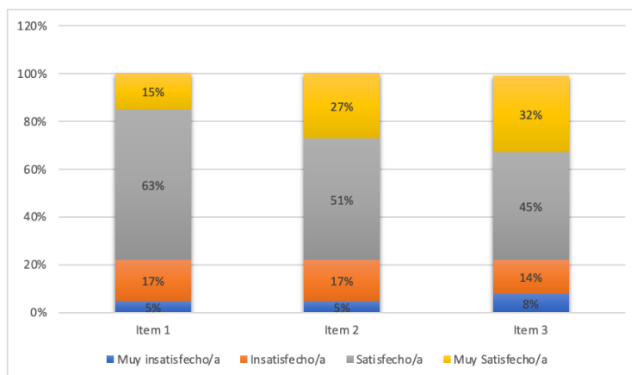
insatisfechos y el 80% de los encuestados se encuentran satisfechos, con lo que les produce su trabajo; para el ítem 2 referente a las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo el 23% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 77% de los encuestados se encuentran satisfechos; el ítem 3 que consulta en relación con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, el 28% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 72% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente, en el ítem 4 frente al desarrollo de sus habilidades a partir de su trabajo el 19% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 81% de los encuestados se encuentran satisfechos.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los cuatro (4) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran satisfechos con las variables cuestionadas en relación con la trascendencia. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.5 Independencia / autonomía

Figura 12

Variable Independencia / autonomía



Nota. La ilustración muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable independencia y autonomía. Fuente: Propia.

Para la variable Independencia / autonomía, se puede evidenciar que la media es 8.91 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con la independencia y autonomía que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 3.9 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en la independencia y autonomía, es decir, que cerca de 70% está entre insatisfecho y muy satisfecho. En el ítem 1, frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo el 21% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 79% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2, que consulta sobre la posibilidad de decidir cuánto trabajo hace en el día el 21% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 79% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente, en el ítem 3, en cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo el 23% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 77% de los encuestados se encuentran satisfechos.

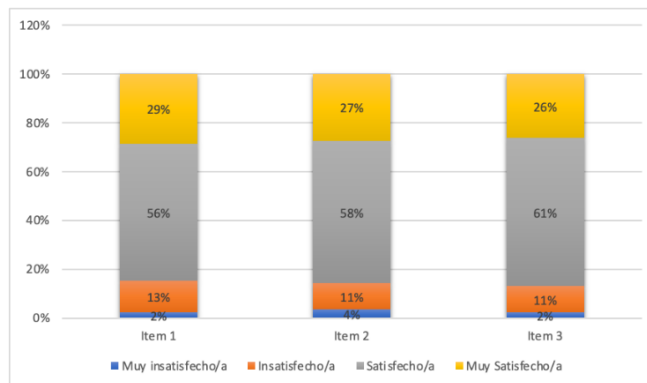
De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los tres (3) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con la independencia y autonomía. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.



6.2.6 Comunicación con otras áreas

Figura 13

Variable Comunicación con otras áreas



Nota. La Figura 13 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable Comunicación con otras áreas. Fuente: Propia.

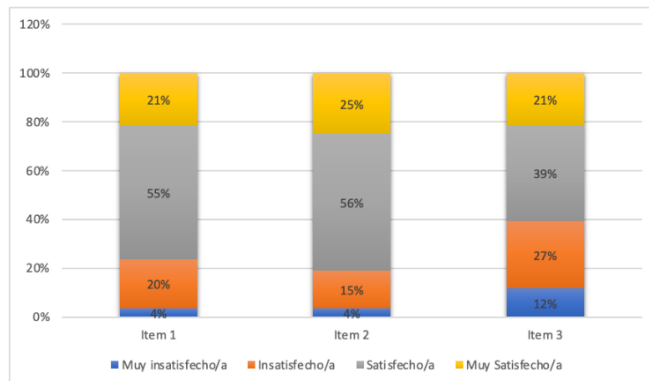
Para la variable Comunicación con otras áreas, se puede evidenciar que la media es 9.30 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con la Comunicación con otras áreas que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 3.22 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en la comunicación con otras áreas, es decir, que cerca de 70% está entre insatisfecho y muy satisfecho. En el ítem 1, que trata de la interrelación que tienen con sus compañeros de trabajo, el 15% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 85% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2, frente a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros, el 15% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 85% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente en el ítem 3 en relación a la claridad y oportunidad de la información que les transmiten, el 13% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 87% de los encuestados se encuentran satisfechos.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los tres (3) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con la comunicación con otras áreas. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.7 Crecimiento de carrera

Figura 14

Crecimiento de carrera



Nota. La Figura 14 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable crecimiento de carrera. Fuente: Propia.

Para la variable Crecimiento de carrera, se puede evidenciar que la media es 8.66 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con el Crecimiento de carrera que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 2 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en el Crecimiento de carrera, es decir, que cerca

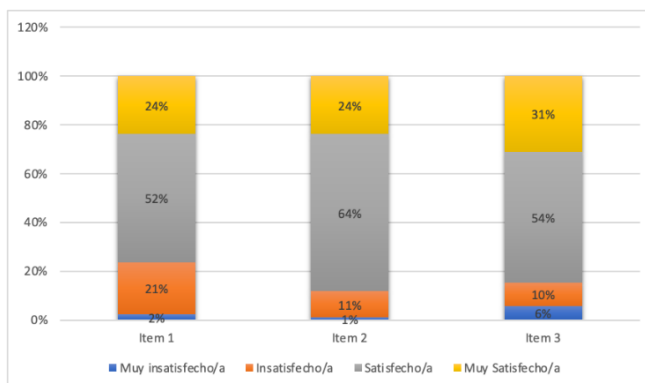
de 70% está satisfecho. En el ítem 1, frente a la capacitación brindada para iniciar actividades en teletrabajo, el 24% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 76% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2, sobre las capacitaciones relacionadas con su trabajo, el 19% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 81% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente, en el ítem 3, frente a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos, el 40% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 60% de los encuestados se encuentran satisfechos.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los tres (3) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con el crecimiento de carrera. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.8 Tecnología

Figura 15

Variable Tecnología



Nota. La Figura 15 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable tecnología. Fuente: Propia.

Para la variable Tecnología, se puede evidenciar que la media es 9.18 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con la Tecnología que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 1.77 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en la Tecnología, es decir, que cerca de 70% está satisfecho. En el ítem 1, que tiene en cuenta las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones, el 23% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 77% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2, sobre la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores, el 12% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 88% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente, en el ítem 3, teniendo en cuenta el equipo de cómputo que dispone, el 15% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 85% de los encuestados se encuentran satisfechos.

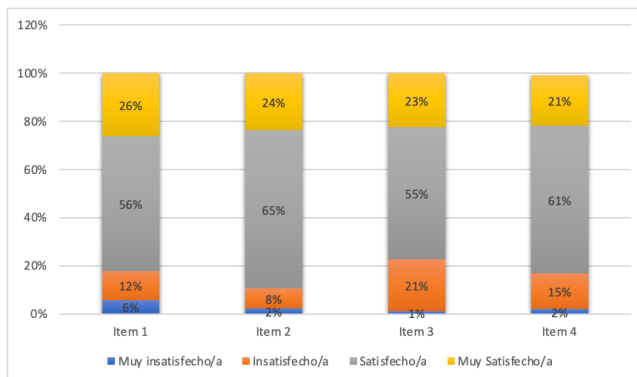
De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los tres (3) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con la tecnología. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.



6.2.9 Desempeño laboral

Figura 16

Variable Desempeño laboral



Nota. La Figura 16 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable desempeño laboral. Fuente: Propia.

Para la variable Desempeño laboral, se puede evidenciar que la media es 12.13 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con el Desempeño laboral que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 2.33 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en el Desempeño laboral, es decir, que cerca de 70% está satisfecho. En el ítem 1, sobre los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo el 18% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 82% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2, con las tareas y actividades que debe realizar en Teletrabajo, el 10% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 90% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 3 con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja, el 22% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 78% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente en el ítem 4 que está relacionado con

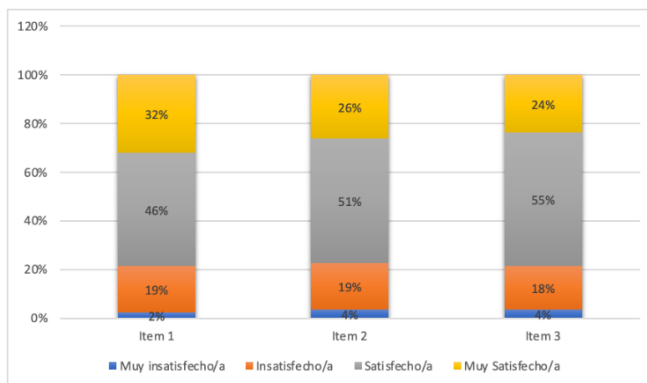
indicadores que debe cumplir con su gestión, el 17% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 83% de los encuestados se encuentran satisfechos.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los cuatro (4) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con el desempeño laboral. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.10 Equilibrio vida / trabajo

Figura 17

Variable Equilibrio vida / trabajo



Nota. La Figura 17 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable equilibrio vida/trabajo. Fuente: Propia.

Para la variable Equilibrio vida / trabajo, se puede evidenciar que la media es 9.07 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con el Equilibrio vida / trabajo que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas

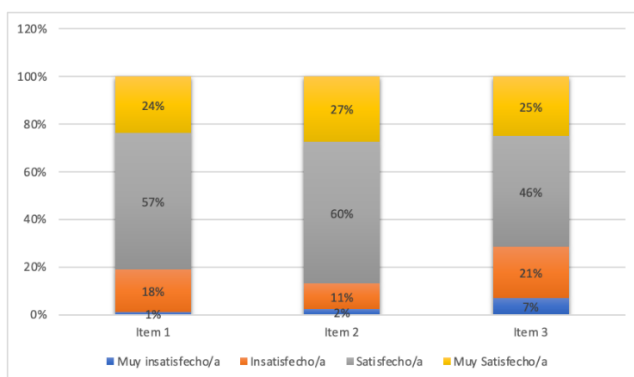
respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 2.05 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en el Equilibrio vida / trabajo, es decir, que cerca de 70% está satisfecho. En el ítem 1, frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo, el 22% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 78% de los encuestados se encuentran satisfecho; en el ítem 2, sobre el horario de su jornada laboral, el 23% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 77% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente en el ítem 3, de acuerdo al tiempo del que disponen para la realización de actividades personales que le ofrece el trabajo, el 22% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 78% de los encuestados se encuentran satisfechos.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los tres (3) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con el equilibrio vida y trabajo. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.11 Salud

Figura 18

Variable Salud



Nota. La Figura 18 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable salud. Fuente: Propia.

Para la variable Salud, se puede evidenciar que la media es 9.04 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas se encuentran Satisfechas; la mediana es de 9 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con la salud que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 9, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 1.84 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de la satisfacción en la salud, es decir, que cerca de 70% está satisfecho. En el ítem 1, con la calidad de su salud desde que teletrabaja, el 19% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 81% de los encuestados se encuentran satisfechos; en el ítem 2 con el consumo de alimentos de casa desde que teletrabaja, el 13% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 87% de los encuestados se encuentran satisfechos; finalmente en el ítem 3 con la actividad física que realiza desde que teletrabaja, el 28% de los encuestados se encuentran insatisfechos y el 72% de los encuestados se encuentran satisfechos.

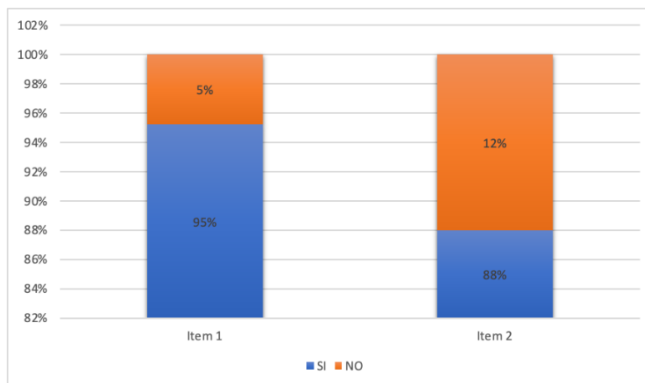
De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los tres (3) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con la salud. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.



6.2.12 Economía

Figura 19

Variable Economía



Nota. La Figura 19 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable economía. Fuente: Propia.

Para la variable Economía, se puede evidenciar que la media es 2,17 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas ven un mejoramiento en su economía actual; la mediana es de 2 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con la economía que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 2, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 0.43 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de Economía, es decir, que más del 70% está de acuerdo con el mejoramiento de su economía. En el ítem 1, que se refiera a si el teletrabajo es más rentable que su anterior modalidad de trabajo, en 5% de los encuestados están en desacuerdo y el 95% de los encuestados se encuentran de acuerdo con que su economía mejoró; en el Ítem 2 con la pregunta ¿ha presentado disminución de gastos por sostenimiento suyo desde que teletrabaja?, el 12% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y el 88% de los encuestados se encuentran de acuerdo.

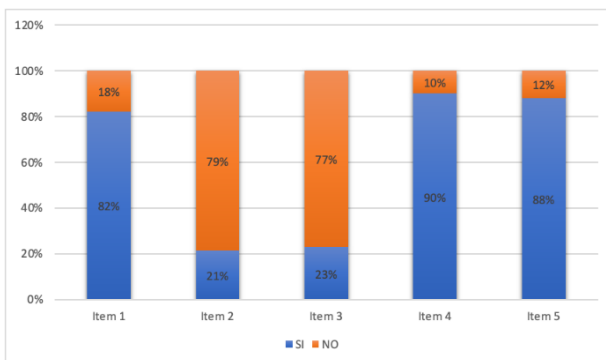


De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los dos (2) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con la economía. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan estas inconformidades.

6.2.13 Psicosocial

Figura 20

Riesgo Psicosocial



Nota. La Figura 20 muestra los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, en la variable riesgo psicosocial. Fuente: Propia.

Para la variable riesgo psicosocial se puede evidenciar que la media es 6.95 por lo tanto el promedio de respuesta es que las personas no ven un riesgo psicosocial relevante trabajando desde su hogar; la mediana es de 7 por lo tanto el 50% de los encuestados está satisfecho con el riesgo psicosocial que tiene actualmente; por otro lado, la moda es de 7, lo que significa que la mayoría de las personas respondió que estaba satisfecho; en la desviación estándar es de 0.43 lo que nos da a entender que esta es la distancia promedio de riesgo psicosocial, es decir, que más del 70% está de acuerdo con que no existe un riesgo psicosocial. En el ítem 1, que trata de la posibilidad de tomar pausas para descansar durante el trabajo, el 18% de los encuestados se

encuentran en desacuerdo y el 82% de los encuestados se encuentran de acuerdo; en el ítem 2 con la pregunta ¿Discute con su familia por causa del trabajo?, el 79% de los encuestados se encuentran de acuerdo y el 21% de los encuestados se encuentran en desacuerdo; en el ítem 3, con la pregunta de si hay mayor estrés trabajando desde casa, el 77% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y el 23% de los encuestados se encuentran de desacuerdo; en el ítem 4 con que pueden hacer su trabajo con tranquilidad, el 10% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y el 90% de los encuestados se encuentran de acuerdo; por último en el ítem 5, sobre que pueden tener su trabajo al día, el 12% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y el 88% de los encuestados se encuentran de acuerdo.

De acuerdo con lo anterior, y realizando el análisis de los resultados obtenidos en los cinco (5) ítems, es posible inferir que la mayoría de los colaboradores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo; se encuentran altamente satisfechos con las variables cuestionadas en relación con el riesgo psicosocial. Sin embargo, se evidencia un mínimo porcentaje de trabajadores que no se encuentran satisfechos, por lo que resulta oportuno en próximos estudios

7 Discusión

Teniendo en cuenta los resultados derivados en la encuesta hecha por los teletrabajadores de call center enfocada en determinar su nivel de satisfacción laboral se encontro que para la variable independiencia y autonomia está claramente alineado, y apoya la teoría de Guayacán, la cual afirma que el teletrabajo contribuye significativamente en los colaboradores, dado que evita de alguna forma que existan la presencia de algunos eventos distractores y estresantes del puesto de trabajo, percibiendo una gran sensación de bienestar, también, se puede afirmar que la



relación calidad de vida-trabajo se percibe más en un escenario donde el colaborador percibe autonomía sobre su tiempo (Guayacán, 2022)

Se evidencia también que los resultados obtenidos en la variable equilibrio vida teabajo, esta alineado con la investigación titulada: Impacto del teletrabajo en la calidad de vida durante la pandemia de covid-19 en el personal de Scotiabank Bogotá en el año 2020, la cual indica que el teletrabajo si tiene repercusión en aspectos personales, los empleados piensan que tienen más productividad, dado que proporciona al colaborador nuevas competencias para llevar a cabo su trabajo, tiene la oportunidad de aprender a gestionar el tiempo y los costos de manera más efectiva; genera bienestar y calidad de vida, dado se le es más fácil tener tiempo de calidad familiar y aporta a su bienestar propio (Salcedo et. al, 2021).

De igual manera al analizar los resultados obtenidos en la variable desempeño laboral, reafirma lo indicado en el estudio Ventajas y desventajas de la modalidad de teletrabajo en las empresas Segurired y Redtrack de Bogotá, Colombia, el cual concluye que, existen más beneficios y ventajas tanto para la empresa y cómo para sus colaboradores en el momento que se pone en marcha la modalidad de teletrabajo de una forma que este bien estructurada, ya que, el empleado tiene una sensación de autonomía, se le quita importancia a los horarios y toma relevancia el cumplimiento de objetivos, se aprende a optimizar mejor los tiempos y disminuye el ausentismo, además de esto, otros puntos positivos es que hay un ahorro en espacio físico, en el papel y se genera menos contaminación por gases de efecto invernadero y el aumento de la huella de carbono en el planeta (Jiménez y Ramírez 2021) .

Al analizar el apartado Economía en los participantes se encuentra que perciben una reducción de costos desde que se encuentran en teletrabajo; que es acorde con lo dicho Jiménez (2022), que afirma que los trabajadores tienen un ahorro de tiempo y dinero en transportes; lo



cual permite mayor productividad, reducción del ausentismo, retención y un mejoramiento en la atención al cliente. Además MINTIC (como se citó en Sanabria, et. Al, 2023) plantea que desde la implementación del teletrabajo al existir reducción en costos y tiempo en transporte para ir a las sedes de la compañía; hubo un mejoramiento en la movilidad de las ciudades, además de una reducción de estrés, hubo crecimiento la autonomía e incremento la productividad.

Así mismo al analizar los resultados obtenidos en la variable reconocimiento, difiere con lo indicado por Escobar (2021), quien percibió la falta de acompañamiento y comunicación por parte de la compañía hacia los colaboradores; y resaltó la importancia de reconocer las labores que se desempeñaron y la importancia de un comunicado de gratitud por parte de los altos directivos de la compañía.

Sin embargo, en el análisis de los ítems 2 y 3 de la variable riesgo psicosocial, que preguntan directamente, apoya a lo dicho en el trabajo afectación de la dinámica familiar frente al teletrabajo en tiempos de pandemia en el Valle del Guamuez – Putumayo, donde afirman que existe un aumento del estrés, trabajando desde casa, teniendo en cuenta que en los círculos familiares existen bastantes conflictos a la hora de organizar los espacios laborales dentro del hogar, por lo tanto también se destaca uno de los tipos de conflictos familiares, el cual fue, el conflicto que nació en el confinamiento forzoso, fue los problemas de comunicación y percepción de pérdida de libertad por parte de uno de algún miembro de la familia (Castro y Hermida, 2021).

Por último, se sugiere replicar el presente estudio haciendo un enfoque en el porcentaje mínimo de trabajadores que no se encuentran satisfechos con sus condiciones laborales desde el teletrabajo, por lo que resulta oportuno en próximos estudios indagar las razones por las cuales presentan dichas inconformidades.



Se propone retomar el estudio desde diferentes dimensiones como personales, académicas o sociales, para identificar sus causas e implementar planes de acción que permitan aumentar los indicadores de satisfacción laboral que tienen los trabajadores del sector call center que se encuentran bajo la modalidad de virtual.

8 Conclusiones

Culminado el presente trabajo de investigación, se logró conocer que el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del sector call center que se encuentran en teletrabajo, es en gran medida positiva en dimensiones propias de los colaboradores, como lo son condiciones de trabajo, supervisión, reconocimiento, trascendencia, independencia o autonomía, comunicación con otras áreas, crecimiento de carrera, tecnología, desempeño laboral, equilibrio vida y trabajo, salud y economía.

Sin embargo, en la variable riesgo psicosocial, es importante resaltar que hay un aumento de conflictos familiares e incremento de estrés, por lo cual, se recomienda que, en futuras investigaciones, se pueda profundizar más en esta variable, indagando las causas que fomentan estas percepciones negativas y proponiendo las posibles soluciones que puedan reducir dichos conflictos familiares; a fin de generar valor agregado a los colaboradores que presentan insatisfacción desde esta perspectiva. Estas investigaciones contribuirán a que las compañías puedan tomar medidas al respecto y creen planes de mejora; como por ejemplo dar charlas sobre el manejo de las emociones a las familias afectadas y/o crear espacios de integración para los miembros que componen el núcleo familiar del colaborador. La viabilidad de implementar estas acciones, será el aporte de las investigaciones que se realicen, de ahí parte su importancia; para alcanzar una integralidad en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector call center.



Por lo anterior, se concluye que la modalidad de teletrabajo en la mayoría de las variables tiene impactos positivos en la percepción de satisfacción laboral de los empleados, brindando más autonomía, gestión del tiempo, permitiendo tener más espacios con sus familiares y generando un ahorro en sus finanzas por temas de desplazamiento. Por otro lado, las organizaciones también se benefician al implementar este modelo de trabajo, logrando en los conocer en sus colaboradores el nivel de satisfacción laboral, y dependiendo los resultados, ver la variable en que se tiene que trabajar y tomar distintas medidas.



9 Referencias

- Afanador Mondragon, S., y Camargo Chacín, B. (2015). *Análisis jurídico del teletrabajo como alternativa laboral para empleados y empleadores en el municipio de San José de Cúcuta*. [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. Repositorio Unilibre.
<https://hdl.handle.net/10901/10052>.
- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D., y Surdez Perez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. [Profesoras investigadoras de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco]. Repositorio Itson MX.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- American Psychological Association. (2010). *Principios Éticos De Los Psicólogos Y Código De Conducta*.
https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Barraza, M. A. & Ortega, M. F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Revista electrónica diálogos educativos*. 9(17), 4-17
- Blanch, J., Sahagún, M., y Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 26 (3), 175-189.
- Cardela, S., Castillo, Y., Corvalán, M. y Diaz Demanuelli, S. (2021). *Satisfacción Laboral Y Teletrabajo Informal*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional De Cuyo]. Biblioteca Digital UNCUYO.
https://ddhh.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/17894/cardela-fce.pdf
-
-

- Castro Nupan, A. y Hermida Bravo, V. (2021). *Afectación de la dinámica familiar frente al teletrabajo en tiempos de pandemia en el Valle del Guamuez – Putumayo*. [Trabajo de pregrado, Fundación Universitaria De Popayán]. Unividafup.
<https://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/b9598ca1dab2166a8b64a66ac6f55f27.pdf>
- Cepeda Cepeda, S., Salguero Angarita, O., y Sánchez Gutiérrez, Y. (2015). *Reconocimiento: herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. [Trabajo de especialización, Universidad Piloto De Colombia]. Repositorio Unipiloto.
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
- Colegio Colombiano de Psicólogos (2006). *Ley 1090 De 2006*. <https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Ley-1090-de-2006-annotaciones-jurisprudencia.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2008). *El trabajo en casa: Su evolución en la crisis por la covid-19*.
https://www.oas.org/en/sedi/dhdee/labor_and_employment/documentos/TRABAJO/20CI-MT/VMWGS/Presentacion_Colombia.pdf
- Cruz Castillo, J., Guzmán Bayona, J., Hurtado Contreras, M., y Melo Vargas, Y. (2021). *Análisis de la factibilidad del modelo de teletrabajo en la Entidad Financiera BA para el área de servicio al cliente*. [Trabajo de especialización, Universidad Católica de Colombia]. Ucatolica. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/5d1ac534-f3fe-41c5-8d5a-8fa504c2a5bb/content>
- De Hoyos Villagiedo., F., Gutierrez Moreno, M., Camargo Vega, O., Serna Ramirez, Y., y Diaz Torres, W. (2021). *Consecuencias Del Teletrabajo En La Calidad De Vida Laboral De Los Docentes Del Colegio Comfacesar Del Distrito De Valledupar*. [Proyecto de
-
-

práctica, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano]. Alejandría.

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6458/CORRECCIONES%20FRTERCER%20ENTREGA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dispatchtrack. (2020). *Tecnología empresarial: mayor eficiencia y menores costes*. Beetrack

[https://www.beetrack.com/es/blog/tecnologia-](https://www.beetrack.com/es/blog/tecnologia-empresarial#:~:text=Se%20entiende%20por%20tecnolog%C3%ADa%20empresarial,grandes%20sectores%3A%20hardware%20y%20software)

[empresarial#:~:text=Se%20entiende%20por%20tecnolog%C3%ADa%20empresarial,grandes%20sectores%3A%20hardware%20y%20software](https://www.beetrack.com/es/blog/tecnologia-empresarial#:~:text=Se%20entiende%20por%20tecnolog%C3%ADa%20empresarial,grandes%20sectores%3A%20hardware%20y%20software)

Escobar Olaya, C. (2021) *Nuevas modalidades de trabajo y motivación laboral: una*

aproximación a la realidad de los colaboradores de la organización CODESS. [Trabajo de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Uniminuto.

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12709/1/T.P_Escobar%20Olaya%20Cajol_2021.pdf

Fonque Reyes, W. (2018). *Equilibrio vida-trabajo enfocado en la motivación laboral del área*

contable de las empresas. [Trabajo de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Unimilitar.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17902/FonqueReyesWendyLiliana2018.pdf?isAllowed=y&sequence=2>

Gómez, D. (2022). *Qué es el desarrollo profesional, cómo crear un plan y ejemplos*. Hubspot.

<https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-desarrollo-profesional#:~:text=Este%20concepto%20se%20refiere%20a,que%20recibe%20de%20sus%20colaboradores>



- Guayacán, I., Zárate, A., y Contreras, O. (2022). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 222-234.
- Hernández Salazar, L (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud*. [Trabajo de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Universidad Externado.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/5686c6fd-d9d9-443b-a65d-d570859816b4/content>
- Hernández, S., Fernández, C, y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Jiménez Cipagauta , S. y Ramírez Muñoz, D. (2021). *Ventajas y desventajas de la modalidad de teletrabajo en las empresas Segurired y Redtrack de Bogotá, Colombia*. [Trabajo de pregrado, Universidad Libre]. Repositorio Unilibre.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19874/TRABAJO%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez Pescador, H. (2022). *Guía de buenas prácticas para implementar el teletrabajo en las empresas y gestión de personas*. [Tesis Maestría, Universitat Oberta de Catalunya]. Repitorio UOC.
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/146406/7/hjimenezpeTFM0122memoria.pdf>
- Laca, F., Mejia, J., & Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-92.
-
-

- Mazo, H. (2011). La autonomía: principio ético contemporáneo. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(1), 115-132.
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de Covid-19 y de la declaración de Emergencia Sanitaria*.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?dt=S&i=125424>
- Ministerio TIC [MinTIC]. (2022). *Teletrabajo incluyente y seguro*
https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 1-262.
- Organización Mundial de la Salud. [OMS]. (1946, 22 de julio). *¿Cómo define la OMS la salud?*
<https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (2021, octubre). *Lineamientos para la regulación del trabajo a distancia y el teletrabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_825183.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (2020) *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
-
-

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal.

Revista de Ciencias Sociales, 16(3), 493-505.

Salcedo Puerto, A., Pulido, A., Franco Carmona, E., Orozco Soto, G., y Espínel, N. (2021).

Impacto del teletrabajo y en la calidad de vida durante la pandemia de covid-19 en el personal de Scotiabank Bogotá en el año 2020. [Trabajo de investigación, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano]. Repositorio Alejandría.

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6474/ENTREGA%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salinas, C., Laguna, J., & Mendoza, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la

evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 36(1), 22-29.

Sanabria Cabrera, K., Medina Sosa, Y., y Mora Granados, N. (2023). *Impacto del teletrabajo en*

el bienestar de los trabajadores en empresas colombianas después del COVID-19. [Tesis de especialización, Universidad EAN. Repositorio EAN.

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12949/SanabriaKarina2023.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Sánchez, M. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Rev Asoc Esp*

Med Trab. 30 (2), 125-261.

Spector, P. (1997). *Job Satisfaction*. SAGE Publications.

https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=nCkXMZjs0XcC&oi=fnd&pg=PP11&ots=1nskOkaZgO&sig=-6PRyPG6vdRyfahzChJtAWkq5ZM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Perdomo Herrera, D. y Tapias Ortiz, M. (2023). *La generación call center en Colombia: ¿no hay*

más oportunidades?. [Trabajo de investigación Pregrado, Universidad EAN]. Repositorio

universidad EAN.

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/13194/PerdomoDaniela2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Turriago, A. (2021). *Crecimiento de Call centers en pandemia alcanza cifras récord en Colombia*. Newmark. <https://nmrk.lat/crecimiento-de-call-centers-en-pandemia-alcanza-cifras-record-en-colombia/>

Triviño Cortes, K. (2021). *Calidad de vida laboral en el teletrabajo: un camino hacia la evolución en la gestión del talento humano en la Caja de Compensación Familiar Compensar*. [Tesis maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Uexternado <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/979af4f2-b4df-423a-ae45-3f7ebedfee40/content>

Vicente, T. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES Derecho*. 9(2), 287-297.

Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W., & Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. University of Minnesota.

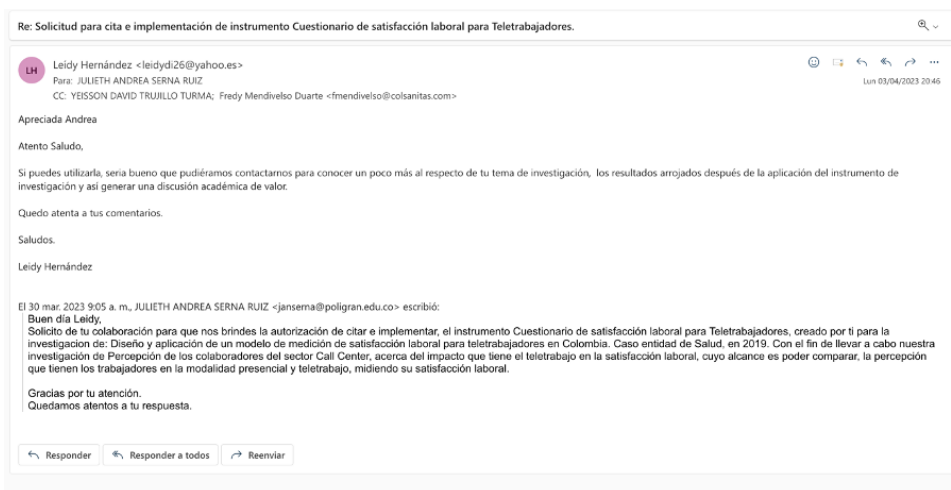
https://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.umn.edu/files/files/monograph_xxii_-_manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf



10 Anexos

10.1 Anexo 1

A continuación, se presenta el aprobado de Leidy Viviana Hernández Salazar autora de la tesis Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud. En la cual realizó el Cuestionario o instrumento de satisfacción laboral en Teletrabajadores.



10.2 Anexo 2

10.2.1 Consentimiento informado

Por medio de la siguiente encuesta se pretende medir la satisfacción laboral de los teletrabajadores. La investigación se realizara como ejercicio académico de la Maestría en Gerencia de Talento humano de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano (Bogotá), por lo cual la información suministrada será confidencial y usada netamente con fines académicos. Para obtener información acerca de esta investigación puedo comunicarme con

Julieth Andrea Serna Ruiz de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, al correo electrónico janserna@poligran.edu.co o al teléfono 3143554844 y Yeisson David Trujillo Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano al correo electrónico ydatrujillo@poligran.edu.co o al teléfono 3203341997.



The screenshot shows a survey interface with the following elements:

- Header: "Cuestionario o instrumento de satisfacción laboral en Teletrabajadores" with navigation icons and an "Enviar" button.
- Navigation tabs: "Preguntas", "Respuestas" (active), and "Configuración".
- Sub-navigation: "Resumen", "Pregunta" (active), and "Individual".
- Progress indicator: "Por medio de la siguiente encuesta ...an.edi" with a dropdown and "1 de 55" progress.
- Main text: "Por medio de la siguiente encuesta se pretende medir la satisfacción laboral de los teletrabajadores, la cual tendrá un promedio de duración de 10 minutos. La investigación se realizara como ejercicio académico de la Maestría en Gerencia de Talento humano de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano (Bogotá), por lo cual la información suministrada será confidencial y usada netamente con fines académicos. Para obtener información acerca de esta investigación puedo comunicarme con Julieth Andrea Serna Ruiz de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano, al correo electrónico janserna@poligran.edu.co o al teléfono 3143554844 y Yeisson David Trujillo Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano al correo electrónico ydatrujillo@poligran.edu.co o al teléfono 3203341997."
- Response options: A radio button labeled "Acepto" is selected.
- Count: "87 respuestas" is displayed below the options.

10.3 Anexo 3

Cuestionario o instrumento de satisfacción laboral en Teletrabajadores

- Nombre Completo
- Edad
- Profesión
- Cargo Actual
- Antigüedad en el cargo
- Estado Civil
- Estrato socioeconómico

Instrucciones



Por favor conteste todas las preguntas, no deje espacios en blanco. Tenga en cuenta que el siguiente cuestionario es anónimo para garantizar la confidencialidad de la información.

Condiciones de trabajo

Cuál es su nivel de satisfacción:

1. ¿Frente al espacio que dispone para su teletrabajo?

Muy Insatisfecho/a

Insatisfecho/a

Satisfecho/a

Muy satisfecho/a

2. ¿Frente a la iluminación de su lugar de teletrabajo?

Muy Insatisfecho/a

Insatisfecho/a

Satisfecho/a

Muy satisfecho/a

3. ¿Frente a la ventilación de su lugar de teletrabajo?

Muy Insatisfecho/a

Insatisfecho/a

Satisfecho/a

Muy satisfecho/a

4. ¿Frente al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?

Muy Insatisfecho/a

Insatisfecho/a

Satisfecho/a



- Muy satisfecho/a
- 5. ¿Frente al confort de temperatura de su casa para desempeñar teletrabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 6. ¿Frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Supervisión

Cuál es su nivel de satisfacción

- 1. ¿Frente a al control que ejerce su jefe sobre usted desde que teletrabaja?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 2. ¿Frente a la forma en que su jefe evalúa su desempeño?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a



- Muy satisfecho/a
- 3. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con su jefe?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 4. ¿Frente a la oportunidad de respuesta que recibe de su jefe?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 5. ¿Frente a la retroalimentación que recibe de su jefe?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Reconocimiento

Cuál es su nivel de satisfacción

- 1. ¿Con la forma en que su jefe reconoce su trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a



- Muy satisfecho/a
- 2. ¿Con el apoyo que recibe de su jefe?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 3. ¿Con las recompensas por el logro de los objetivos?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Trascendencia

Cuál es su nivel de satisfacción

- 1. ¿Qué le produce su trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 2. ¿En cuanto a las posibilidades de creatividad que le ofrece su trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a



- Muy satisfecho/a
- 3. ¿En cuanto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 4. ¿En cuanto al desarrollo de sus habilidades a partir de su trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Independencia / autonomía

Cuál es su nivel de satisfacción

- 1. ¿Frente a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
 - 2. ¿Frente a la posibilidad de decidir cuánto trabajo hace en el día?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
-
-

- Muy satisfecho/a
- 3. ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Comunicación con otras áreas

Cuál es su nivel de satisfacción

- 1. ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
 - 2. ¿Frente a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
 - 3. ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmiten?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
-
-

- Muy satisfecho/a

Crecimiento de carrera

Cuál es su nivel de satisfacción

1. ¿Frente a la capacitación brindada para iniciar actividades en teletrabajo?

- Muy Insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

2. ¿Frente a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?

- Muy Insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

3. ¿Frente a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?

- Muy Insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a

Tecnología

Cuál es su nivel de satisfacción



1. ¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

2. ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

3. ¿Con el equipo de cómputo que dispone?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Desempeño laboral

Cuál es su nivel de satisfacción

1. ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a



- Muy satisfecho/a
2. ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en Teletrabajo?
- Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
3. ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja?
- Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
4. ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?
- Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Equilibrio vida / trabajo

Cuál es su nivel de satisfacción

1. ¿Frente al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo?
- Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
-
-

- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a
- 2. ¿Frente al horario de su jornada laboral?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 3. ¿Frente al tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el trabajo?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Salud

Cuál es su nivel de satisfacción

- 1. ¿Con la calidad de su salud desde que teletrabaja?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- 2. ¿Con el consumo de alimentos de casa desde que teletrabaja?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a



- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a
- 3. ¿Con la actividad física que realiza desde que teletrabaja?
 - Muy Insatisfecho/a
 - Insatisfecho/a
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a

Economía

- 1. Le parece que el teletrabajo es más rentable que su anterior modalidad de trabajo
 - Si
 - No
- 2. Ha presentado disminución de gastos por sostenimiento suyo desde que teletrabaja
 - Si
 - No

Riesgo psicosocial

- 1. Es posible tomar pausas para descansar durante el trabajo
 - Si
 - No
- 2. Discute con su familia por causa del trabajo
 - Si
 - No



3. Hay mayor estrés trabajando desde casa

Si

No

4. Puede hacer su trabajo con tranquilidad

Si

No

5. Puede tener su trabajo al día

Si

No



11 Apéndice

