



Impacto del teletrabajo en la vida personal de los colaboradores en el sector comercial terciario Contact center

Autoras:

Jholi Román Montoya

Kelly Torres Piratova

Trabajo de grado para optar por el título de tecnología de gestión del talento humano

Fundación Universitaria Área Andina

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras

Tecnología en Gestión del Talento Humano

5° Semestre

Bogotá

2023

Introducción

En el presente trabajo se evidenciará un tema que hoy en día ha tomado mucha ventaja y es el impacto del teletrabajo en la vida personal de los colaboradores en el sector comercial terciario Contact center, actualmente muchas empresas están tomando la iniciativa de trabajar en casa, esto teniendo en cuenta beneficios y desventajas desde la empresa y los trabajadores, como por ejemplo unas de las que se van a identificar en el escrito es: ahorro de tiempo y dinero por parte de los trabajadores y una de las negativas es aumento de los gastos en servicios.

El talento humano actúa como un mediador clave entre la implementación del teletrabajo y la experiencia personal de los colaboradores en Contact Centers del sector comercial terciario. Su capacidad para liderar, adaptarse y apoyar a los equipos en este nuevo paradigma laboral es esencial para gestionar de manera efectiva el impacto del teletrabajo en la vida personal y profesional de los colaboradores.

A grandes rasgos un poco de las recomendaciones dadas por recursos humanos: Fomenta la importancia de desconectar del trabajo al final del día para preservar el equilibrio entre la vida laboral y personal, Realiza encuestas regulares de satisfacción para obtener retroalimentación directa de los empleados sobre su experiencia con el teletrabajo y ajusta las políticas según sea necesario y Fomenta la autonomía y la autogestión. Proporciona herramientas y recursos para que los empleados administren su tiempo de manera efectiva.

Planteamiento del problema

Hace algunos años, los contact centers eran sinónimo de oficinas bulliciosas llenas de agentes telefónicos que atendían llamadas de clientes durante largas jornadas laborales. Hoy, el escenario ha cambiado radicalmente, y el teletrabajo se ha convertido en la norma en este sector.

Según la autora Canals (2020) "En la actualidad, la irrupción del coronavirus ha vuelto a poner en boga el trabajo en remoto y ha avivado el debate sobre su impacto social y nuestra forma de vivir" es decir que para los colaboradores de los contact centers, este cambio ha tenido un impacto profundo en sus vidas personales. Aunque el trabajo desde casa ofrece beneficios como la flexibilidad de horarios y la eliminación de desplazamientos, también ha planteado desafíos inesperados.

La Cara Positiva: El teletrabajo ha permitido a los colaboradores de los contact centers disfrutar de una mayor autonomía en la organización de sus horarios, esto les ha brindado la oportunidad de pasar más tiempo con sus familias, evitar el tráfico caótico de las ciudades y disfrutar de una mayor calidad de vida en general.

Iris, (s. f.) Indica que, "trabajar desde el propio domicilio representa hoy una gran ventaja al disminuir los desplazamientos, los riesgos de contagio de enfermedades y la mayor facilidad de la conciliación trabajo-familia", desde el mismo momento que el colaborador tenga desconexión de su jornada laboral, cuenta con la certeza de ahorrar tiempo de espera del transporte y tráfico congestionado que se da en la mayoría de ciudades, de esta misma manera el colaborador tiene la flexibilidad para adaptar sus horarios laborales a sus necesidades personales. Esto puede ser especialmente relevante para aquellos que tienen responsabilidades familiares, como cuidado de niños o personas mayores, ya que pueden manejar mejor sus horarios

La Cara Negativa: Por otro lado, el teletrabajo también ha traído consigo desafíos. La línea entre la vida laboral y la vida personal a veces se desdibuja, ya que los agentes pueden sentir la tentación de responder correos electrónicos o atender llamadas fuera de su horario laboral programado, esto ha generado preocupaciones sobre el agotamiento y el estrés laboral, al inicio de la pandemia el tema de los horarios llegó a ser tan relevante debido al aumento de enfermedades ocasionadas por el estrés en el teletrabajo por sus largas jornadas, el país se vio obligado a enfrentar la problemática, es de allí que se reactualizó nuevamente la Ley 1857 de 2017 indicando que los empleadores deben respetar el tiempo libre de los trabajadores y no deben exigirles que estén disponibles después de su horario laboral o durante sus días de descanso, completando con el artículo (Portafolio, s. f.) dice que “la ley 2191 de 2022 informa que el empleador debe abstenerse de formular órdenes u otros requerimientos al trabajador más allá de su horario laboral” sin embargo en medio de todo el impacto del teletrabajo, conllevó a cambios inesperados para los colaboradores de los contact center, para muchos de ellos el cumplimiento de indicadores es sumamente importante, ya que de este también depende su remuneración salarial, por lo tanto, muchos de los colaboradores optaron por continuar laborando más de las horas indicadas sin ninguna supervisión por parte de la empresa, llegando al punto de ocasionar un exceso de carga laboral.

Estudios como el realizado por la Universidad de Oxford nos demuestran que, correctamente organizado, el teletrabajo en el Contact Center puede ser hasta un 13% más productivo que el teletrabajo en la oficina tradicional. Pero también nos demuestran que el teletrabajo puede llegar a ser más duro de lo que parece a primera vista para los trabajadores, pues en el experimento del estudio, hasta un 50% de los agentes teletrabajadores decidieron volver a trabajar desde la oficina pasados 9 meses.

Además, la interacción social que antes se experimentaba en la oficina se ha reducido drásticamente. Los agentes de los contact centers, que solían compartir momentos con sus colegas durante las pausas y las comidas, ahora pueden sentirse más aislados en sus hogares. Por otro lado, el teletrabajo también ha afectado la forma en que se brinda el apoyo emocional entre compañeros de trabajo. La comunicación digital no siempre es tan efectiva como una conversación cara a cara, lo que puede hacer que los colaboradores se sientan más distantes de sus compañeros y, en algunos casos, menos apoyados en momentos de estrés.

Formulación del Problema

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito surge la pregunta para la investigación, hilo conductor del presente estudio.

¿Cuál es el impacto del teletrabajo en la vida personal de los colaboradores en el sector comercial terciario Contact center?

Hipótesis

El teletrabajo genera un impacto positivo en la vida personal de los colaboradores debido a la mejor calidad de vida, reducción del estrés relacionado con los desplazamientos y por permitir un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida familiar.

Justificación

El teletrabajo en el sector comercial terciario, como los contact center, ha tenido un impacto significativo en la vida personal de los colaboradores. Aunque el teletrabajo puede ofrecer ventajas, como la flexibilidad y la eliminación del tiempo de desplazamiento, también puede plantear negatividades que afectan la vida personal de los empleados de

diversas maneras. A continuación, se describen algunos de los impactos del teletrabajo en la vida personal de los colaboradores en el sector de los contact center:

- Mayor flexibilidad horaria.
- Reducción del tiempo de desplazamiento.
- Mejora en la calidad de vida.
- Aislamiento social.
- Dificultades para desconectar.
- Necesidad de autorregulación.
- Impacto en la salud mental.

El teletrabajo también ha presentado desafíos importantes en la vida personal de los colaboradores. El aislamiento social es uno de los principales problemas, ya que la falta de interacción directa con colegas puede llevar a sentimientos de soledad y aislamiento, lo que puede afectar la salud mental y la motivación de los trabajadores. La dificultad para desconectar es otro desafío, ya que la línea entre el trabajo y la vida personal puede volverse borrosa, lo que puede resultar en una sensación constante de estar "en el trabajo". Además, algunos colaboradores de contact center informan que trabajan más horas de lo debido cuando teletrabajan, lo que lleva a un mayor agotamiento debido a la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal. Esto puede generar una mayor necesidad de autorregulación por parte de los colaboradores, lo que puede ser un desafío para aquellos que tienen dificultades para mantenerse motivados y productivos.

Cabe resaltar que desde hace un tiempo los contact center han implementado el teletrabajo, ya que anteriormente eran muchas personas que tenían que trabajar desde una

oficina, pero hoy en día muchas empresas tienen esta política de teletrabajo lo que ha traído beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores.

La investigación es importante porque hay cambios en el entorno laboral, el teletrabajo ha experimentado un aumento significativo en popularidad y relevancia, en parte debido a desarrollos tecnológicos y cambios en la mentalidad laboral, investigar este tema ayuda a comprender cómo se están adaptando las empresas y los empleados a esta nueva forma de trabajo.

El teletrabajo en el sector comercial terciario es, de hecho, un enfoque relativamente novedoso que ha experimentado un aumento significativo en relevancia en los últimos años, si bien el teletrabajo ha existido en cierta medida durante varias décadas, su adopción y aceptación se han acelerado recientemente debido a una serie de factores, incluyendo avances tecnológicos, cambios en la cultura laboral y la necesidad de adaptarse a circunstancias excepcionales, como la pandemia de COVID-19, ya que esta situación aceleró la implementación del teletrabajo, desde el departamento de recursos humanos deben desarrollar y actualizar políticas y procedimientos relacionados con el teletrabajo. Esto incluye definir quiénes son elegibles para el teletrabajo, los requisitos tecnológicos, las expectativas de rendimiento y comportamiento, y la seguridad de datos, entre otros, es importante recordar que el departamento de RRHH debe apoyarse con seguridad y salud en el trabajo para llevar un control de seguridad.

Concluyendo la pregunta, el teletrabajo es importante por varias razones, su relevancia se ha destacado aún más en la última década debido a la evolución de la tecnología y las circunstancias excepcionales, como la pandemia de COVID-19. Hoy en día muchas empresas en especial el sector comercial terciario Contact center prefieren realizar trabajo en casa porque esto también trae un beneficio económico para las empresas

y muchos trabajadores prefieren tener este beneficio de laborar desde casa, ya que como se indicó anteriormente tienen flexibilidad horaria y reducción de desplazamientos.

Mapa Conceptual



Fuente: (propia autoría)

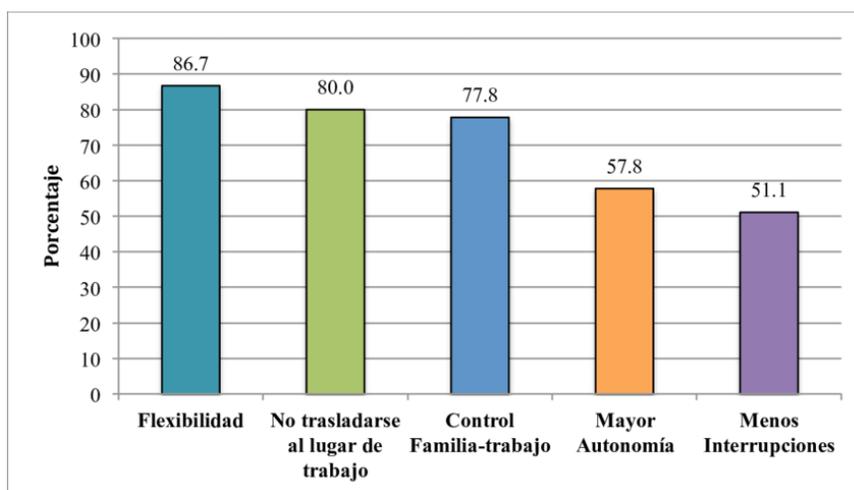
Marco Teórico

Impacto y cambio positivo

Para los contact center el teletrabajo llegó de una manera impactante porque a pesar de que son empresas grandes con multitudes de personal, son empresas que están acostumbradas al trabajo tradicional de forma presencial, cuando el COVID-19 llegó a Colombia, esta modalidad cambió rápidamente haciendo pasar a los empleados un cambio de vida en la que impacta tanto de forma laboral como personal, junto con este cambio llegaron otros como la salud mental, el tiempo familiar, la sobrecarga laboral, entre otros, al

inicio de todo este proceso se presentan dificultades, sin embargo las empresas a medida que pasaba el tiempo fueron desarrollando habilidades y prácticas, obteniendo una productividad más efectiva que cuando se trabaja desde las empresas. “El 95% de las organizaciones indican que el teletrabajo aumenta la satisfacción de los agentes y, por tanto, hace que quieran quedarse” (Enreach, 2023c, párr. 4), esto quiere decir que las personas prefieren tener un lugar cómodo, cerca de la familia, o un lugar más tranquilo para trabajar, obteniendo como resultado una mejor concentración y de este modo descubrir otro tipo de actividades que se pueden desarrollar en medio de la distancia, construyendo personas autónomas con capacidades diferentes a las que se obtiene trabajando de forma presencial.

En la siguiente imagen nos muestra los porcentajes por cada beneficio que se puede lograr con el teletrabajo desde el punto de vista de la autora (Tejada, s. f.)



Fuente: Tejada (s. f.)

Estos son algunos puntos de vista de ambas partes en pro al beneficio del teletrabajo:

El impacto que generó al empleado, para su bienestar

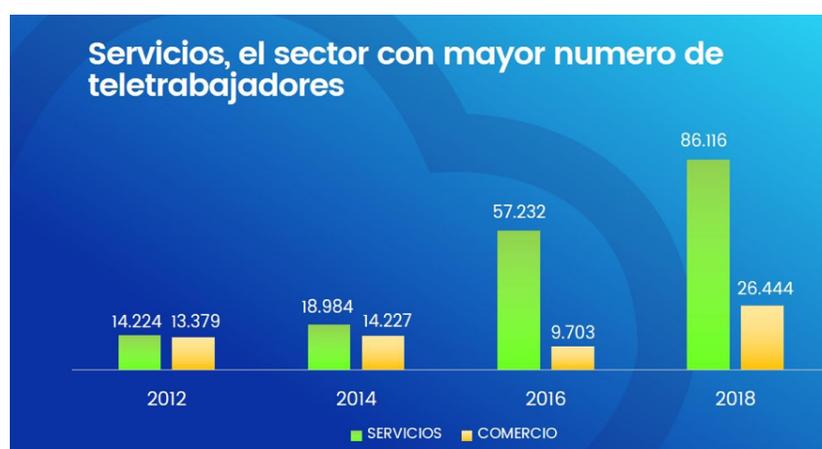
El impacto positivo para los empleados es la flexibilidad al gestionar su tiempo de trabajo de manera más efectiva, lo que puede ayudar en la conciliación entre la vida laboral y personal. Los empleados pueden tener un mejor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y familiares, de este mismo modo puede contribuir a una mayor satisfacción personal al reducir el estrés asociado con los desplazamientos diarios, ayudando a evitar daños en la salud tanto física como mentalmente de esta forma les permite ser más productivos al trabajar desde casa, así mismo pueden personalizar su entorno de trabajo para maximizar su concentración. Además, la reducción de distracciones en comparación con un entorno de oficina puede mejorar la eficiencia laboral. Las siguientes estadísticas muestran las diferentes modalidades de teletrabajo con mayor resultado, “el teletrabajador autónomo con un 37%, le sigue el teletrabajador parcial o suplementario con un 34% y, por último, el teletrabajador móvil con un 29%.” (Entrada, CNC, s. f.), Esto puede incluir la implementación de políticas claras, el fomento de la comunicación efectiva y la promoción del bienestar mental y físico de los empleados. La clave es encontrar un equilibrio que funcione tanto para la organización como para el bienestar general de los colaboradores.

Gran beneficio para el empleador

“Los principales beneficios que perciben las empresas con el teletrabajo son: incremento de la productividad, disminución de costos operacionales, agilidad en la comunicación por el aprovechamiento de las Tic”. (Entrada, CNC, s. f.) las empresas

pueden experimentar una reducción significativa en los costos operativos asociados con el mantenimiento de un espacio de trabajo tradicional, al implementar el teletrabajo tendrán menos necesidades de espacios físicos, junto con esto, los suministros de implementos de aseo y servicios públicos, esto se traduce en ahorros financieros para la organización, al permitir que los empleados trabajen de forma remota, las empresas pueden ampliar su búsqueda de talento más allá de su ubicación geográfica, la cual facilita la contratación de personas con habilidades específicas y también con algún tipo de discapacidad que no le permite desplazarse de forma correcta, sin importar la distancia que tenga desde el lugar de residencia hasta el lugar de trabajo, muchos empleados encuentran que son más productivos trabajando desde casa debido a la reducción de distracciones y al ambiente personalizado la cual puede ser una estrategia eficaz en la mejora de productividad para garantizar la continuidad del negocio en situaciones de crisis.

En la siguiente gráfica se observa como el teletrabajo tiene más crecimiento en el comercio terciario donde los Contac center tiene una gran participación por el medio de cómo se lleva a cabo la labor



Fuente: Entrada (CNC, s. f.)

Ahorro de Dinero

El siguiente artículo comenta que, “Trabajar desde casa permite ahorrar en gastos como el transporte público o los derivados del uso del coche; las comidas y cafés fuera de casa; la compra y el cuidado de la ropa de trabajo, etc.” (Coca, 2022, párr. 4), es decir que los colaboradores no necesiten invertir tanto en ropa formal o en productos de cuidado personal destinados al entorno laboral, esto puede conducir a un ahorro en la compra de ropa y productos cosméticos, sumado a lo indicado, también hay un ahorro de gastos asociados con actividades sociales y de entretenimiento que normalmente podrían ocurrir después del trabajo, esto incluye cenas, salidas al cine, eventos sociales y otros gastos relacionados.

Agregando a este aporte acerca del ahorro “cifras del Mintic y Mintrabajo señalan que más de 500 empresas son, actualmente, parte del Pacto por el Teletrabajo en Colombia que beneficia a 122.278 teletrabajadores, muchos de ellos, hombres y mujeres con hijos” (Salamanca, 2018b, párr. 2), como resultado a esta excelente opción de trabajo en casa, los colaboradores que tienen responsabilidades de cuidado de niños, tienen la oportunidad reducir la necesidad de servicios de cuidado infantil pagados, y a la vez pueden gestionar un acompañamiento seguro para sus hijos.

Es importante destacar que estos ahorros pueden variar según la situación personal de cada empleado y la política específica de teletrabajo de la empresa, también es esencial que los empleadores consideren proporcionar beneficios adicionales o reembolsos para ayudar a cubrir los costos asociados con el trabajo remoto, como la mejora de la infraestructura en el hogar o la conexión a Internet.

Menos gasto en transporte

Al trabajar desde casa, los colaboradores eliminan la necesidad de desplazarse diariamente hacia y desde la empresa. Esto puede resultar en un ahorro significativo en costos de transporte, como gasolina, tarifas de transporte público, mantenimiento del automóvil y estacionamiento. (Salamanca, 2018b).

Menos gasto en comida

Cuando se trabaja de forma presencial hay una variedad de gastos que de una u otra manera afecta el bolsillo de los colaboradores, uno de estos gastos es la alimentación la que realmente es proporcional, nos cuenta el artículo de (Redacción, 2020, párr. 12), que “los cafés a media mañana, las comidas fuera o los sándwiches comprados en la cantina o en la tienda cercana se llevan un buen pellizco del salario de muchos trabajadores, especialmente para aquellos que no disponen de tickets de comida. Comer en casa facilita ahorros por esta partida de hasta el 50% o 60%”, quiere decir entonces que los colaboradores que teletrabajan tienen la opción de preparar sus propias comidas en casa en lugar de comprar comida por fuera, ayuda a llevar a un ahorro considerable en gastos relacionados con la alimentación, ya que los almuerzos y refrigerios pueden ser más económicos cuando se preparan en casa. Y por ende también ayuda a evitar enfermedades que puede estar trayendo la alimentación de la calle, que es la que prima en este caso siendo así la más fácil y rápida de conseguir.

Cuando hablamos de menos gastos en comida también hablamos de:

Ahorro financiero: Comer en casa puede ser considerablemente más económico que comprar comida fuera.

Mejora en la salud: Preparar las comidas en casa permite tener un control sobre los ingredientes y las porciones, lo que puede llevar a una alimentación más saludable.

Planificación y organización: Al planificar y preparar comidas en casa, se desarrollan habilidades de organización y gestión del tiempo.

Reducción del desperdicio de alimentos: Al cocinar en casa, tienes la oportunidad de utilizar por completo los ingredientes, reduciendo así el desperdicio de comida.

Flexibilidad y variedad: Cocinar en casa brinda la libertad de experimentar con diferentes recetas y alimentos. (Redacción, 2020c, párr. 10-15)

Ahorro de tiempo

El teletrabajo puede ofrecer ventajas como una mayor comodidad, porque le está permitido al colaborador trabajar desde cualquier lugar y a su gusto, con la reducción de los desplazamientos, ayuda a darle un mejor uso al tiempo, ya que tendrá la posibilidad de realizar funciones que se habían aplazado, y la posibilidad de conciliar mejor la vida laboral y personal, tendrá la oportunidad de realizar esas actividades que no son posibles hacer cuando se debe de estar trabajando desde la empresa porque ya cuenta con tiempo suficiente. “El teletrabajo supone beneficios para las personas en distintas dimensiones y una de ellas -y quizás más evidente- se relacionaba con el tiempo. Y no es solo percepción. Un estudio realizado por distintas instituciones en el mundo determinó que realizar labores profesionales desde casa se traduce en un ahorro promedio de 72 minutos” (Sud, 2023, párr. 1), esto nos da a entender que al haber menos desplazamiento diario hacia una ubicación de oficina, los empleados experimentan el ahorro de tiempo porque ya no están expuestos al tráfico, a la congestión y los tiempos de viaje continuo, el teletrabajo permite a los empleados establecer horarios más flexibles, lo que puede ayudar a reducir la presión

relacionada con la rigidez de un horario de trabajo tradicional, y a prevenir estrés ocasionado por los tiempos que se requieren cuando se labora de forma presencial.

Desplazamiento diario

La ventaja más evidente del teletrabajo es que los colaboradores no necesitan desplazarse diariamente hasta las empresas, el tiempo que normalmente se gastaría en desplazamientos puede utilizarse de manera más productiva, invirtiendo el tiempo extra en actividades personales, familiares o incluso estudiar, lo que puede mejorar su equilibrio entre trabajo y vida, consiguiendo como resultado una mejora en su calidad de vida. Esto puede traducirse en una sensación de bienestar general y en una reducción de la fatiga y el agotamiento asociados con los desplazamientos diarios. (Sud, 2023)

Mejor calidad de vida

Gracias a las tecnologías que hacen más factible este modo de trabajo, permite a los colaboradores personalizar su entorno de trabajo de acuerdo con sus preferencias. Pueden crear un espacio cómodo y productivo que se adapte a sus necesidades individuales, lo que puede mejorar la satisfacción en el trabajo, la flexibilidad de horarios y la eliminación del desplazamiento, esto les permite participar en actividades que disfrutan, como ejercicio, hobbies, lectura o tiempo de calidad con la familia.

El colaborador al tener más control sobre su entorno de trabajo, puede crear un espacio que fomente la salud y el bienestar, donde incluye la posibilidad de realizar pausas activas, tener opciones saludables para comer y tener acceso a luz natural.

Para agregar un poco más acerca de la calidad de vida que se puede obtener con esta nueva modalidad de laborar la MinTIC desarrollo una herramienta que permite identificar las ventajas del teletrabajo gracias a Calculapp, una aplicación que revela los beneficios y

ahorros en la vida personal, en el medio ambiente, e incluso, en la movilidad. (MinTIC entrega recomendaciones para teletrabajar en el día sin carro, s. f.)



Fuente: (Encuesta teletrabajo, s. f.)

Vida Personal conseguida por el teletrabajo

El párrafo del artículo de Redacción (2020c, párr. 15) indica que “En el caso de los trabajadores hay una serie de intangibles que, si bien no tienen un reflejo directo en su cuenta bancaria, a la larga si pueden suponer ahorros. Menos estrés, mayor conciliación laboral o mayores índices de satisfacción redundan en menores gastos asociados a la carencia de calidad de vida”. Agregando al artículo, uno de los temas importantes es que aumenta la autonomía y la autogestión, las personas son responsables de organizar su propio tiempo y espacio de trabajo, lo que puede fortalecer autodisciplina y gestión personal, al trabajar de forma remota, se puede desarrollar habilidades para tomar decisiones de manera independiente y solucionar problemas sin depender de la supervisión constante de un jefe, de esta misma manera ayuda a tener una comunicación efectiva en entornos virtual la cual es totalmente fundamental, para el desarrollo de habilidades de comunicación escrita y verbal en línea, esto puede tener beneficios no solo en el ámbito laboral sino también en la vida personal

La vida laboral en el teletrabajo

Cabe resaltar que el teletrabajo atrajo grandes beneficios, como oportunidades, las cuales salieron a la luz nuevas promesas en el talento humano, la autonomía de algunas personas las hizo más capaces a arriesgar nuevos cargos con el fin de continuar desde casa cumpliendo con sus labores tanto personales como profesionales debido a sus grandes ventajas, algunos porcentajes como lo demuestra en el artículo de Trabajo de Salud Mental “Entre los principales beneficios del teletrabajo están: el aumento de la productividad (39 %), la disminución de costos operacionales (37 %), aumento de la eficiencia en los procesos (27 %), mejoramiento del ambiente laboral (25 %) y trabajadores más motivados (25 %)”(Teletrabajo y salud mental: avances y desafíos más allá de la pandemia, 2020), esto nos dice que, para los empleados en especial de los contact center, fue un beneficio a favor por el uso de las tecnologías y herramientas en línea, para mucho de ellos fue aprovechar las oportunidades de aprender y mejorar sus habilidades tecnológicas, lo que puede ser beneficioso para su crecimiento profesional, obteniendo como resultado conocimientos que aumenta la satisfacción personal, permitiendo al colaborador ser más competente por el conocimiento de ciertas aplicaciones y la agilidad de cómo se desempeña demostrando tener mejores resultados en el uso de las herramientas de conexión.

Estabilidad emocional

Durante la pandemia de COVID-19, el teletrabajo se ha vuelto más común, pero también ha llevado a una mayor incertidumbre y estrés debido a la crisis global, la preocupación por la salud, la seguridad laboral y la estabilidad financiera ha afectado la salud mental de muchos empleados, la flexibilidad del teletrabajo puede llevar a que algunos empleados trabajen horas extraordinarias sin descanso adecuado, lo que aumenta el

riesgo de agotamiento y problemas de salud mental relacionados con la falta de una separación física entre el espacio de trabajo y el espacio personal. “Cómo mantener la salud mental en el teletrabajo” (Wrike, s. f.), hablar de salud mental en el trabajo abre un canal para que los empleados y los directivos de una empresa compartan sus experiencias de manera que el equipo se sienta más cercano y seguro”, Buenas ideas como charlas, juegos, distracciones acerca de la salud mental, puedes estar ayudando a mitigar este impacto y convertirlo de forma positiva ayudando a los colaboradores aprender a ajustarse a diferentes situaciones y entornos.

Manejo del estrés

El artículo realizado por (Peniza, 2020), habla de la importancia que contrajo el teletrabajo para la vida de los empleados, y no solo para lo contact center, sino en general debido a la calidad de vida que se logra tener cuando inicia el trabajo desde casa, aparte de los ahorros anteriormente mencionados es la salud mental la cual es sumamente importante para el desarrollo de cualquier tipo de actividad. También nos cuenta el párrafo del artículo de (Bueno, 2020, párr. 8). "Que es necesario fortalecer la gestión de los riesgos laborales asociados al teletrabajo, incluyendo los riesgos psicosociales a fin de evitar que queden invisibilizados, y reforzar la adopción de las medidas preventivas adecuadas, lo que no solo reducirá los daños en la salud de las personas teletrabajadoras, sino que contribuirá a una mayor productividad de las empresas". Por tal motivo se debe tomar recomendaciones como: reducir el estrés puede mejorar la concentración, la toma de decisiones y la capacidad para abordar desafíos laborales, un ambiente de trabajo con menos estrés tiende a favorecer relaciones más positivas, así mismo los empleados que están menos estresados pueden ser más propensos a colaborar de manera efectiva,

comunicarse de manera abierta y mantener relaciones de trabajo saludables, estas son algunas de las razones por la cual el teletrabajo impacta de forma positiva en términos de reducción del estrés:

- Menos desplazamiento.
- Entorno Personalizado.
- Menos ruido y distracciones.
- Mayor Autonomía.
- Menos estrés Ambiental.
- Mayor flexibilidad horaria.
- Posibilidad de tomar pausas más relajadas.
- Menos presión social.
- Menos Interrupciones Inesperadas.
- Mayor Acceso a Recursos Personales.



Fuente: Midence (2020)

Trabajar desde casa ofrece una serie de beneficios que pueden mejorar la calidad de vida de los empleados y aportar ventajas a las empresas en términos de eficiencia, flexibilidad y resiliencia.

Análisis

Tomando en cuenta la información reunida en este trabajo, se puede evidenciar que el impacto del teletrabajo en la vida personal de los colaboradores en el sector de contact center es mixto, con beneficios potenciales en términos de flexibilidad y desafíos relacionados con la gestión del equilibrio entre trabajo y vida personal, así como el mantenimiento de la unión del equipo, revela una serie de consideraciones y cambios significativos:

Positivos:

- El teletrabajo puede ofrecer a los empleados la flexibilidad para gestionar mejor su tiempo y responsabilidad
- Menos desplazamientos y mayor comodidad pueden contribuir
- Las tecnologías de comunicación facilitan
- Menos necesidad de espacio de oficina físico puede traducirse en ahorro.
- La flexibilidad geográfica puede facilitar la contratación de talento diverso.
- La flexibilidad puede aumentar la productividad en algunos casos
- Mayor control sobre el entorno.

Negativos:

- La falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal.
- La falta de interacción cara a cara y el aislamiento social pueden afectar negativamente la salud mental
- La comunicación puede volverse más formal y programada
- La adaptación a nuevas tecnologías y la resolución de problemas técnicos

- La falta de supervisión directa puede plantear desafíos para medir la productividad de manera precisa.
- Se requieren medidas de seguridad sólidas para proteger la confidencialidad.
- Puede haber desafíos para medir la productividad y mantener altos niveles de rendimiento.

Desde la perspectiva de la organización, una de las ventajas es la asunción de menor riesgo tanto de inversión como en infraestructura que van de la mano de la reducción de costes de estas últimas; así como la capacidad de crecimiento en número de agentes, independientemente de disponer de puestos físicos en los que puedan realizar sus actividades de atención: los agentes solo necesitan una conexión a Internet, un PC, unos cascos y la conexión segura a la red de la organización para poder realizar su trabajo.

La capacidad de captación de perfiles especializados o que quizás por su ubicación geográfica se descartaron de los procesos de selección es otra de las ventajas; además el teletrabajo permite la incorporación de personas con discapacidad a la organización sin necesidad de hacer adaptaciones arquitectónicas que quizás no serían posibles en las instalaciones.

La reducción del absentismo también es una de las ventajas del teletrabajo, así como el aumento de la productividad. Cuando los trabajadores se sienten respetados, valorados y saben que se confía en ellos están más profundamente comprometidos con la organización.

El teletrabajo también permitiría una gestión más flexible y rápida de los recursos humanos en función de picos de actividad en los servicios, dando respuesta a situaciones de aumento o disminución de la actividad sin necesidad de esperar al desplazamiento de los trabajadores hasta las oficinas. (Briefing, 2017)

Al facilitar el teletrabajo como una medida de conciliación de la vida laboral y personal, algunas de las problemáticas que se presentan a la hora de organizar por ejemplo la vida familiar (cuidado de niños y dependientes), pueden atenuarse, lo que repercutirá positivamente en la sociedad.

La clave para maximizar los beneficios del teletrabajo radica en encontrar un equilibrio entre el trabajo remoto y el presencial, adoptando estrategias que fomenten la comunicación efectiva, el sentido de pertenencia a la empresa y el bienestar de los empleados, ya sea a través de políticas flexibles, herramientas tecnológicas adecuadas o un diseño organizativo que integre lo mejor de ambos mundos. (Bueno, 2020)

Para finalizar es importante resaltar que, al reducir los costos asociados con el desplazamiento y otros gastos relacionados con la oficina, los empleados pueden tener más flexibilidad en su presupuesto, lo que les permite destinar esos ahorros a otras necesidades o metas financieras. (Coca, 2022)

Conclusiones

En el trabajo realizado en base en las investigaciones, se evidencia que los Contact center son empresas donde el teletrabajo fue tomado de forma positiva por el cambio para cada empleado y empleador, tuvo sus bajos y altos en cada etapa del cambio, a pesar de que el teletrabajo ya era una forma de laborar totalmente constituida desde hace varias décadas en Colombia se propagó hace 3 años aproximadamente con la cuarentena generada por el virus COVID-19 conocido por todos, este fue el causante de un cambio drástico y definitivo en poco tiempo donde algunas empresas no estaban preparadas para lo que se veía llegar, sin embargo con la ayuda de todos los colaboradores fue dando un cambio positivo donde permitió que, la gran mayoría de empresas continuaran activas en su función sin afectar su productividad, ante el debido suceso llegaron beneficios como el ahorro de dinero para ambas partes, agregando a esto el tema de salud física, y mental, fue dando un giro en beneficio para el empleado por su tiempo libre, y la dedicación que podía tener para otras actividades, esto conllevó adaptación en el teletrabajo con reglamentos específicos para cada caso, es decir que, con la era de la tecnología, la innovación y habilidades fue posible que un empleado estuviera a gusto con su trabajo desde casa o cualquier otro lugar, consiguiendo así personas más autónomas para sus funciones en pro de las empresas en especial lo contact center.

Recomendaciones

- Fomenta la creación de horarios de trabajo claros y establece límites para evitar que los empleados se sientan obligados a trabajar fuera de su horario laboral.
- La creación de horarios de trabajo claros y establecer límites para evitar que los empleados se sientan obligados a trabajar fuera de su horario laboral.
- Educa a los empleados sobre la importancia de mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y fomenta prácticas que lo favorezcan.
- Proporciona recursos y acceso a programas de apoyo para la salud mental. Esto puede incluir sesiones de asesoramiento, programas de bienestar y actividades que promuevan la relajación.
- Asegúrate de que los empleados tengan las habilidades y recursos necesarios para gestionar eficazmente el teletrabajo. Esto incluye la formación en el uso de herramientas digitales y la gestión del tiempo.
- Implementa sistemas de reconocimiento y recompensas para destacar el esfuerzo y el rendimiento excepcional de los empleados, lo que puede ayudar a mantener altos niveles de motivación.
- Realiza evaluaciones periódicas del impacto del teletrabajo en la vida personal de los empleados y ajusta las políticas según sea necesario para abordar cualquier problema identificado.

- Enseña a los empleados a gestionar su tiempo y establecer límites para evitar la fatiga laboral. La autogestión es clave para mantener un equilibrio adecuado.

Bibliografía

- Bueno, C. (2020, 9 octubre). Teletrabajo y salud mental: avances y desafíos más allá de la pandemia. Recuperado 25 de noviembre de 2023, de https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm
- Canals, C. (2020, 7 septiembre). ¿Cómo afecta el teletrabajo a la sociedad y a nuestro modo de vida? CaixaBank Research. <https://www.caixabankresearch.com/es/economia-y-mercados/mercado-laboral-y-demografia/como-afecta-teletrabajo-sociedad-y-nuestromodo#:~:text=La%20evidencia%20emp%C3%ADrica%20hasta%20el,los%20hogares%20tengan%20m%C3%A1s%20hijos>
- Coca, M. (2022, 10 mayo). ¿Ahorran más los empleados que teletrabajan? BBVA NOTICIAS. <https://www.bbva.com/es/ahorran-mas-los-empleados-que-teletrabajan/>
- Economía. (2023). Qué dice la ley de desconexión laboral en Colombia y cuáles son sus excepciones | Empleo | Economía. (2023). Portafolio. Retrieved November 25, 2023, from <https://www.portafolio.co/economia/empleo/que-dice-la-ley-de-desconexion-laboral-en-colombia-y-cuales-son-sus-excepciones-588626>
- Enreach. (2023c, septiembre 20). ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo para los contact center? - Enreach ES. Enreach ES. <https://enreach.es/blog/cuales-son-los-beneficios-del-teletrabajo-para-los-contact-center/>
- González, R. (2022). Teletrabajo, ¿cómo ha evolucionado por sectores en 2021? Sage. Retrieved November 25, 2023, from <https://www.sage.com/es-es/blog/teletrabajo-como-ha-evolucionado-por-sectores/>
- Lizarazo, C. g. & Fajardo, J. M. (s. f.). Breve historia de la salud ocupacional en Colombia. En https://www.oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/2-Breve_historia_sobre_la_salud_ocupacional_en_Colombia1.pdf.
- Midence, M. (2020). Marco Midence on X: "Gracias a las tecnologías de la información hay muchas labores que se pueden hacer a distancia con el #Teletrabajo, tiene muchos beneficios para los empleados como reducción del estrés y flexibilidad horaria. [https://t.co ...](https://t.co...) Retrieved November 25, 2023, from <https://twitter.com/MarcoMidence/status/1238956516419526656>

- Murillo, R., & Heymann, D. C. (2020). ¿Cómo afecta el teletrabajo a la sociedad y a nuestro modo de vida? CaixaBank Research. Retrieved November 25, 2023, from <https://www.caixabankresearch.com/es/economia-y-mercados/mercado-laboral-y-demografia/como-afecta-teletrabajo-sociedad-y-nuestro-modo>
- Redacción. (2020, 30 junio). El trabajo en remoto permite ahorrar costes a la empresa y al empleado. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-trabajo-en-remoto-permite-ahorrar-costes-a-la-empresa-y-al-empleado.html>
- Regidor, M. (n.d.). El teletrabajo en el Contact Center ¿una solución permanente? innovan.do. Retrieved November 25, 2023, from <https://innovan.do/el-teletrabajo-en-el-contact-center-una-solucion-permanente/>
- Romero, G. (2019). Aumenta el número de teletrabajadores en Colombia: ya hay 122 mil. Centro Nacional de Consultoría. Retrieved November 25, 2023, from <https://www.centronacionaldeconsultoria.com/post/aumenta-el-numero-de-teletrabajadores-en-colombia-ya-hay-122-mil>
- Salamanca, L. (2018b, agosto 27). Teletrabajo con niños en casa: ¿una tarea posible? El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/teletrabajo-con-ninos-en-casa-claves-para-lograrlo-259888>
- Silva, M. T., & Pavón, F. (2022). Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral - Factor Trabajo. Blogs iadb. Retrieved November 25, 2023, from <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
- Sud, D. F. (2023, 27 marzo). El trabajo desde casa permite ahorrar 2,2% de una semana laboral de 46 horas. Diario La República. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/mas-de-una-hora-a-la-semana-permite-ahorrar-el-trabajo-desde-la-casa-3577845#:~:text=El%20ahorro%20de%20tiempo%20equivale,el%20promedio%20bede%20cada%20pa%C3%ADs.>
- Tejada, A. A. (s. f.). Figura 6. Porcentajes de los beneficios observados del teletrabajo por. . . ResearchGate. Recuperado 30 de noviembre de 2023, de

https://www.researchgate.net/figure/Figura-6-Porcentajes-de-los-beneficios-observados-del-teletrabajo-por-los-trabajadores_fig5_343240654

Teletrabajo y salud mental: (2020, 9 octubre) avances y desafíos más allá de la pandemia.

https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang--es/index.htm

V. (2023). YouTube. Retrieved November 25, 2023, from

<https://www.caixabankresearch.com/es/economia-y-mercados/mercado-laboral-y-demografia/como-afecta-teletrabajo-sociedad-y-nuestromodo>

Ventajas de la modalidad de teletrabajo en los Contact Center. (2020, April 7). LinkedIn.

Retrieved November 25, 2023, from <https://es.linkedin.com/pulse/ventajas-de-la-modalidad-teletrabajo-en-los-contact-karina>

Ventajas de la modalidad de teletrabajo en los Contact Center. (2020, April 7). LinkedIn.

Retrieved November 25, 2023, from <https://es.linkedin.com/pulse/ventajas-de-la-modalidad-teletrabajo-en-los-contact-karina>

Wrike. (s. f.-b). Cómo mantener la salud mental en el teletrabajo

<https://www.wrike.com/es/remote-work-guide/salud-mental-en-teletrabajo-y-desgaste-laboral/>