

**Relación entre clima organizacional y estrés laboral en trabajadores de un Call  
Center - Manizales, 2021.**

Autores del proyecto

Maria de los Ángeles Álvarez

Bibiana Godoy Ferro

Anyully Miranda Jaimes

Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Universidad de Manizales.

Nombre de los asesores.

Lilia Rosa Betancur Aguirre

Carlos Eduardo Rivera Molano

Noviembre del 2021.

## Tabla de contenido

<b>1. Referente Conceptual.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Planteamiento del Problema.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Justificación.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Objetivos.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Marco teórico .....</b>	<b>11</b>
<b>6. Marco Normativo o Legal.....</b>	<b>20</b>
<b>7. Metodología.....</b>	<b>23</b>
<b>8. Resultados .....</b>	<b>27</b>
8.1. Análisis Univariado .....	29
8.2. Análisis Bivariado.....	33
8.3. Gráficos de Dispersión .....	35
<b>9. Discusión.....</b>	<b>40</b>
<b>10. Conclusiones.....</b>	<b>45</b>
<b>11. Recomendaciones .....</b>	<b>45</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>46</b>

## Indica de Tablas

<b>Tabla 1 .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 2 .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 3 .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 4 .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 5 .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 6 .....</b>	<b>34</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1 .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 2 .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 3 .....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 4 .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 5 .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 6 .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 7 .....</b>	<b>40</b>

## 1. Referente Conceptual

### Antecedentes de Investigación:

De acuerdo a los ejes centrales de la presente investigación (clima y estrés laboral), se ha realizado la búsqueda en bases de datos de las diferentes universidades y publicaciones para conocer las investigaciones asociadas a estos ejes a nivel nacional e internacional. A continuación, se describen las investigaciones y publicaciones más relevantes.

Álvarez, Buitrago & Hoyos Salazar. (2015). Formas de estrés laboral percibidas por asesores de Empresas Call Center de la ciudad de Medellín (Doctoral dissertation, Psicología). En este estudio se tuvo como objetivo identificar cuales son las formas de estrés laboral percibidas por los asesores de empresas de Call Center, se realiza mediante la descripción de las condiciones del ambiente laboral, identificación de síntomas de los participantes de la investigación que surgen a causa del estrés laboral y manifestaciones psicológicas percibidas; se realizó una entrevista semiestructurada dividida en tres categorías: síntomas físicos, ambiente laboral y manifestaciones de tipo psicológicas, las anteriores originadas por el estrés laboral.

Entre los estudios encontrados a nivel internacional se puede mencionar el de la Rev. Psicol. Lazo, M., Lazo, A (2018), que tiene como marco de investigación el “Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil”. Se realizó una investigación en el área administrativa y planta en 151 trabajadores, con un promedio de edad de 35 años; en este se utilizaron instrumentos como la “Escala de clima laboral CL-SPC” y el “Test de vulnerabilidad al estrés de Miller y Smith.” Entre los resultados obtenidos se evidenció que el 47% de los colaboradores tiene una actitud

media hacia el clima laboral, se encuentra también que el personal administrativo presenta puntajes más altos que los colaboradores de planta respecto al clima laboral, sin embargo, se encuentra que las mujeres presentan puntajes más altos que los varones y esto indica que es mayor grado de vulnerabilidad al estrés.

Por otra parte, Chanalata, J. (2018), “Factores organizacionales y Estrés laboral: Incidencia en Call Center”. Esta investigación tuvo como objetivo asociar los factores organizacionales y su relación con las condiciones de trabajo y empleo en los trabajadores de una empresa dedicada a Call center en Quito por medio del cuestionario de la OIT-OMS. Dicho estudio se realizó por medio de un estudio transversal, aleatorio simple, además variables sociodemográficas y laborales; las pruebas estadísticas comprendieron estadística descriptiva, obtención de frecuencias y relación de variables. La muestra se hizo con 116 colaboradores, está conformado en su mayoría con trabajadores del sexo femenino y edades comprendidas entre los 18 y 34 años, la investigación se agrupo por nivel de riesgo como, por ejemplo: falta de apoyo del supervisor frente al jefe, falta de confianza del supervisor, estructura organizacional, entre otros niveles.

Sánchez, & Ramírez, (2018). “Estudio de clima organizacional en el contact center de un grupo de compañías financieras en Colombia”. Se llevó a cabo un estudio de clima organizacional en un Contact center de un grupo de compañías financieras en Colombia, por medio de una encuesta se midieron 6 aspectos como lo son: autonomía, identificación con la empresa, motivación, percepción general, reconocimiento y relaciones interpersonales, esta se le realiza a 54 colaboradores.

De igual forma identificar cuáles aspectos afectan negativamente, para establecer y proponer alternativas de solución orientadas a minimizar los efectos que generan deterioro de un buen clima.

El resultado de la aplicación de la encuesta permitirá identificar las fortalezas y debilidades en los aspectos a evaluar, serán la base para diseñar un proyecto y un plan de acción que permite tener una mejor área y mejorar el servicio al cliente

A su vez, Hinojosa, Contreras, y Claudia, (2019), presentaron una tesis con el nombre de “Estrés laboral en los asesores de servicios de un Call center en el distrito de Breña” donde se buscaba determinar las dos problemáticas actuales en Perú y que se analizaron con suma importancia para evitar daños en la salud física y mental de un colaborador. En primer lugar el estrés (alto, medio y bajo) que tiene el trabajador en la organización y así identificar el factor que determina la condición. Dicha tesis se realiza en una empresa de call center de cobranzas y esta tiene más de 15 años de funcionamiento.

Otra de las investigaciones a tener en cuenta, es la de Lazo, M., Lazo. (2018) “Fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: A propósito del distanciamiento social; esta tuvo como objetivo describir por medio de una revisión bibliográfica, la fatiga y carga mental del teletrabajador, como método se presentó una información estructurada con los temas anteriormente mencionados, que se basó en el análisis de la literatura internacional y base de datos por supuesto de los últimos años, se observa que en el teletrabajo también hay riesgos psicosociales, el estrés relacionado al trabajo se puede

vincular a la fatiga, que también debe abordarse como riesgo psicosocial, la fatiga puede verse condicionada por diversos aspectos laborales, así como la carga mental.

Arce, J., Rubio, K., Cuadro, H. (2020) “Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicada en el departamento de Atlántico/ Colombia”. En este estudio busca determinar la relación entre estrés laboral y los factores psicosociales intralaborales presentes en los trabajadores de una fundación de niños con discapacidad, este estudio fue de manera descriptiva correlacional y se le realizó a 45 trabajadores del centro de rehabilitación, se le aplicó el cuestionario del nivel de estrés y factores de riesgo psicosocial intralaboral del Ministerio de Protección Social en Colombia y la Universidad Javeriana; se concluye que un alto nivel de riesgo psicosocial intralaboral incrementa el nivel de estrés laboral en los trabajadores del centro de Discapacidad

## **2. Planteamiento del Problema**

En la actualidad la salud mental ha sido uno de los grandes retos de las organizaciones para abordar desde el ambiente laboral espacios saludables para los trabajadores. Por esta razón, desde la OMS (2010) se ha venido reforzando el compromiso que tienen las compañías para realizar un abordaje integral a la salud mental y física de sus trabajadores. Es así como el sistema de gestión integral de seguridad y salud del trabajo debe asegurar programas abordando los riesgos incluyendo el psicosocial como parte de las estrategias de trabajo preventivas y correctivas para la salud de los colaboradores.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2020), con la llegada de la pandemia por Covid 19 se han generado desafíos a nivel mundial en términos no solo de salud pública sino a nivel económico, social y político de los países afectando en gran medida a las empresas del país y sus colaboradores. Uno de los grandes efectos que ha traído la pandemia en términos de riesgo psicosocial es la respuesta al estrés de diferentes maneras. De acuerdo a la OIT (2020, citado por A. Enríquez y C. Sáenz 2021).

Durante el brote del covid 19, toda la población está sometida a niveles de estrés elevados que pueden tener grandes efectos en la salud mental en especial los que se deben confinar en sus hogares. Los trabajadores pueden verse afectados por los peligros psicosociales derivados de la incertidumbre del presente y futuro de la situación laboral o los cambios en los procesos y disposiciones laborales OIT (2020, citado por A. Enríquez y C. Sáenz 2021)

Lo anterior refleja la importancia como cada organización debe de identificar los factores que pueden inducir a altos niveles de estrés en los trabajadores y que permea en el bienestar y salud mental de cada uno. Factores como la incertidumbre de perder el empleo, el temor por el propio bienestar o los miembros de la familia, la falta de EPP, la falta de apoyo social, la tensión por los protocolos de bioseguridad, aislamientos o cambios laborales que se realizaron para ajustarse a estas contingencias pueden ser parte de los factores que están relacionados con estos niveles de estrés que enfrentan los trabajadores.

Lazo, M. (2019 citado por Lazo, M., Lazo, A 2018) define:

El estrés es definido por la literatura como la respuesta ante una situación que puede ser considerada como amenazante, esta situación genera que la persona

no pueda cumplir con eficiencia la tarea encomendada (Cooper, Sloan & Williams ,1988; Melgosa, 1995; Oblitas, 2004; Naranjo, 2009), asimismo, éste constructo interactivo denominado como estrés, conlleva a un desequilibrio a nivel fisiológico y psicológico (Campos, 2001; González, 2012).

Dentro de la teoría se puede encontrar diferentes tipos de estrés, de acuerdo con Lazo, (2019 citado por Lazo, M., Lazo, A 2018)), uno de los tipos de estrés más importantes es el estrés laboral ya que con los cambios del entorno laboral, los retos con la inclusión de nuevas tecnologías, la suma de tareas pueden generar consecuencias graves no solo en el desempeño laboral sino en ambiente familiar, personal y físico de los trabajadores y que los factores causantes de este tipo de estrés están relacionados no solo aspectos físicos como ruidos, temperatura iluminación sino también a factores relacionados con la tarea, sobrecarga mental y aspectos relacionados con la organización y sus relaciones internas con jefe, compañeros, jornada laboral, entre otros.

Por lo anterior, se evidencia que los factores organizacionales pueden ser causantes de niveles de estrés que puede alterar el bienestar de los trabajadores y puede afectar la satisfacción en el clima organizacional. De acuerdo con Anzola (2003, citado en Hinojosa, 2019), menciona que el clima organizacional hace referencia a la manera de pensar e interpretar permanentemente que los trabajadores tienen hacia trabajo y que al mismo tiempo influyen en el comportamiento de estos mismos, diferenciándose así una organización de otra. Si una organización posee un clima laboral favorable, se denotará un elevado rendimiento, mayor productividad, el compromiso y lealtad se verán reflejadas en el trabajador. De lo contrario, si una organización posee un clima laboral

desfavorable, los trabajadores se sentirán aburridos, con mala actitud, habrá rotación de personal, bajarán los índices de rendimiento.

Por lo tanto, factores como la comunicación, el liderazgo, el equilibrio vida laboral y vida personal, recursos físicos o herramientas son determinantes en el proceso de satisfacción de los trabajadores y que al tener cambios laborales por la llegada de la pandemia tales como el trabajo en casa, pueden verse afectados y pueden estar relacionados con la aparición de riesgos psicosociales como el nivel de estrés de los colaboradores afectando el bienestar y salud mental de los equipos de trabajo.

Por lo anterior, se quiere resolver la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el nivel de estrés, entre los trabajadores de una compañía del sector de Call Center, sede Manizales, que laboran bajo las modalidades de trabajo en casa y en sede, durante el segundo semestre del año 2021?

### **3. Justificación**

Esta investigación, tiene como finalidad identificar cuál es la relación entre el clima laboral y el nivel de estrés, de los trabajadores en una compañía del sector de Call Center, con sede en Manizales, que laboran bajo las modalidades de trabajo en casa y en sede, durante el segundo semestre del año 2021.

El trabajo en casa, es un concepto moderno, vanguardista que llega a las empresas Colombianas, ante la necesidad precipitada que traía consigo una Pandemia como lo es el COVID-19, ésto generó grandes retos de implementación, dado que las Empresas no contaban con tiempo o con procedimientos, sistemas o legislación que regulará la forma de ejecutar esta nueva modalidad. Este cambio es un nuevo hito en las Empresas,

entendiendo que todo lo que influye en el entorno laboral y calidad de vida de los trabajadores, genera un impacto de forma directa en la productividad de las compañías.

Esta nueva modalidad de trabajo en casa, crea una nueva necesidad, de conocer la percepción de los trabajadores en satisfacción laboral y poder identificar si los índices de Estrés tienen alguna incidencia con el lugar donde se desarrollan las labores, si bien, laborar desde casa, puede parecer cómodo porque evita trayectos de transporte, se cuenta con cercanía al círculo familiar, el mismo puede traer consigo un aumento en las horas de conexión, sobrecarga laboral, pérdida de los límites entre el trabajo y la vida familiar, obligando al trabajador a tener que cumplir con ambas funciones de manera simultánea, por tanto trabajar desde casa lejos de estar generando satisfacción, se puede estar convirtiendo en un generador de Estrés, de ahí nace la necesidad de realizar una medición del Clima Laboral y de los niveles de Estrés, con un grupo de trabajadores que estén laborando desde casa y poder efectuar la comparación con trabajadores que continúan laborando desde sede, para conocer e identificar cuales factores internos o externos, pueden estar incidiendo en los niveles de Estrés de los trabajadores.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en armonía con el Programa de Bienestar, tienen como finalidad mejorar la percepción de satisfacción de los trabajadores, por lo cual las Empresas buscan garantizar espacios seguros de trabajo, ambientes cómodos y confortables, actividades de recreación, capacitación, reconocimientos, entre otros, sin embargo, ante la llegada de una nueva modalidad de trabajo, se hace necesario identificar estos nuevos riesgos o necesidades de los equipos de trabajo, y de esta forma se puedan implementar estrategias, mecanismos de control efectivos, programas de Bienestar que permitan contribuir al mejoramiento de los niveles

de estrés y percepción de clima laboral tanto en trabajadores que laboren en sede como aquellos que laboran desde casa.

#### **4. Objetivos**

##### **Objetivo General**

- Comparar la relación entre el nivel de estrés y la percepción del Clima Laboral en los trabajadores de una empresa del Sector de Call Center, que laboran en las modalidades trabajo en casa y sede, en la ciudad de Manizales, durante en el segundo semestre del 2021.

##### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las variables más influyentes del clima organizacional en el nivel de estrés de los trabajadores.
2. Determinar el nivel de estrés de los trabajadores que laboran en las instalaciones de la compañía vs. los trabajadores que trabajan desde casa.
3. Establecer la relación entre las variables del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores.

#### **5. Marco teórico**

En el presente capítulo se hará una revisión teórica de los elementos que se tomaron en cuenta para el planeamiento y desarrollo de la investigación. En el primer momento se hará una revisión del marco teórico, el cual contiene la definición de cada uno de los principales conceptos de la investigación con sus respectivos autores. Seguidamente, estará el marco

conceptual, el cual tiene como objetivo sintetizar la definición que será utilizada para el desarrollo del proyecto. Por último, se encuentra el marco normativo, que contiene la trazabilidad legal de los principales ejes de esta investigación.

### **Clima Organizacional**

Según Garcia, (2009), al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones. Estos permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas. El concepto de Clima Organizacional, fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman (1960 citado en Garcia, 2009). Este concepto nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

Complementariamente, Méndez (2006, citado por Garcia, 2009) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Este autor define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

Adicionalmente, para Dessler (1976, citado en Garcia, 2009), la importancia del concepto de clima radica en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964, citado por Garcia, 2009) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas. Se considera que el enfoque estructural es más objetivo porque se basa en variables que son constantes dentro de la organización y definidas por la dirección.

### **Herramientas o Métodos de Diagnóstico del Clima**

Para Méndez (2006, citado por Garcia, 2009) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre entorno laboral y que influyen en su tanto en motivación intrínseca y extrínseca, como en la eficiencia de su trabajo. Para esta medición se realiza el diagnóstico frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del talento humano.

De igual importancia, según García y Bedoya (1997, citado por Garcia, 2009) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es

observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados específicamente. Existe una gran variedad de cuestionarios que han sido aplicados en los procesos de medición del clima, a continuación, se describen los instrumentos de clima organizacional más utilizados en Colombia.

### **Test de Clima Organizacional (TECLA)**

Este instrumento fue desarrollado en Colombia en 1977 por John Sudarsky y se basa en la teoría motivacional del McClelland y Atkinson en la cual se identifican necesidades de inclusión, poder y logro (Méndez, 2006 citado por Bravo, A., Gonzalez G., Duque, J 2018). Las dimensiones evaluadas por el instrumento son: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad y salario. El instrumento consta de 90 preguntas de falso y verdadero con algunas preguntas de control. El instrumento permite diagnosticar el clima definiendo los factores motivacionales presentes en la organización y posteriormente se puede predecir un plan de acción teniendo en cuenta las limitantes del entorno o de la misma organización como por ejemplo económicas, así como también relacionar las motivaciones sociales y las dimensiones evaluadas.

### **Encuesta ECO**

El modelo fue desarrollado por Toro, (1992 citado por Bravo, A., Gonzalez G., Duque, J 2018), quien define el clima organizacional como la percepción que las personas se forman sobre sus realidades de trabajo. La versión definitiva del instrumento cuenta con 49 ítems y cada uno debe ser calificado con una escala Likert de 5 puntos donde: 4. Totalmente de acuerdo, 3. En parte de acuerdo, 2. En parte en desacuerdo, 1. Totalmente en desacuerdo, 0. No estoy seguro del

asunto. Los factores evaluados son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos. Este último factor agrupa parejas de ítems respecto a valores colectivos como son: cooperación, responsabilidad y respeto. Cada factor es evaluado con seis ítems de sentido positivo y uno de sentido negativo utilizado como control e indicador de consistencia de las respuestas.

### **Instrumento para Medir Clima en las Organizaciones Colombianas (IMCOC)**

Carlos Eduardo Méndez Álvarez, profesor de la Universidad del Rosario de Bogotá, ha desarrollado desde 1980 éste instrumento para la medición del clima organizacional validado en varias empresas del país lo que ha permitido su constante evolución (Méndez, 2006 citado por Bravo, A., Gonzalez G., Duque, J 2018).

El instrumento IMCOC consta de 45 preguntas que evalúan los siguientes factores: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control.

-Objetivos (Preguntas 1,2,3): Corresponde al conocimiento que tienen los colaboradores sobre la misión, visión, objetivos y funcionamiento de la empresa.

- Cooperación (Preguntas 4 a la 13): Se refiere a la asociación entre miembros de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos corporativos.

-Liderazgo (Preguntas 14 a la 22): Percepción sobre el estilo de dirección y control de grupo. • Toma de decisiones (Preguntas 23 a la 26): Teniendo en cuenta el estilo de liderazgo y la forma de participación en las decisiones de la empresa.

-Relaciones interpersonales (Preguntas 27 a la 32): Percepción sobre el trabajo en grupo, motivación, comunicación, confianza y relaciones con los superiores.

-Motivación (Preguntas 33 a la 39): A cargo de quienes lideran equipos o tienen funciones directivas. -Control (Preguntas 40 a la 45): Validación del cumplimiento de objetivos a partir del trabajo realizado en un determinado tiempo. Las respuestas se cuantifican en una escala Likert de 7 opciones. Las respuestas 5, 6 y 7 describen un clima organizacional favorable. La opción 4 es considerada neutra. Las respuestas 1, 2 y 3 describen un clima organizacional desfavorable.

### **Estrés Laboral**

Según Ivancevich y Matteson, (1985, citado por Atalaya, 2001), el estrés laboral es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.

También, Schwab y Pritchard (1950 citados en Ivancevich y Matteson, 1985) desarrollaron una tipología de estresores según su duración, estos son:

- Situaciones breves de estrés: Incluye situaciones de estrés leves que se dan en forma normal y diariamente en forma de crítica en el trabajo, una llamada de atención del jefe; su duración puede variar entre segundos y horas; tienen una mínima influencia en el individuo y la mayor parte de las personas pueden controlarlo o por lo menos, recuperarse rápidamente de sus efectos negativos

· Situaciones moderadas de estrés: Aquí se encuentran agrupados aquellos hechos que duran desde varias horas hasta algunos días. Se pueden causar debido a situaciones como por ejemplo, el exceso de trabajo, desconocimiento de las funciones, aumento de responsabilidades, entre otras. Estos hechos pueden dar inicio a problemas físicos y predisposición a ciertas enfermedades sobre todo de tipo estomacales y cardiacas. Adicionalmente, pueden causar serias consecuencias en la salud mental de los trabajadores y consecuentemente, afectar su rendimiento dentro y fuera de la organización.

· Situaciones graves de estrés: Pueden ser consideradas como situaciones crónicas, en las cuales los estresores se presentan por semanas, meses o años. Estas se pueden ver ocasionadas por la muerte de un ser querido, dificultades económicas, desempleo, entre otras; y pueden conducir a cambios corporales que acompañan a una enfermedad. Estos efectos en el individuo se deben según la teoría de Hans Selye del año 1976, a que el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de hacer frente al estrés: por ello, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo

Según Stonner, y asimismo, Davis y Newstrom. (1994 y 1991, citado por Atalaya, 2001) consideran que se produce el estrés laboral en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante su trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. Cuando los empleados sufren de estrés en el trabajo, tienden a quejarse, a atribuir sus errores y mostrarse muy irritables.

Igualmente, para Li y Shani, (1991, citado en Ibarvo, Portillo, y Nuñez, 2017), el estrés laboral es la interacción entre las características organizacionales que se hacen amenazadoras para el individuo, así como la manera en que estas impactan en la satisfacción que se tiene en el

trabajo; por otro lado Canals, (2000, citado por Ibarvo, Portillo, y Nuñez, 2017), nos dice que la presencia del estrés es capaz de afectar drásticamente el ser y el hacer personal, alterando el desarrollo humano desde lo personal, lo familiar y lo organizacional, sin embargo, de acuerdo con Buendía y Ramos, (2001, citado en Ibarvo, Portillo, y Nuñez, 2017), el estrés laboral es un proceso dinámico que implica los efectos combinados de las características individuales por un lado y los estresores físicos y psicosociales que se encuentran en el ámbito laboral por otro.

### **Trabajo remoto**

El trabajo remoto según Marín, (2020, citado en Becerra, Cárdenas Chávez y Ramírez, 2021) radica en las actividades llevadas a cabo fuera de las instalaciones físicas de la organización, variando su actividad laboral remota a diaria, semanal o mensualmente. De esta forma, la empresa continúa con sus labores pero con sus empleados trabajando principalmente desde sus hogares. Asimismo, se puede entender el trabajo remoto como producir resultados desde un lugar diferente a las oficinas centrales de la compañía para la que se trabaja. (López, 2018, citado en Becerra, Cárdenas Chávez y Ramírez, 2021).

### **Teletrabajo**

Por otro lado, Havriluk, plantea que el teletrabajador requiere del conocimiento y uso intensivo de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, debe considerarse otro aspecto importante, como lo es la distancia. Es decir, la persona trabaja fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa para la cual labora. En base a lo anterior, se puede plantear el uso de la siguiente fórmula para definir el teletrabajo:

Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC. (p. 4, 2010).

## **Trabajo en casa**

Se entiende como trabajo en casa la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Ley 2088 de 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. 12 de Mayo de 2021.

## **Marco conceptual**

El clima organizacional es un factor relevante a la hora de dirigir una organización, esto se debe a que esto va a definir el rendimiento de los trabajadores, el cual se verá reflejado en las metas o en las estadísticas que resulten. Este concepto sintetizado teóricamente hace poco tiempo, se ve influenciado por el ambiente en el que se trabaja, observando las relaciones entre los individuos y sus colectividades. En esta observación, se analizan los comportamientos resultantes para saber si el clima está de forma ideal o identificar aquellos factores que podrían ser mejorados o guiados específicamente por el área de talento humano.

Para evaluar este clima, se utilizarán varios test diseñados específicamente para este fin, en ellos, se analizan aspectos internos y externos que puedan estar afectando la actitud de los trabajadores ante las situaciones que se le presente en su vida laboral. Estos test tienen como fin primordial la observación de las variables, su origen, sus consecuencias y la forma en la que podrían ser alteradas para modificar y mejorar el clima laboral de la organización.

El estrés laboral es una respuesta de los trabajadores ante las situaciones de alto estrés que pueden comprometer su desempeño dentro de la organización. Este estrés puede ser producto de sus factores biológicos y psicológicos o como respuesta al ambiente social en el que la persona está inmerso; por esto, el reconocimiento del origen del estrés será fundamental para trabajar ante este y procurar que el trabajador pueda disminuir sus niveles de estrés y así lograr un cambio en el ámbito laboral y personal. Las situaciones estresantes se dividen según su nivel de afectación a la vida del trabajador y las consecuencias que tiene sobre su salud física y mental.

Por último, el trabajo remoto o teletrabajo consiste en el trabajo llevado a cabo desde instalaciones exteriores a la planta física de la empresa, generalmente se realiza desde la casa. Este trabajo, a parte de equipos especializados para las diferentes labores, requiere que los trabajadores manejen a cabalidad las distintas tecnologías que serán utilizadas. Este tipo de trabajo tiene ventajas sobretodo en este momento de coyuntura a nivel mundial, por lo cual, estudiar sus efectos y eficacia, son vitales para mejorar la expansión de este tipo de trabajo.

## **6. Marco Normativo o Legal**

### **Decreto 1832 de 1994.**

Las patologías del estrés como aquellas presentes en trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo repetitivo, monótono o combinado con ritmo o control impuesto por la máquina, trabajo por turnos, nocturno y trabajo con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

### **Artículo 10: Resolución 1016 de 1989.**

Contempla dentro de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

### **Resolución 2646 de 2008.**

Tiene como objetivo dar los parámetros en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo, esto como producto del estrés ocupacional, el presente artículo presenta de una forma concisa y entendible para el empleado en general, el significado de los factores de riesgo psicosocial y las repercusiones que estos puedan llegar a tener en su salud. El Ministerio de Protección incluye en la tabla de Enfermedades Profesionales las patologías derivadas por el estrés laboral, y para esto se apoya en el protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial y contribuir en la toma de decisiones a los profesionales laborales en la determinación del origen de las enfermedades derivadas del estrés ya sean estas de origen común o profesional. Para tal caso las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos psicolaborales.

### **Ley 1221 de 2008**

Establece las bases para una modalidad laboral permanente y a distancia que se soporta en el uso de la TIC y que se basa en una actividad laboral que se realiza fuera de la organización y que se basa en la utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre trabajador y empleador.

**Ley 1616 de 2013- Artículo 9.**

Las ARL dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberá garantizar que en sus empresas los afiliados incluyan dentro de su sistema de gestión de SST, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

**Decreto 1477 de 2014.**

Puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre relación con el perjuicio a la salud.

**Ley 2088 de 2021.**

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

**Ley 2121 de 2021**

Se destaca en primer lugar, la creación un nuevo tipo de contrato denominado “trabajo remoto”, el cual será aplicado a entidades públicas, privadas y a firmas extranjeras, que no implica

presencialidad para prestar un servicio y en donde el empleador debe suministrar los equipos tecnológicos, al trabajador, cubriendo además los gastos de internet y energía (auxilios económicos) de acuerdo con el salario del trabajador.

## **7. Metodología**

Esta investigación se basa en una metodología positiva con corte transversal-correlacional entre las variables de estudio (clima organizacional y estrés laboral).

Para la selección de la población se ha determinado realizar un muestreo a conveniencia de acuerdo a los parámetros de ausentismo, rotación y relevancia de la operación tiene para la compañía de call center de la ciudad de Manizales.

La operación elegida tiene una población de 155 colaboradores a quienes se les aplicará los 2 instrumentos elegidos en esta investigación el IMCOC y la escala de nivel de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de protección social.

A continuación se describe los 2 instrumentos elegidos:

De acuerdo a Bravo, A., Gonzalez G., Duque, J (2018) El instrumento IMCOC consta de 45 preguntas que evalúan los siguientes factores: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control.

-Objetivos: Corresponde al conocimiento que tienen los colaboradores sobre la misión, visión, objetivos y funcionamiento de la empresa.

- Cooperación: Se refiere a la asociación entre miembros de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos corporativos.

-Liderazgo: Percepción sobre el estilo de dirección y control de grupo.

- Toma de decisiones: Teniendo en cuenta el estilo de liderazgo y la forma de participación en las decisiones de la empresa.

-Relaciones interpersonales: Percepción sobre el trabajo en grupo, motivación, comunicación, confianza y relaciones con los superiores.

-Motivación: A cargo de quienes lideran equipos o tienen funciones directivas.

-Control: Validación del cumplimiento de objetivos a partir del trabajo realizado en un determinado tiempo.

En este instrumento se califican las respuestas en una escala Likert de 7 opciones. Las respuestas 5, 6 y 7 describen un clima organizacional favorable. La opción 4 es considerada neutra. Las respuestas 1, 2 y 3 describen un clima organizacional desfavorable. Una vez puntuada cada respuesta se tomarán el promedio de respuestas agrupadas por categoría y el análisis estadístico de cada una para correlacionarse con el nivel de estrés laboral que presentan e identificar la relación entre estas variables.

Así mismo, para tener el total de clima organizacional se realiza la ponderación de categorías de acuerdo al número de preguntas y se realiza la sumatoria para tener el % total de clima por cada uno de los participantes y de esta manera analizar los resultados.

Frente al instrumento que se va a utilizar en la medición de estrés laboral, se determina la utilización del cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Cuenta con un total de 31 preguntas con 4 opciones de respuesta tipo likert: Siempre, casi siempre, a veces y nunca el cual se auto diligencia y califica de acuerdo a la opción elegida.

La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados:

- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31

Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100.

Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula: Puntaje bruto total  
Puntaje transformado =  $X \cdot 100 / 61,16$

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total.

Para este cuestionario los siguientes son los niveles para interpretar los resultados:

- Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren

intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

- Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Finalmente para interpretar la existencia de estrés laboral en los participantes se determinó que los niveles de muy bajo y bajo los participantes NO presentan niveles de estrés y los niveles medio, alto y muy alto los participantes SI presentan estrés laboral.

## **8. Resultados**

Para esta investigación se tomaron los datos de dos instrumentos de evaluación el **IMCOC** (Instrumento para medir clima en organizaciones Colombianas) para evaluar la satisfacción en el clima organizacional y el cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosocial aprobada por el ministerio de protección social de Colombia y aplicada en una de las compañías de Call center de la ciudad de Manizales.

A continuación, se presentarán los resultados de 141 participantes de una muestra total de 155 colaboradores equivalente al 91% de participación que hacen parte de la campaña

seleccionada intencionalmente por los indicadores de rotación, ausentismo y foco para la compañía por su relevancia en los objetivos de la organización.

En esta investigación se tuvieron 17 variables las cuales 9 son cuantitativas y 8 son catalogadas como cualitativas.

**Tabla 1**

Clasificación de variables del estudio.

<b>VARIABLES CUANTITATIVAS</b>	<b>VARIABLES CUALITATIVAS</b>
Objetivos	Genero
Cooperación	Antigüedad en la empresa
Liderazgo	Edad
Toma de decisiones	Tipo de Contrato
Relaciones Interpersonales	Nivel de Escolaridad
Motivación	Modalidad de trabajo
Control	Nivel de Estrés
Total Clima	Presencia de Estrés
Puntaje Estrés	

Al realizar la evaluación de normalidad para todas las variables cuantitativas se llevó a cabo la prueba Kolmogorov- Smirnov, la cual arrojó el nivel de significancia o normalidad para cada una de las 9 variables. Los puntajes igual o inferior a 0,05 se consideran como un comportamiento NO NORMAL.

**Tabla 2**

Pruebas de normalidad para variables cuantitativas. Call Center de la ciudad de Manizales, 2021.

VARIABLE	VALOR p	NORMALIDAD
Objetivos	0,000	No
Cooperación	0,004	No
Liderazgo	0,000	No
Toma de decisiones	0,043	No
Relaciones Interpersonales	0,000	No
Motivación	0,000	No
Control	0,000	No
Total Clima	0,054	Si
Puntaje Estrés	0,000	No

*Nota:* Como se evidencia en el cuadro anterior de las 9 variables, únicamente total clima arrojó un puntaje normal, las demás fueron no normales

### **8.1. Análisis Univariado**

A continuación se presenta el análisis de cada una de las variables cualitativas de la investigación con frecuencias absolutas y relativas:

**Tabla 3**

Variable	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
	Muy bajo	51	36,2%

<b>Nivel de estrés</b>	Bajo	24	17,0%
	Medio	22	15,6%
	Alto	12	8,5%
	Muy alto	32	22,7%
<b>Estrés</b>	No	75	53,2%
	Si	66	46,8%

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Genero</b>	Mujer	96	68,1%
	Hombre	45	31,9%
<b>Edad</b>	18 años a 23 años	62	44,0%
	24 años a 28 años	33	23,4%
	29 años a 35 años	29	20,6%
	36 años a 40 años	14	9,9%
	41 años o más	3	2,1%
<b>Antigüedad en la empresa</b>	0 meses a 3 meses	79	56,0%
	4 meses a 11 meses	31	22,0%
	1 año a 2 años	12	8,5%
	2 años o más	19	13,5%
<b>Modalidad de trabajo</b>	Trabajo en casa	80	56,7%
	Trabajo en sede	61	43,3%
<b>Tipo de Contrato</b>	Temporal	88	62,4%
	Directo	53	37,6%
	Bachiller	66	46,8%
<b>Escolaridad</b>	Técnico o tecnólogo	56	39,7%
	Profesional	19	13,5%

*Nota:* De acuerdo al cuadro número 3, se puede identificar que la mayor parte de la población objeto de estudio son mujeres con un 68,1%; el 44% de la población tiene entre 18 y

23 años, siendo una población joven y con una antigüedad menor a 3 meses del 56% de la muestra total.

Frente a la variable de la modalidad de trabajo se evidencia que el 56,7% tienen modalidad de trabajo en casa a causa de la pandemia y el 43,3% cuentan con modalidad de trabajo en sede de la compañía, al contar con una muestra equitativa entre las dos modalidades se pueden encontrar las diferencias o la relación que puede existir en nuestro objeto de estudio.

Así mismo, se identifica que la mayoría de la muestra de esta investigación tiene un contrato por una empresa temporal equivalente al 62,4% de la población; finalmente entre los datos sociodemográficos se resalta que el 46,8% de los participantes son bachilleres y tan solo el 13,5% son profesionales.

Respecto al nivel de estrés se identifica que el 36,2% de la población objeto de estudio muy bajo nivel de estrés, seguido por un 22,7% equivalente a un nivel de estrés muy alto.

Por último, se evidencia que un 53,2% de la población no presenta estrés, comparado con un 46,8% que si presenta sintomatología relacionada al estrés, lo anterior refleja que en su mayoría no presentan o presentan bajos niveles de estrés laboral.

A continuación, se describe el análisis estadístico de las variables cuantitativas con 8 variables no normales analizadas con la mediana y percentiles 25 – 75 y una variable normal analizada estadísticamente con la media y la desviación estándar:

#### **Tabla 4**

Medidas de tendencia central y dispersión.

<b>Variable</b>	<b>Mediana</b>	<b>Percentiles 25-75</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
Puntaje Estrés	10,87	2,90 – 21,40	0	83,19
Objetivos	6	5,67 – 6,67	3,33	7
Cooperación	4,60	3,650 – 5,15	1,70	7
Liderazgo	6	5,27 – 6,44	3	7
Toma de decisiones	4	2,87 – 4,75	1	7
Relaciones Interpersonales	6	5,67 – 6,50	3,83	7
Motivación	5,83	5,50	1,83	7
Control	6,17	6,50	3,50	7
Total Clima	5,39*	0,70**	2,80	7

\*Media por tratarse de una variable de comportamiento normal. \*\*

Desviación estándar por tratarse de una variable de comportamiento normal.

*Nota:* Con respecto al puntaje obtenido en los participantes sobre el resultado total de estrés laboral se identifica una mediana del 10,87 con un máximo puntaje encontrado de 83,19.

En cuanto a las variables evaluadas de clima organizacional, se puede identificar las que tuvieron mayor puntaje estas son: control con una mediana de 6,17, objetivos, liderazgo y relaciones interpersonales con una mediana de 6 y motivación con una mediana de 5,83, sin embargo, las variables que obtuvieron un menor puntaje fueron cooperación con una mediana de 4,6 y toma de decisiones con una mediana de 4, las cuales se analizarán detenidamente en la discusión de esta investigación.

Por otro lado, para el puntaje obtenido en la variable total clima se identifica una media de 5,39 siendo este puntaje satisfactorio en la compañía ya que muestra un alto nivel de satisfacción de los colaboradores con la organización.

Frente a los puntajes mínimos y máximos de cada una de las categorías de clima organizacional se puede identificar que el puntaje máximo fue de 7 y este corresponde al

máximo posible de cada una de las respuestas; con respecto al mínimo puntaje las respuestas más altas fueron las categorías de objetivos, relaciones interpersonales y control.

## 8.2. Análisis Bivariado

Para los resultados Bivariados, se emplea la prueba estadística correspondiente de acuerdo al número de posibilidades de respuesta que tiene cada una de las variables y posteriormente se identifica la existencia de relación entre la variable dependiente (puntaje de estrés) y las variables independientes que a continuación se describen.

**Tabla 5**

Relación entre variables dependientes del estrés con variables independientes.

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Variables Independientes</b>	<b>Prueba Estadística</b>	<b>Resultado De p</b>	<b>Relación Estadística</b>
<b>Puntaje Estrés</b>	<b>Genero</b>	Umann-Whitney	0,37	No
	<b>Edad</b>	Kruskal- Wallis	0,576	No
	<b>Antigüedad en la empresa</b>	Kruskal- Wallis	0,001	Si
	<b>Modalidad de trabajo</b>	Umann-Whitney	0,115	No
	<b>Tipo de contrato</b>	Umann-Whitney	0,985	No
	<b>Escolaridad</b>	Kruskal- Wallis	0,113	No
	<b>Objetivos</b>	Correlación De Spearman	0	Si
	<b>Cooperación</b>	Correlación De Spearman	0	Si
	<b>Liderazgo</b>	Correlación De Spearman	0,037	Si

<b>Toma de decisiones</b>	Correlación De Spearman	0,001	Si
<b>Relaciones interpersonales</b>	Correlación De Spearman	0,007	Si
<b>Motivación</b>	Correlación De Spearman	0	Si
<b>Control</b>	Correlación De Spearman	0,069	No
<b>Total Clima</b>	Correlación De Spearman	0	Si

*Nota:* Como se observó en el cuadro 5, las variables sociodemográficas que no tuvieron relación estadísticamente significativa con el puntaje total de estrés fueron: género (p 0,37), edad (p 0,576), modalidad de trabajo (p 0,115), tipo de contrato (p 0,985) y escolaridad (p 0,113). La única variable sociodemográfica que si tuvo relación significativa con el puntaje total de estrés fue la antigüedad (p 0,001) la cual a continuación se analiza detalladamente con sus sub categorías.

**Tabla 6**

Relación puntaje de estrés y antigüedad en la empresa.

Antigüedad en la empresa	Media
0 a 3 meses	11,72
4 a 11 meses	23,84

Puntaje de estrés	1 a 2 años	17,63
	2 años o más	13,07

---

Al relacionar el puntaje de estrés con la antigüedad de la empresa se puede evidenciar que la media con el puntaje más alto se encuentra en el rango de 4 a 11 meses de antigüedad y la de menor puntaje se observa en el rango de 0 a 3 meses siendo un factor importante para nuestra discusión de acuerdo a la organización.

Por otra parte en el análisis de las variables de estrés y clima organizacional se evidencia que 6 variables (objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y motivación) si tienen relación significativa con el estrés, la única variable que mostró que no tiene relación es la variable de control ( $p 0,069$ ).

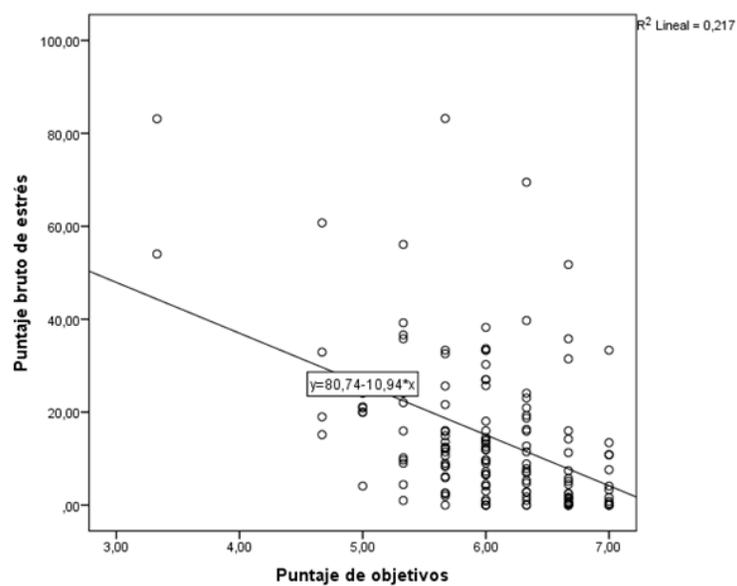
Por último, frente a la relación entre puntaje total de estrés y total clima organizacional ( $p 0$ ) la presente investigación arroja que si existe una relación significativa entre estas dos variables.

Teniendo en cuenta las variables que arrojaron tener relación se realiza el análisis estadístico para identificar si es inversa o directa entre el estrés y las demás variables. A continuación, se procede a presentar los gráficos de dispersión de puntos correspondientes a las relaciones descritas anteriormente.

### ***8.3. Gráficos de Dispersión***

#### **Figura 1**

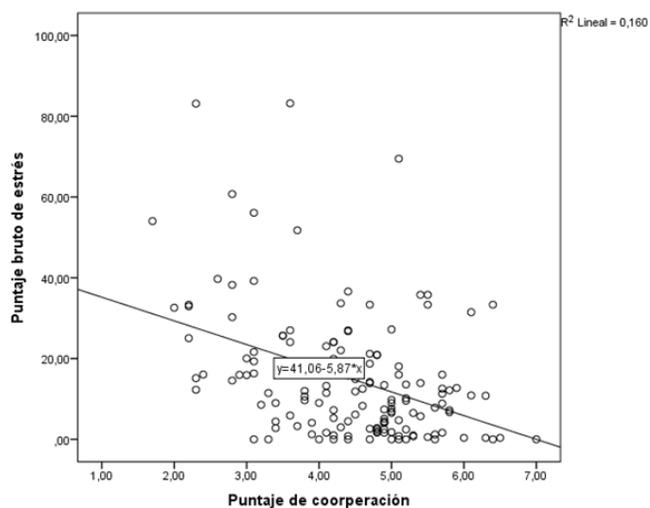
*Dispersión de puntos entre puntaje de objetivos y puntaje de estrés*



Se observa en la figura 1 cómo a mayor satisfacción con la variable de objetivos, menor nivel de estrés presenta.

**Figura 2**

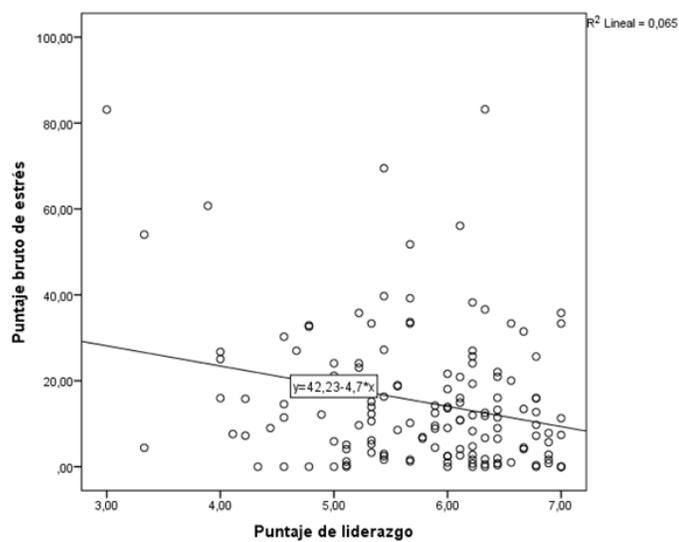
*Dispersión de puntos entre puntaje de cooperación y puntaje bruto de estrés.*



De igual manera, la figura 2 se observa que a mayor satisfacción con la variable de cooperación, menor nivel de estrés presenta.

### Figura 3

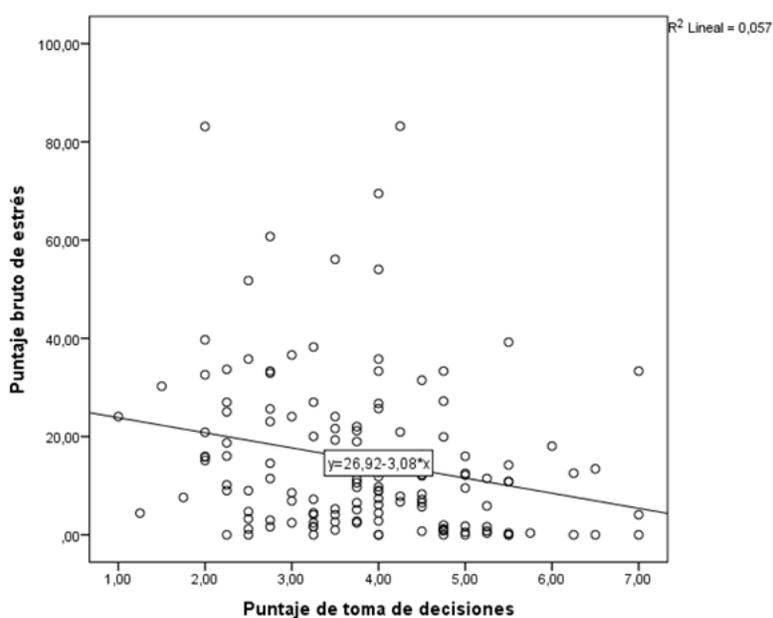
*Dispersión de puntos entre puntaje de liderazgo y puntaje bruto de estrés.*



Con respecto a la relación entre la figura 3 se observa que a mayor satisfacción con la variable de liderazgo, se presenta menor nivel de estrés.

#### Figura 4

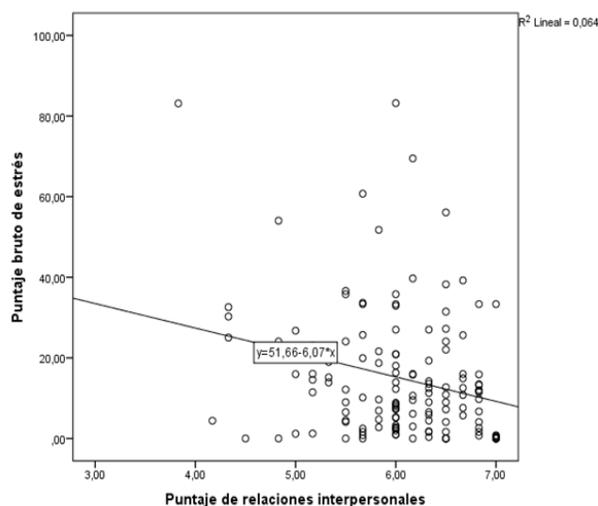
*Dispersión de puntos entre puntaje de toma de decisiones y puntaje bruto de estrés.*



La figura 4, se observa como a mayor satisfacción con la variable de toma de decisiones, se presenta menor nivel de estrés.

#### Figura 5

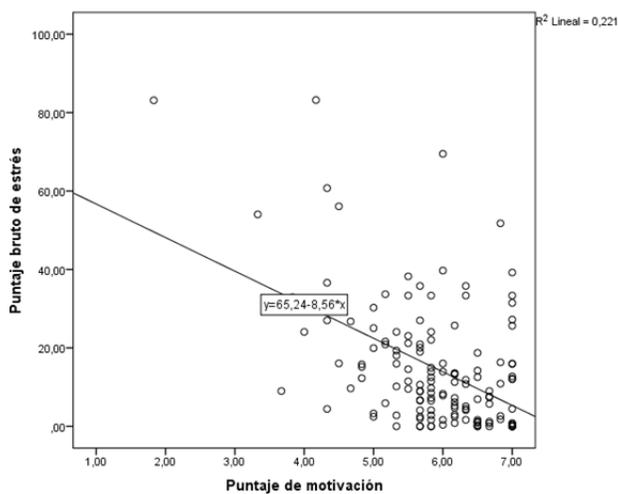
*Dispersión de puntos entre puntaje de relaciones interpersonales y puntaje bruto de estrés.*



En la figura 5, se evidencia como a mayor satisfacción con la variable de relaciones interpersonales, se presenta menor nivel de estrés.

### Figura 6

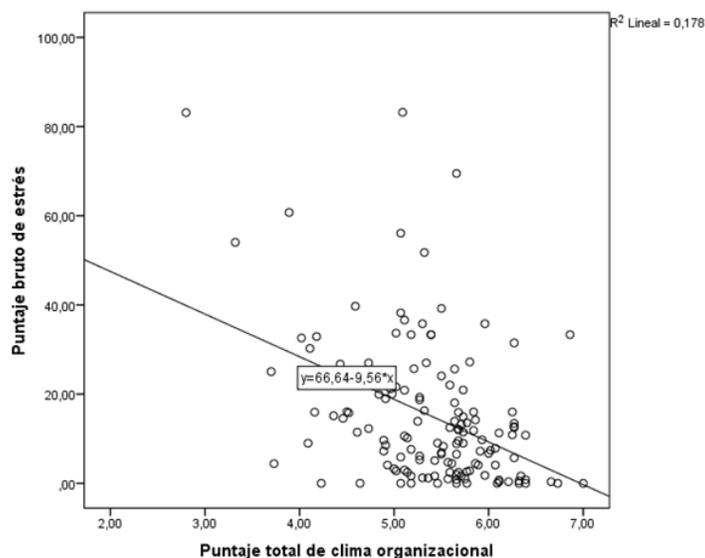
*Dispersión de puntos puntaje de motivación y puntaje bruto de estrés.*



En la figura 6, se evidencia como a mayor satisfacción con la variable de motivación, se presenta menor nivel de estrés.

**Figura 7**

*Dispersión de puntos entre puntaje total de clima organizacional y puntaje bruto de estrés.*



En la figura 7, se evidencia cómo a mayor satisfacción con la variable total de clima organizacional, se presenta menor nivel de estrés. Siendo este uno de los objetivos específicos de esta investigación.

**9. Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación y el contexto de los antecedentes, los referentes teóricos y los objetivos a cumplir, se realizará en diferentes componentes la discusión de la investigación considerando los resultados más relevantes para analizar

Esta investigación tiene como objetivo general comparar la relación entre el nivel de estrés y la percepción del Clima Laboral en los trabajadores de una empresa del Sector de Call Center, que laboran en las modalidades trabajo en casa y sede, en la ciudad de Manizales, durante el segundo semestre del 2021, los resultados indican que existe una relación significativa entre el clima laboral y el estrés de los trabajadores del call center, por tanto el Clima Laboral es un factor inversamente proporcional asociado al estrés laboral, ya que si el nivel de clima laboral es desfavorable, el nivel de estrés será muy alto y si el nivel de clima laboral es favorable, el nivel de estrés será más bajo, Este resultado coincide con lo encontrado por Hinojosa, C. (2019) en la investigación Estrés y clima laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de breña.

Con relación a los datos sociodemográficos de los participantes se pueden encontrar hallazgos como el género en los antecedentes encontrados dado que en la muestra de la presente investigación el 69% de los participantes son mujeres, siendo la mayoría de población. De acuerdo con la investigación de Chanalata, P (2018) sobre prevalencia de estrés en el sector de call center, el 63% de la población participante fue de género femenino lo que toma relevancia identificar que para el sector de call center se concentra en su mayoría población de éste género lo que sugiere analizar dentro de los programas, planes y condiciones laborales de las compañías de este sector para enrutar los mismos de acuerdo a esta prevalencia.

Así mismo, la variable de antigüedad para esta investigación encuentra correlación con la muestra de Chanalata, P (2018) ya que para este autor el 65% corresponde a participantes con una permanencia menor a 1 año frente a un 78% de la presente investigación que se encuentra en un rango de 0 a 11 meses de antigüedad. Lo anterior muestra el nivel de rotación del personal el cual por el sector de BPO y por ser un indicador foco en la compañía requiere generar

diagnósticos y planes de acción que controlen los indicadores tanto de ausentismo como de deserción en las empresas de este gremio, por esto la importancia de esta investigación para identificar estas variables de clima que pueden estar relacionados con el nivel de estrés que puedan incidir en estos indicadores.

De igual manera, frente a esta misma variable, se identifica en los resultados, que en un rango de antigüedad de 4 a 11 meses, existe mayor predominancia a presentar síntomas de estrés laboral, siendo esta la única variable sociodemográfica que tiene relación con el puntaje de estrés. Realizando una validación en la compañía de manera interna, se evidencia que esto se encuentra asociado en que de 0 a 3 meses es una curva de aprendizaje y posterior a este tiempo, existe una alta exigencia por el cumplimiento de indicadores, lo que demanda altas cargas y presión por cumplir con los objetivos exigidos por la empresa.

En cuanto a uno de los objetivos específicos de esta investigación, era determinar el nivel de estrés de los trabajadores que laboran en las instalaciones de la compañía vs. los trabajadores que trabajan desde casa. En los resultados, se identifica que no existe una relación con el puntaje de estrés laboral, por lo tanto, no tiene incidencia el lugar donde se desarrollen las labores y el nivel de estrés de los trabajadores del call center, a pesar que esta modalidad de trabajo fue adecuada en la compañía por la llegada de la pandemia durante los años 2020 y 2021. Al analizar si existe diferencia en el puntaje de estrés, con el lugar de trabajo, se determina que el 51% de la población que labora desde casa presenta síntomas de estrés vs. el 49% que no presenta síntoma de estrés, respecto la modalidad de trabajo en sede el 40% de los participantes presentan niveles de estrés vs. el 60% que no presentan, por tanto si se evidencia mayor niveles de estrés del personal que labora desde casa, sin embargo, estadísticamente no se correlaciona con esta variable, existiendo otros factores que puedan incidir en este resultado.

Con respecto a las variables analizadas de Clima Organizacional, la presencia de estrés en la población evaluada se pudo determinar que de acuerdo con Lazo, M; Lazo, A (2019) los trabajadores operativos son más vulnerables de presentar síntomas asociados a estrés laboral. Sin embargo, para la presente investigación a pesar que los roles evaluados corresponden a perfiles operativos del sector de call center, el 53% de los participantes no presenta sintomatología de estrés laboral por lo que se deben profundizar el contexto de las empresas y sus factores protectores.

En cuanto las variables de clima organizacional evaluadas mediante el instrumento IMCOC (Instrumento para medir clima en organizaciones colombianas) (Méndez, 2006) se pudo identificar que variables como: objetivos, liderazgo, control y relaciones interpersonales obtuvieron una mediana de 6, por lo que se puede identificar que para esta compañía de sector call center estas variables son satisfactorias. Por el contrario, las variables como toma de decisiones y cooperación fueron las que menor puntuaron siendo estas foco para identificar los factores asociados a este resultado.

La variable de Cooperación tuvo una calificación neutra de 4,42 en los resultados se evidencia que las preguntas 7, 8 y 12, tienen la puntuación más baja, estas preguntas están asociadas con la participación de actividades y generación de espacios deportivos, recreativos, eventos sociales, entre otros, esto en relación que esta empresa de Call Center, durante el segundo semestre del 2021, no efectuó actividades como Fiesta de Fin de año, Día de la familia, eventos deportivos, entre otros, como consecuencia de la llegada del COVID-19 por motivos de distanciamiento y protocolos de Bioseguridad, este tipo de actividades que generen aglomeración o focos de contagio, se encuentran restringidas en la compañía. Sin embargo la empresa adecuo el programa de Bienestar durante la Pandemia, con la finalidad de efectuar actividades de manera

virtual, que permitiera compartir en espacios diferentes a la relación laboral. Pero, sin la presencialidad se dificulta la creación de lazos de confianza y camaradería que permita fortalecer el trabajo en equipo. No obstante, a lo anterior, la pregunta 4, tiene el puntaje más alto de esta variable con 6,21, lo que refleja que la percepción de colaboración entre los trabajadores del mismo equipo de trabajo es positiva.

La variable de Toma de Decisiones arrojó una percepción desfavorable de 3,8, sin embargo, conforme el rol que ejercen los trabajadores a los cuales se les aplicó la encuesta, se evidencia que no es un perfil estratégico que requiera y exija el cargo realizar toma de decisiones de manera autónoma, por tanto, se concluye que, siendo una variable de puntuación baja, no es un resultado negativo para una empresa del Sector de Call Center. Se evidencia que la pregunta 23, es una de las puntuaciones más bajas de 2,08, lo que refleja la dependencia continua a su Jefe Inmediato, en razón que una decisión autónoma en la compañía en este nivel de cargo, puede ser tomado como mala práctica y como consecuencia derivar un proceso disciplinario. De igual forma la pregunta 25 con un puntaje de 3,90 evidencia que los trabajadores no están siendo incluidos en las tomas de decisiones de la empresa que afecten su trabajo, como por ejemplo programación de horarios, programación de trabajo suplementario, entre otras.

Para finalizar, al realizar el análisis de cada una de las variables de Clima Organizacional, y una vez correlacionado con el puntaje de estrés, se identificó que existe una relación inversa con el nivel de estrés de los colaboradores, a excepción de la variable de Control, la cual, no tuvo que no tuvo ninguna relación. Esto significa que a mayor satisfacción de los colaboradores con la compañía y con estos factores, será menor la presencia de estrés laboral y riesgo psicosocial. Lo cual se corrobora con lo encontrado por Chanalata, P (2018) “Podemos mencionar que existe asociación entre los factores organizacionales y su relación con las condiciones de trabajo, ya

que factores del ambiente laboral provocan efectos negativos en el trabajador, originando distintos niveles estrés”.

## **10. Conclusiones**

- Se concluye si existe una relación inversa entre el clima laboral y el nivel de estrés de los trabajadores de un call center en la Ciudad de Manizales para el segundo semestre del 2021.
- Se identifica que las variables con resultados bajos del clima organizacional son: cooperación y toma de decisiones y los resultados más altos son Liderazgo, Objetivos y relaciones interpersonales.
- Se determina que no existe una relación entre el lugar donde se desarrollan las labores, es decir de manera presencial o desde casa, y el nivel de estrés de los trabajadores de una empresa del sector de call center en la Ciudad de Manizales.
- Se concluye que en las variables evaluadas de clima organizacional existe una relación inversa, con el puntaje de estrés de los colaboradores a excepción de la variable control.

## **11. Recomendaciones**

1. La compañía debe evaluar el alcance de todos los programas de la organización para asegurar espacios de integración, cooperación entre sus colaboradores, y estos puedan participar de manera activa, buscando fortalecer la categoría de Cooperación y puede incidir en la percepción del clima organizacional de la empresa.

2. Realizar un focus group con el personal que labora en trabajo en casa, para identificar los factores que están influyendo en el nivel de estrés y de esta forma realizar planes de acción y mejora.

3. Fortalecer los canales de comunicación, entre los jefes y el personal operativo, con la finalidad de generar inclusión en las decisiones que afecten los procesos de los colaboradores.

### **Referencias**

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*. (4) 2.

Artículo 10: Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Becerra Vélez, M. A., Cárdenas Chávez, L. F., & Ramírez Paloma, L. V. (2021).

ADAPTACIÓN DE LAS GENERACIONES X vs Y AL TRABAJO REMOTO.

Bravo, A., Gonzalez G., Duque, J (2018) Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos.

Decreto 1832 de 1994. Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales. 4 de agosto de 1994.

Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. 5 de agosto de 2014.

Enríquez, A y C. Sáenz, “Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA”, serie Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de la CEPAL en México, N° 189 (LC/TS.2021/38; LC/MEX/TS.2021/5), Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.

García, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*. No 42.

Havríluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.

Hinojosa, C (2019). Estrés laboral en los asesores de servicios de un call center en el distrito de breña.

Ibarvo, V., Portillo, M. y Nuñez, A. (27, 28, 29 de septiembre de 2017). Estudio de clima organizacional y nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la ciudad de Chihuahua. XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.

Ley 1616 de 2013- Artículo 9: Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. 21 de enero de 2013.

Ley 2088 de 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. 12 de mayo de 2021.

Ley 2121 del 03 de Agosto de 2021. por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones.

Organización Mundial de la Salud (2010) Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS.

Rev. Psicol. (Arequipa.Unive.Catol.San Pablo) / año 2018/ Vol 8. “Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil”.

Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicada en el departamento de Atlántico/ Colombia. Rev Asoc Esp Med Trab • Marzo 2020 • vol 29 • Núm. 1 • 1-81.

Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 17 de junio de 2008.

Venegas, C., Leyva, A. La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento social. Rev Esp Salud Pública. 2020; 94: 9 de octubre e202010112.