



Estrategias de afrontamiento para el riesgo psicosocial en personas dedicadas al teletrabajo en una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín.

Luis Felipe Londoño Arboleda
María Camila Pérez Cordoba

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede Bello (Antioquia)
Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo
Mayo de 2024

Estrategias de afrontamiento para el riesgo psicosocial en personas dedicadas al teletrabajo en una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín.

Luis Felipe Londoño Arboleda

María Camila Pérez Cordoba

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Gustavo Alfredo Ariza Marriaga

Sociólogo, Esp. en Política, Esp. en Familia, Mg. en Educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede Bello (Antioquia)
Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo
Mayo de 2024

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo a nuestras familias, quienes han sido nuestra fuente de inspiración y apoyo incondicional. Su amor, sabiduría y sacrificio han sido la fuerza impulsora detrás de cada logro en nuestras vidas académica. También a nuestros amigos y seres queridos que han estado a nuestro lado brindándonos su ánimo y apoyo en todo momento. Cada uno de ustedes ha dejado una huella indeleble en nuestro camino hacia este logro. ¡Gracias por creer en nosotros y por ser parte de este importante capítulo en nuestras vidas!

Agradecimientos

En el proceso de desarrollo de este trabajo de opción de grado, junto con mi compañero/a, nos gustaría expresar nuestro profundo agradecimiento a todas las personas que han contribuido de manera significativa a su realización. En primer lugar, queremos agradecer a nuestro tutor/a por su orientación, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proyecto. Sus comentarios y sugerencias fueron fundamentales para enriquecer este trabajo y llevarlo a su conclusión. También queremos agradecer a nuestros profesores y compañeros de clase por sus aportes, debates y críticas que nos ayudaron a ampliar la perspectiva y mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradecemos especialmente a nuestras familias por su amor incondicional, comprensión y apoyo inquebrantable durante todo este proceso. Su aliento y sacrificio han sido fundamentales para nuestro éxito académico. Por último, pero no menos importante, agradecemos a nuestros amigos por su compañía, ánimo y palabras de aliento en los momentos difíciles. A todas estas personas, nuestros más sinceros agradecimientos. Este logro no habría sido posible sin su ayuda y apoyo.

Tabla de contenido

Lista de figuras	8
Lista de anexos.....	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
1. Planteamiento del problema	14
1.1 Tema de investigación	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Descripción del planteamiento del problema	14
1.4 Pregunta del problema.	15
2. Justificación.....	16
3. Objetivos.....	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos	17
4. Marco de referencia.....	18
4.1 Estado del arte	18
4.2 Marco teórico.....	20
4.2.1 Reseña histórica	20
4.2.2 Marco legal	22
4.2.3 Marco investigativo.....	26
4.3 Marco conceptual	28
5. Metodología.....	31
5.1 Enfoque	31
5.2 Alcance de la investigación	31
5.3 Población y muestra.....	32
5.3.1 Población.....	32
5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	32
5.4.1 Entrevista No Estructurada.....	32
5.5 Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumentos y población.....	33

5.5.1	Descripción detallada del diseño metodológico.....	34
6.	Resultados:.....	35
7.	Análisis y discusión de resultados.....	39
8.	Triangulación de la información.	45
9.	Estrategias de afrontamiento	46
10.	Conclusiones y recomendaciones.....	52
10.1	Conclusiones	52
10.2	Recomendaciones.....	53
	Referencias bibliográficas	54
	Anexos.....	57

Lista de tablas

Tabla 1. Estado del arte.....	18
Tabla 2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumentos y población	33
Tabla 3. Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #1	35
Tabla 4. Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #2	35
Tabla 5. Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #3	36
Tabla 6. Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #4	38
Tabla 7. Análisis de resultados de la pregunta #1.....	39
Tabla 8. Análisis de resultados de la pregunta #2.....	41
Tabla 9. Análisis de resultados de la pregunta #3.....	41
Tabla 10. Análisis de resultados de la pregunta #4.....	44

Lista de figuras

Figura 1. Árbol del problema	14
------------------------------------	----

Lista de anexos

Anexo 1. Cara frontal del folleto.....	57
Anexo 2. Cara trasera del folleto.....	58

Resumen

El objetivo general de esta investigación es diseñar estrategias de afrontamiento para reducir el riesgo psicosocial en personas que realizan teletrabajo de una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín. Para ello, se utilizó un enfoque cualitativo, aplicando entrevistas no estructuradas a empleados que realizan teletrabajo y revisión de documentos empresariales. Los resultados revelaron desafíos significativos relacionados con el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como la aparición de riesgos psicosociales como el estrés y la ansiedad. La implementación acelerada del teletrabajo durante la pandemia permitió evidenciar la necesidad de abordar estos desafíos de manera efectiva con el fin de promover un entorno laboral saludable y sostenible. En conclusión, se destacó la importancia de diseñar estrategias de afrontamiento adaptadas a las necesidades de los trabajadores, pretendiendo que se fomente una cultura organizacional que valore el bienestar de los empleados y asegure la conformidad con la normativa legal en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Palabras clave: Teletrabajo, Riesgos psicosociales, Normatividad laboral, Bienestar laboral, Estrategias de Afrontamiento.

Abstract

The main goal of this research is to come up with coping strategies to dial down the psychosocial risk for folks doing remote work in a food industry gig over in Medellín. We took a qualitative approach, doing some laid-back interviews with remote workers and digging through company paperwork. What we found were some hefty challenges dealing with that work-life balance and some psychosocial risks like stress and anxiety creeping in. The rush to remote work during the pandemic really highlighted the need to tackle these issues head-on to foster a healthy and sustainable work environment. Bottom line: we gotta tailor coping strategies to fit the workers' needs, aiming to cultivate an organizational culture that puts employee well-being first and stays on the right side of the law when it comes to Safety and Health at Work regulations (SST).

Keywords: Remote Work, Psychosocial Risks, Labor Regulations, Workplace Well-being, Coping Strategies.

Introducción

En la actualidad, el panorama laboral ha experimentado una notable transformación impulsada por el avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Una de las modalidades que ha ganado relevancia en este contexto es el teletrabajo, una forma de organización laboral que ha cobrado mayor protagonismo en el mundo empresarial y que ha sido objeto de atención creciente tanto en el ámbito nacional como internacional.

El teletrabajo se define como la realización de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las TIC, lo que permite el contacto entre el trabajador y la empresa sin necesidad de la presencia física del primero en un sitio específico de trabajo (El Congreso de Colombia, 2022). Esta modalidad, en contraposición al trabajo en casa, ofrece una estructura más formal y organizada, con un enfoque en la productividad y el cumplimiento de objetivos laborales, respaldado por un marco normativo que regula sus condiciones y modalidades.

Por otro lado, el trabajo en casa se distingue por su carácter urgente y temporal, donde el regreso a la empresa queda a discreción del empleador. En esta modalidad, el trabajador hace uso de sus propias herramientas de trabajo, sin embargo, la empresa debe reconocer un auxilio de conexión para aquellos empleados que devengan hasta 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). Esta diferenciación entre el teletrabajo y el trabajo en casa es fundamental para comprender las dinámicas laborales y sus implicaciones tanto para los trabajadores como para las empresas.

En este contexto, surge la necesidad de comprender las implicaciones del teletrabajo en una empresa del sector alimenticio en la ciudad de Medellín, donde se propone describir los factores de riesgo psicosocial, la normatividad vigente y las estrategias de afrontamiento relacionadas con el teletrabajo, buscando diseñar algunas estrategias de afrontamiento para mitigar los riesgos a los que los trabajadores están expuestos.

A través de una metodología mixta, se realizarán entrevistas no estructuradas con empleados del área administrativa que actualmente realizan teletrabajo. Estas entrevistas permitirán recopilar información detallada sobre las experiencias, percepciones y necesidades de los trabajadores en relación con el teletrabajo, así como analizar documentos empresariales para evaluar la normatividad vigente y las estrategias implementadas por la empresa.

Con estos objetivos, el estudio busca aportar conocimientos relevantes que contribuyan al diseño de políticas y estrategias laborales más efectivas, que promuevan un ambiente laboral saludable y productivo tanto para los trabajadores como para la empresa en el contexto del teletrabajo en el sector alimenticio de Medellín.

1. Planteamiento del problema

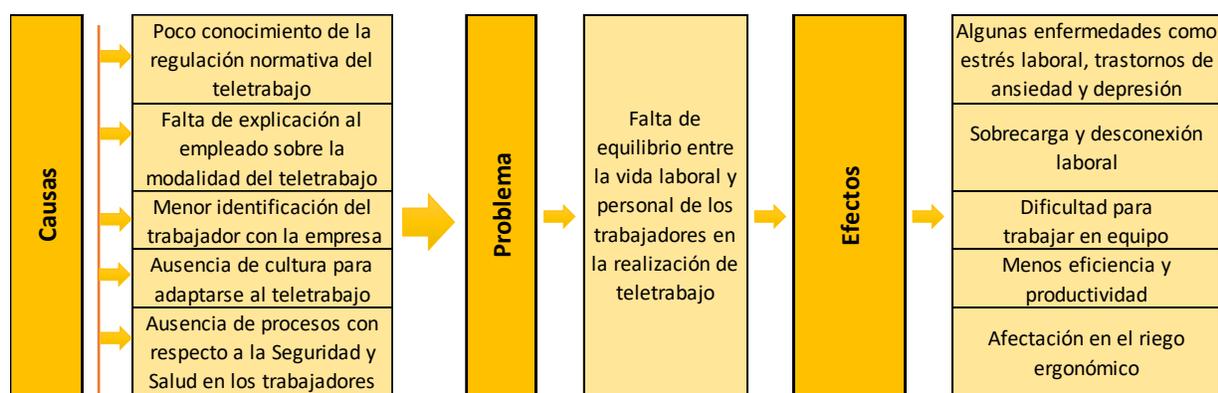
1.1 Tema de investigación

Estrategias de afrontamiento para el riesgo psicosocial en personas dedicadas al teletrabajo de una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín.

1.2 Planteamiento del problema

Figura 1.

Árbol del Problema.



Fuente: Elaboración propia.

1.3 Descripción del planteamiento del problema

El teletrabajo ha sido una opción de trabajo fuera de la empresa que ha estado en práctica durante varios años, pero su adopción se aceleró drásticamente durante la pandemia de Covid-19. Muchas empresas optaron por mantener esta modalidad incluso después de que las restricciones se relajaran, alternándola con el trabajo presencial. Sin embargo, esta transición hacia el teletrabajo no ha estado exenta de desafíos.

Uno de los desafíos más importantes es la dificultad para mantener un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal de los trabajadores. Esto se debe a diversas razones, como el desconocimiento de la regulación normativa del teletrabajo, la falta de explicación adecuada sobre esta modalidad laboral, y la ausencia de una cultura organizacional que fomente la adaptación al teletrabajo. Además, la

falta de procesos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido una preocupación importante.

Estos desafíos tienen consecuencias significativas para la salud y el bienestar de los trabajadores. Se han observado casos de estrés laboral, trastornos de ansiedad y depresión, así como problemas de desconexión laboral y sobrecarga de trabajo. Además, el teletrabajo puede afectar la capacidad de trabajar en equipo, disminuir la eficiencia y la productividad, y aumentar el riesgo ergonómico.

En este contexto, el teletrabajo emerge como una modalidad laboral en crecimiento que plantea nuevos desafíos en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Aunque ofrece ventajas como la flexibilidad y la conciliación entre la vida laboral y personal, también puede generar riesgos psicosociales para los trabajadores. Es en este contexto que surge la necesidad de investigar y comprender en profundidad las condiciones laborales, los factores de riesgo psicosocial y los síntomas asociados al teletrabajo, así como su conformidad con el marco legal normativo en SST.

En resumen, el teletrabajo presenta una serie de desafíos tanto para los trabajadores como para las empresas, que van desde mantener un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal hasta garantizar condiciones laborales seguras y saludables. Una investigación exhaustiva en este ámbito es fundamental para abordar estos desafíos y promover una cultura de prevención, educación e innovación en SST.

1.4 Pregunta del problema.

¿Cuáles serían las estrategias de afrontamiento para el riesgo psicosocial en personas dedicadas al teletrabajo de una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín?

2. Justificación

El teletrabajo, definido como la actividad laboral desarrollada a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), ha experimentado un aumento significativo, especialmente durante la pandemia de Covid-19. Si bien esta modalidad ofrece beneficios como la flexibilidad y la conciliación entre la vida laboral y personal, también plantea desafíos en términos de salud mental, relaciones personales y familiares, así como en la productividad y el sentido de pertenencia a la organización.

En este contexto, es crucial investigar y desarrollar estrategias de afrontamiento específicas para los trabajadores que realizan teletrabajo. Estas estrategias deben abordar los desafíos únicos que enfrentan estos trabajadores, como el aislamiento, la falta de límites entre el trabajo y la vida personal, y la desconexión con la organización.

La importancia de este estudio radica en su contribución a la promoción de condiciones laborales saludables, la prevención de riesgos psicosociales y la mejora de la calidad de vida de los trabajadores que realizan teletrabajo. Además, se alinea con el objetivo de promover la cultura, educación, innovación y emprendimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y el bienestar de los trabajadores y en los resultados de la empresa.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar estrategias de afrontamiento para reducir el riesgo psicosocial en personas que realizan teletrabajo de una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar algunos factores de riesgo psicosocial en el contexto del teletrabajo para los trabajadores de la empresa objeto de estudio.
- ✓ Clasificar la normatividad vigente con relación a las actividades que se realizan en el teletrabajo en dicha empresa.
- ✓ Evaluar las estrategias de afrontamiento vigentes según la normatividad en el teletrabajo para la empresa objeto de estudio.

4. Marco de referencia

4.1 Estado del arte

Tabla 1.

Estado del Arte

Nombres	Autores	Año	Universidad	Descripción	Referencia
Los riesgos psicosociales en el teletrabajo.	Nora Inés Rubbini.	2012	VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata, 2012.	El presente trabajo repasa la literatura especializada sobre los riesgos psicosociales y los factores de riesgos psicosociales, en el teletrabajo, es decir, en el trabajo realizado por un trabajador a distancia de la organización que lo emplea y de sus compañeros de trabajo, y ejecutado utilizando las tecnologías de la información y la comunicación. Se reúne el conocimiento existente sobre dichos riesgos en las particularidades que presenta el teletrabajo respecto del trabajo presencial, entendiendo que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el trabajo y la realización de éste estando alejados unos de otros los trabajadores presenta tanto ventajas como riesgos. (Rubbini, 2012).	Rubbini., N. I. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. Aacademica.org. https://www.aacademica.org/000-097/581.pdf
Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético.	Rafael Hernando Camacho Peláez. Daimer Higuita López.	2013	Revista Scielo	Esta investigación permitió estructurar un modelo de teletrabajo para una compañía que desarrolla proyectos de ingeniería. Dicho modelo considera elementos que son fundamentales tanto para la calidad de vida de los trabajadores como para la productividad de la compañía. Igualmente, la investigación plantea los alcances y las limitaciones de la aplicación del teletrabajo como práctica organizacional.	Camacho, R., & Higuita, D. (Julio de 2013). Scielo. Obtenido de Camacho, R., & Higuita, D. (Julio de 2013). Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200005
Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones.	Carlos Orlando Ardila.	2015	Universidad Militar Nueva Granada.	Ver el teletrabajo como una alternativa innovadora, que se diferencia del trabajo tradicional porque no se desarrolla necesariamente desde un espacio físico determinado y porque requiere de la incorporación significativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's). Es decir, el teletrabajo implica que se puede trabajar desde la casa o desde cualquier otro espacio, ya que el contacto con los clientes, proveedores o empresas se establece por medio de un soporte electrónico. (Ardila, 2015)	Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y
Análisis de la implementación del Teletrabajo durante	Fernando Cortes Tello.	2021	Revista pensamiento Académico de	El objetivo de esta investigación se basaba analizar la implementación del teletrabajo en casa y el impacto que tuvo este en la salud de los trabajadores y sus familias durante el confinamiento por COVID-19,	Cortes Tello, F., Silva Jiménez, D., Muñoz Marín, Daniela, & Lizondo Valencia, R., (2021). Análisis de la implementación del teletrabajo durante la

la pandemia del COVID-19	Diego Silva Jiménez Daniela Muñoz Marín. Romina Lizondo Valencia.		la Universidad UNIACC	obteniendo como resultado que el teletrabajo genera riesgos para la salud mental y física de los trabajadores, afectando su vida familiar y tiempos de ocio. (Corte Tello et al., 2021)	pandemia del COVID-19. Revista pensamiento Académico de la Universidad UNIACC,6 (1), 93-107. doi: 10.33264/rpa.202101-07
Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores	Agustín María Sánchez-Toledo Ledesma	2021	Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo	Identificar los efectos del teletrabajo sobre la salud laboral y la seguridad ocupacional de los trabajadores.	Sánchez-Toledo Ledesma, Agustín María. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 30(2), 234-254. Epub 18 de octubre de 2021. Recuperado en 09 de abril de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es .
Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental	Henry Geovanny Mariño Andrade Verónica Salazar Mencías Álvaro Peralta Beltrán. Edwin Fernando Andrade Rivadeneira.	2022	Revista científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento	El teletrabajo es una de las modalidades novedosas que ha utilizado el mundo moderno para poder realizar trabajo gracias a las TIC, es por esto que, así como tiene beneficios, durante esta investigación pudieron observar que el aumento en las consultas médicas e incapacidades laborales estaban directamente relacionadas al teletrabajo, las repercusiones más evidentes han sido alteración en el ciclo del sueño, aumento de peso, trastornos digestivos, dolores musculares entre otros.	Mariño Andrade, H. G., Salazar Mencías, V., Peralta Beltrán, Álvaro, & Andrade Rivadeneira, E. F. (2022). Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental. RECIMUNDO, 6(1), 135-144. https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(1).ene.2022.135-144
Estrategias del departamento de talento humano para incrementar la motivación de los empleados que hacen teletrabajo.	Juan Miguel Ramírez Ruiz. Lida Viviana Cuellar Chinchilla.	2022	Pontificia Universidad Javeriana.	El teletrabajo ha disminuido la motivación de los trabajadores, desmejorando la identidad con la empresa, sin lograr promover el sentido de pertenencia, la recompensa a la creatividad, la fijación de objetivos diarios y el tener una comunicación abierta y directa, que logre motivar y promover una cultura empresarial positiva. (Ramírez y Cuellar, 2022).	Ramírez, J., Cuellar, L. (2022). Estrategias del departamento de talento humano para incrementar la motivación de los empleados que hacen teletrabajo. Pontificia Universidad Javeriana. https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/61356/TGII-R11.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Marco teórico

4.2.1 *Reseña histórica*

El teletrabajo y el trabajo en casa tienen sus diferencias a pesar de que a menudo se utilizan como sinónimos. El teletrabajo se define como una forma de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones tradicionales de la empresa, utilizando tecnologías de la información y comunicación (TIC) para llevar a cabo las tareas laborales. Por otro lado, el trabajo en casa se refiere específicamente a la realización de labores desde el hogar, sin necesariamente implicar el uso de tecnología para la comunicación y colaboración con la empresa.

El teletrabajo se convirtió en una modalidad de trabajo desde hace más de 40 años, cuando el científico Jack Nilles de la NASA comenzó a investigar cómo reducir el traslado de los trabajadores a sus oficinas para disminuir problemas de transporte y contaminación durante la crisis petrolera de 1973 en Estados Unidos. Esta modalidad buscaba mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la calidad laboral de las empresas.

La historia de las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación) inició en la década de los 70 con la revolución digital, que incluyó el surgimiento del internet y el World Wide Web en los años 90. Estas tecnologías masificaron el uso de internet, permitiendo una transmisión de datos instantánea y de alta calidad, comparable a la revolución de la imprenta en su magnitud.

En Colombia, en el año 2008 se expidió la Ley 1221 para promover y regular el teletrabajo como instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante el uso de TIC. Esta ley fue seguida por regulaciones similares en otros países, como la ley de mejora del Teletrabajo en Estados Unidos en 2010. En Colombia, en 2012 se reglamentó la Ley de Teletrabajo con el Decreto 0884 de 2012, dando inicio a la comisión asesora del Teletrabajo y la realización de ferias internacionales para promover esta modalidad laboral.

El teletrabajo ha beneficiado a diferentes poblaciones, como personas privadas de libertad, madres de familia que no pueden salir de sus casas, y ha contribuido a la disminución de la contaminación y la tensión en los sistemas de transporte. Muchas empresas han adoptado el teletrabajo como una opción favorable, utilizando el internet como una herramienta aliada para la realización de labores a distancia.

4.2.2 Marco legal

Inicialmente se debe conocer cómo funciona desde el marco normativo a nivel nacional y algunas disposiciones a nivel internacional la regulación del teletrabajo es importante hablar de algunos de estos y como nos aportan en este proyecto de investigación, ya que la regulación, derechos y deberes tanto de empleadores y empleados deben ir de la mano de las entidades gubernamentales, mencionaremos algunas que nos pueden aplicar.

Para entender un poco como podemos llegar a la regulación del teletrabajo en Colombia es importante conocer los orígenes de la normatividad en pro de mejorar y preservar las condiciones laborales de los empleados, tales como:

En la ley 9 de 1979 que normaliza el Ministerio de salud en los artículos 80 al 144 establece las condiciones que en salud ocupacional conciernen a preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. Esta ley nos aporta las normas y los procedimientos, destinados para garantizar la salud de los trabajadores; además establece la obligación de los empleadores de cumplir con los requisitos sanitarios y de seguridad, así como el deber de controlar y garantizar que los trabajadores sean sometidos a las revisiones médicas adecuadas. Asimismo, la ley exige que en las empresas establezcan programas de prevención de enfermedades profesionales, como lo son las capacitaciones para los trabajadores, para garantizar la salud de estos. El proyecto investigativo se beneficia de esta ley, ya que establece los parámetros para garantizar un entorno seguro y saludable para los trabajadores.

Por medio de la ley 31 de 1995, se promulgó una normativa dirigida a salvaguardar la seguridad y salud de los trabajadores en sus lugares de trabajo. Esta ley establece las responsabilidades tanto de las empresas como de los trabajadores en lo que respecta a la prevención de riesgos laborales. Asimismo, subraya que la prevención de estos riesgos debe ser una prioridad empresarial, integrándose en todas las actividades y decisiones de la empresa.

Es esencial comprender cómo los distintos entes territoriales, tanto a nivel nacional como internacional, desempeñan un papel crucial en la implementación de medidas para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Aunque esta legislación no pertenece a Colombia, resalta la importancia de adoptar acciones similares que fomenten las responsabilidades tanto de empleadores como de trabajadores, adaptándolas al contexto colombiano.

El propósito fundamental es prevenir enfermedades tanto físicas como mentales, promoviendo la creación de espacios y herramientas que propicien un ambiente laboral saludable. Esto implica comprender el funcionamiento adecuado de estos espacios y las obligaciones que recaen sobre empleadores y trabajadores.

La ley 1221 de 2008 nos adentra un poco más a lo que sería los inicios del teletrabajo. Esta establece la norma para promover y regular el teletrabajo como instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de TIC. Se debe partir de la base que teletrabajo y trabajo en casa no son iguales, el teletrabajo según la ley 1221 de 2008 en el art. 2:

El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (El congreso de Colombia, 2022).

Y el trabajo en casa se realiza por razones urgentes y temporales y el regresar a la empresa lo decide el empleador, se permite al trabajador hacer uso de sus propias herramientas de trabajo y la empresa debe reconocer auxilio de conexión para los trabajadores que devengan hasta 2 SMLMV. Con esta aclaración que nos brinda esta ley, se visualiza un poco el cómo se ha manejado el teletrabajo desde años anteriores a la pandemia y entender la modalidad de teletrabajo con unas condiciones que le permitieran al empleado utilizar herramientas digitales, sin necesidad de desplazarse a su lugar de trabajo, utilizar medios de transporte y optimizar más tiempo, cabe resaltar que aunque se presentaron

aspectos positivos, algunas empresas no están teniendo en cuenta procesos importantes para el cuidado del trabajador como lo es la evaluación de puestos de trabajo, la medición de riesgos psicosociales para conocer cómo se está presentando el estrés laboral, el conflicto trabajo-familia, el acoso laboral, entre otros factores.

El decreto 0884 de 2012 Especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y Teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARLs y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo. Por medio de este decreto se contempla las condiciones y disposiciones que debe cumplir el empleador en cuanto a la igualdad laboral así sea bajo la modalidad de teletrabajo además las condiciones concernientes al teletrabajo que la empresa debió establecer y que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, garantizando las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y las condiciones de tiempo y espacio, promoviendo la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitaciones, formación y todos los derechos laborales.

Mediante el Decreto 1072 de 2015, que es el que regula el sistema de gestión y seguridad en el trabajo, encontramos los objetivos del Ministerio del Trabajo como son la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, el respeto por los derechos fundamentales, las garantías de los trabajadores, el fortalecimiento, promoción y protección de las actividades de la economía solidaria y el trabajo decente, a través un sistema efectivo de vigilancia, información, registro, inspección y control; así como del entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales. Es preciso indicar que a través de este decreto se empieza a procurar, promover y garantizar la salud mental de los trabajadores, mediante los programas de prevención y promoción de la salud mental en el lugar de trabajo, además de adoptar las medidas necesarias al teletrabajo incluyendo horarios, contrato, prestaciones, obligaciones, auxilios y demás

obligaciones que tanto empleador y teletrabajador deben tener en cuenta para trabajar en esta modalidad.

Es importante entender que el teletrabajo debe tener unos tiempos y horarios de trabajo laboral estipulados, es por esto que la Ley 2191 de 2022, Crea, regula y promueve la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales en las diferentes modalidades de contratación. Permitiendo a los teletrabajadores el derecho de no atender situaciones que tengan relación a su actividad laboral después de finalizado su horario laboral. De esta manera el teletrabajador podrá disponer de su tiempo libre el cual puede estar dedicado a su vida social y familiar y el cual no puede ser interrumpido por el empleador toda vez que esto se estipule desde el inicio de la contratación.

Finalmente, el decreto 1227 de 2022 regulado por el Ministerio del Trabajo nos Especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y Teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARLs y establece estrategias y acciones concretas para la flexibilización del Teletrabajo en Colombia.

Se observan vacíos en la aplicación de la norma ya que se debió previamente realizar capacitación al teletrabajador para posteriormente implementar esta modalidad o en este caso siguiera vigente, además capacitarse en actividades de prevención y promoción en riesgos laborales, en el autocuidado, en el cuidado de la salud mental y en los factores de riesgo ergonómico. Se debió haber creado un programa que permitiera asesorar, capacitar y hacer recomendaciones sobre la correcta postura, divulgar recomendaciones en seguridad y salud en teletrabajo a los teletrabajadores y a la empresa en general para velar por el autocuidado como medida preventiva, para minimizar el impacto de esta modalidad en los trabajadores y evitar futuras enfermedades derivadas de la labor.

4.2.3 Marco investigativo.

En el presente trabajo se utilizarán las siguientes investigaciones como marco investigativo para proporcionar un conocimiento profundo de la teoría que cimentará las bases para dar significado al proyecto.

Como se ha mencionado a lo largo de esta investigación, el teletrabajo no es una modalidad de trabajo reciente, sin embargo, según Rubbini, N. I. (2012) está cada vez más presente en las organizaciones y es una experiencia satisfactoria para muchos trabajadores. Esto se pudo percibir aún más luego de la pandemia COVID 19, cuando el aislamiento obligatorio exigió a muchas organizaciones implementar el teletrabajo y es por esto que resulta importante su estudio para analizar sus aspectos positivos, negativos y posibles recomendaciones para su implementación.

Tal como plantea Camacho, R., y Higueta, D. (2013) “la relación recursiva encontrada entre la productividad y la calidad de vida laboral hacen del teletrabajo una opción interesante de desarrollo organizacional en mercados globalizados”, lo que nos lleva a interpretar esta forma de trabajo como ventajosa para una sociedad capitalista en la que se ve al trabajador enfocado al logro de los objetivos pero siempre teniendo como orientación otras variables tales como su desarrollo personal y profesional, los cuales se logran en mayor medida con una relación sana y de calidad con su núcleo familiar.

En este mismo sentido, Ardila, C. (2015) resalta algunas ventajas que se pueden encontrar en el teletrabajo desde el punto de vista del empresario como mayor productividad, eficiencia y menor ausentismo, con una mejor optimización de los recursos, teniendo en cuenta que debe haber una buena gestión administrativa en la organización. Y desde el punto de vista del trabajador destaca los siguientes factores positivos como lo son poder compartir más tiempo con la familia, el mejoramiento de su calidad de vida, el ahorro en tiempo y dinero en desplazamientos.

Por otro lado, también es importante señalar los aspectos negativos y oportunidades de mejora en el teletrabajo que encuentran algunos autores, como Corte Tello et al, (2021), quienes identifican

que en este tipo de modalidad de trabajo se generan riesgos para la salud mental y física de los trabajadores, afectando su vida familiar y tiempos de ocio, relacionando entre otros la generación de estrés, ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, temor y aburrimiento, sensación de aislamiento, ambigüedad o conflicto de rol y aumentar el sedentarismo.

Otras consecuencias perjudiciales para los empleados que practican teletrabajo son “problemas asociados a la falta de infraestructura tecnológica adecuada para realizar las labores cotidianas, extensión de la jornada laboral, sensación de falta de apoyo organizacional a la hora de realizar labores complejas o nuevas y la sensación de soledad del teletrabajador ante la falta de interacción con sus compañeros de trabajo” (Mariño Andrade et al, 2022, p. 143).

Es así como luego de analizar tanto los aspectos positivos como negativos el teletrabajo, trataremos las oportunidades de mejora y la forma en la que algunos autores recomiendan las mejores prácticas para llevar a cabo esta modalidad de trabajo. De este modo Ramírez, J., Cuellar, L. (2022) sugieren al área de talento humano llevar a cabo encuentros de integración con las personas de la oficina, tener flexibilidad horaria e implementar la modalidad de trabajo combinada con el fin de aumentar la motivación en sus teletrabajadores y disminuir las consecuencias negativas que esta modalidad pueda traer a sus vidas.

4.3 Marco conceptual

Administradora de Riesgos Laborales (ARL): sistema de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales a través de planes de salud ocupacional y prevención de riesgos al tiempo de atender los siniestros laborales por medio de las prestaciones de subsidio por incapacidad, indemnización por incapacidad permanente parcial, pensión de invalidez y pensión de sobrevivientes.

Ámbito laboral: Conjunto de políticas e intervenciones sectoriales y transectoriales que buscan el bienestar y protección de la salud de los trabajadores, a través de la promoción de modos, condiciones y estilos de vida saludables en el ámbito laboral, el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de las personas en todas las ocupaciones, y el fomento de las intervenciones que modifican positivamente las situaciones y condiciones de interés para la salud de los trabajadores del sector formal e informal de la economía.

Ansiedad: Sentimientos de miedo, pavor e incomodidad que a veces se presentan como reacción a un estado de tensión o estrés.

Carga laboral: Se refiere al conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, los cuales coexisten y trabajan a la par, a fin de mostrar el rendimiento necesario para cumplir dicha actividad.

Causas: Fundamento, motivo, origen y principio de algo.

Consecuencias: Aquello que resulta a causa de una circunstancia, un acto o un hecho previos.

Contrato de teletrabajo: Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

Depresión: Es una enfermedad que se caracteriza por una tristeza persistente y por la pérdida de interés en las actividades con las que normalmente se disfruta, así como por la incapacidad para llevar a cabo las actividades cotidianas.

Empleado: Es la parte involucrada en un contrato laboral que realiza un trabajo a cambio de una remuneración salarial.

Empresa: Organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela.

Enfermedad Cardiovascular: Es un término amplio para problemas con el corazón y los vasos sanguíneos.

Ergonomía: Disciplina encargada de diseñar y adaptar los sitios de trabajo, para lograr una interacción entre el individuo, el lugar donde labora y las máquinas.

Estrés laboral: Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Promoción de la salud: Es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla.

Puesto de trabajo: Es el cúmulo de tareas y responsabilidades que asume un trabajador dentro de una empresa. Su cumplimiento se recompensará por medio de un salario.

Riesgos laborales: Son los acontecimientos que puedan llegar a poner en riesgo la salud y estabilidad tanto física como psicológica de los trabajadores de una entidad laboral, pudiendo afectar su capacidad.

Riesgo Psicosocial: Son aquellos aspectos relacionados con la organización del ambiente de trabajo, su diseño y del entorno social involucrado que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores, provocados por el estrés, monotonía, fatiga, tensión y presión laboral.

Salud mental: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud mental como “un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad”, es parte del bienestar que sustenta las capacidades individuales y colectivas de las personas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo.

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST): Se refiere a la protección de la salud y el bienestar de los trabajadores, así como a la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Tecnología: Aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con el objetivo de facilitar los problemas de la sociedad hasta lograr satisfacerlas en un ámbito concreto.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

Teletrabajo: Es una modalidad laboral que no requiere la presencia física del trabajador en un sitio específico, se apoya en las TIC para su desarrollo (Ley 1221 de 2008). MinTIC con el propósito de fomentar, impulsar y promocionar esta modalidad laboral, diseñó el programa Teletrabajo, como instrumento para incrementar la productividad en las organizaciones, generar una movilidad sostenible, fomentar la innovación, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y promover el uso efectivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector productivo.

Trabajo en equipo: Es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlos.

Trastornos musculo esqueléticos: Son lesiones específicas que afectan a huesos, articulaciones, músculos, tendones y nervios, constituyendo en la actualidad el problema de salud laboral más frecuente y afectando a millones de trabajadores. Se pueden dar en cualquier zona del cuerpo, siendo las más comunes cuello, espalda y extremidades superiores.

5. Metodología

5.1 Enfoque

Enfoque cualitativo.

Taylor y Bogdan (1986) consideran, en un sentido amplio, la investigación cualitativa como "aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (p. 20). Además, estos autores señalan algunas características de las investigaciones cualitativas como son: tratar de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas; apartar las propias creencias, perspectivas y predisposiciones; darles valor a todas las perspectivas; todos los escenarios y personas son dignas de estudio.

El proyecto de investigación es cualitativo por la manera en la que obtendremos la información, ya que esta se recopilará a través de entrevista en la que extraeremos conceptos, opiniones, emociones y comportamientos que nos ayudarán a identificar algunas consecuencias del teletrabajo, además comparar entre unos y otros trabajadores las ventajas y desventajas relacionadas a esta modalidad, y así poder comprender el entorno laboral y social al que estuvieron expuestos.

También al ser una investigación cualitativa y por la técnica de recolección de la información que es la entrevista, nos permitirá indagar e identificar algunas de las estrategias que usó la empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín, en la modalidad del teletrabajo, relacionados al puesto de trabajo.

5.2 Alcance de la investigación

Alcance de la investigación descriptivo

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández y otros, 2014).

Nuestro trabajo es descriptivo toda vez que pretende decir como es y cómo se manifiesta el teletrabajo en los trabajadores de una empresa del sector alimenticio, para a partir de allí diseñar unas estrategias de afrontamiento que contribuyan al mejoramiento de la productividad de la empresa y por ende a la calidad de vida de los colaboradores de la misma.

5.3 Población y muestra.

5.3.1 Población

Empresa ubicada en la ciudad de Medellín y especializada en el sector alimenticio, cuenta con una población total de 40 empleados distribuidos entre el área administrativa de 10 colaboradores y 30 del área operativa.

El personal del área administrativa corresponde a 10 colaboradores que para la realización del presente estudio serán los que contribuirán al suministro de la información y a la implementación de las estrategias propuestas en este estudio.

5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

5.4.1 Entrevista No Estructurada.

Una entrevista no estructurada es un método de recolección de datos en el cual el entrevistador no sigue un guion predeterminado de preguntas, sino que permite una interacción más abierta y flexible con el entrevistado. En este tipo de entrevista, el flujo de la conversación se desarrolla de manera más natural, permitiendo que surjan temas inesperados y se exploren en profundidad las respuestas del entrevistado.

Según investigaciones realizadas, los estudiosos destacan las características distintivas de las entrevistas no estructuradas. Por ejemplo, Patton (1990) señala que, en este tipo de entrevistas, los participantes tienen la libertad de expresarse y profundizar en sus respuestas sin estar limitados por un conjunto predefinido de preguntas. Del mismo modo se resalta la importancia de la flexibilidad y la

espontaneidad en las entrevistas no estructuradas, lo que permite una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados.

Por lo tanto, una entrevista no estructurada se caracteriza por su flexibilidad, libertad y capacidad para explorar temas de manera más amplia y detallada, según lo señalado por el investigador Patton.

5.5 Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumentos y población

Tabla 2.

Cuadro resumen de objetivos, actividades, instrumentos y población

Objetivo general	Objetivos Específicos	Actividades	Instrumentos	Población o muestra
Diseñar estrategias de afrontamiento para reducir el riesgo psicosocial en personas que realizan teletrabajo de una empresa del sector alimenticio de la ciudad de Medellín.	Identificar algunos factores de riesgo psicosocial en el contexto del teletrabajo para los trabajadores de la empresa objeto de estudio.	Entrevistar a los empleados	Entrevista no estructurada: preguntas abiertas	10 empleados del área administrativa que realizan teletrabajo
	Clasificar la normatividad vigente con relación a las actividades que se realizan en el teletrabajo en dicha empresa.	Recopilación de normativas y leyes relacionadas con el teletrabajo.	Revisión sistemática de fuentes legales, como leyes, decretos, reglamentos y políticas gubernamentales relacionadas con el teletrabajo.	
	Evaluar las estrategias de afrontamiento vigentes según la normatividad en el teletrabajo para la empresa objeto de estudio.	Identificación de las estrategias de afrontamiento mencionadas en las entrevistas realizadas como en la normatividad vigente.	Una combinación de revisión normativa y recolección de datos primarios mediante las entrevistas no estructuradas.	10 empleados del área administrativa que realizan teletrabajo

Fuente: Elaboración propia.

5.5.1 Descripción detallada del diseño metodológico

Identificar algunos factores de riesgo psicosocial en el contexto del teletrabajo, se propone realizar entrevistas no estructuradas con los 10 empleados del área administrativa. El objetivo es obtener información sobre las consecuencias del trabajo remoto, enfocándose en las narraciones, emociones y sentimientos que hayan experimentado durante ese periodo.

Clasificar la normatividad vigente con relación a las actividades que se realizan en el teletrabajo, implica obtener información mediante entrevistas no estructuradas. Estas podrían proporcionar detalles sobre los puestos de trabajo y las condiciones en las que los empleados realizan sus funciones, incluyendo el lugar de teletrabajo, la ergonomía de la silla y la mesa, así como las condiciones de luz y ambiente.

Evaluar las estrategias de afrontamiento vigentes según la normatividad en el teletrabajo, implica revisar documentos empresariales para obtener información sobre entrevistas previas realizadas por la empresa. Esto nos permitirá conocer las condiciones en las que se llevó a cabo el teletrabajo y comparar esa información con la obtenida en las entrevistas de este proyecto.

6. Resultados:

Tabla 3.

Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #1

Entrevista no estructurada	
Pregunta #1 ¿Describe tu experiencia durante el teletrabajo, destacando momentos que hayan generado estrés, ansiedad o satisfacción?	
Entrevista #1	La experiencia de teletrabajo si bien se realiza desde la comodidad de la casa, no implica tiempos ni dinero en desplazamientos hasta el lugar de trabajo y se puede demostrar que hacer acto de presencia no significa que seas más productivo, pero si implica una serie de organización para tener un espacio dentro de la casa en el que uno pueda concentrarse y aislar la convivencia con las otras personas de la familia para atender llamadas y reuniones, implica también se ordenado con los tiempos para cumplir con la actividad y no acarrear con más horas extralaborales.
Entrevista #2	Mi experiencia en el teletrabajo fue favorable debido a que nos permitió aprovechar los medios tecnológicos y actualizarnos en las tecnologías.
Entrevista #3	En mi experiencia con el teletrabajo existieron momentos satisfactorios y momentos de estrés, donde el mecanismo de trabajo era nuevo para mí, y mientras lograba la interacción y adaptación, se volvía agobiante, pero estar en comodidad de la casa con los equipos adecuados se volvía ameno el trabajo.
Entrevista #4	El teletrabajo es una opción que permite ejecutar las actividades propias del cargo con una eficiencia del tiempo, toda vez que te más concentración pues no tienes tantos distractores como en el trabajo presencial. Esto ayuda al cumplimiento de las funciones. La ansiedad se puede presentar por no tener con quien socializar si vives solo, por ello, es importante tener los días de trabajo presencial para trabajar en equipo.
Entrevista #5	En el tiempo del Covid-19 fue muy duro, ya que en mi caso específico no se podía por teletrabajo la empresa en la que me desempeñaba decidieron internar al personal, fue muy duro ya que estar lejos de la familia por más de dos meses, las condiciones de hospedaje y comida fueron muy difíciles el confinamiento los turnos de trabajo, me generó mucha ansiedad por el encierro.
Entrevista #6	Claro, durante el teletrabajo experimenté una combinación de emociones. Hubo momentos de satisfacción al poder gestionar mi tiempo de manera más flexible y evitar el desplazamiento diario. Sin embargo, también enfrenté estrés y ansiedad al momento de conectar interpersonalmente de mis colegas a través de la pantalla, lo cual resultó desafiante.
Entrevista #7	Mi experiencia durante el teletrabajo fue bastante desafiante. Si bien al principio estaba emocionado por la idea de trabajar desde casa, rápidamente me di cuenta de que extrañaba la interacción cara a cara con mis compañeros de trabajo. Esto generó cierta ansiedad y estrés al sentirme desconectado y menos productivo.
Entrevista #8	Mi experiencia no fue muy positiva, ya que los elementos tecnológicos con que contaba no eran suficientes, además por mi labor como policía, era necesario realizar otras actividades por fuera, al no ser posible hacerlas se me dificultaba cumplir a plenitud con mi trabajo. También tuve ciertos episodios de ansiedad a raíz del encierro.
Entrevista #9	Durante el teletrabajo experimenté una mezcla de emociones. Por un lado, la flexibilidad de horarios y la ausencia de desplazamientos fueron aspectos positivos que me brindaron cierta satisfacción. Sin embargo, la falta de interacción social y la mala ergonomía de mi espacio de trabajo generaron estrés y ansiedad. Las largas horas frente a la computadora sin un ambiente laboral adecuado fueron desafíos constantes.
Entrevista #10	Durante mi experiencia en el teletrabajo, experimenté una combinación de momentos de estrés, ansiedad y satisfacción. Por un lado, la flexibilidad de horarios y la comodidad de trabajar desde casa fueron aspectos satisfactorios que disfruté. Sin embargo, también enfrenté momentos de estrés debido a la dificultad para separar el trabajo de la vida personal, especialmente al principio. La ansiedad surgió en ocasiones cuando la carga de trabajo aumentaba o cuando tenía dificultades para comunicarme efectivamente con colegas o superiores a través de medios digitales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.

Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #2

Entrevista no estructurada	
Pregunta #2: ¿Cuáles fueron los principales obstáculos que enfrentaste mientras realizabas teletrabajo y cómo los abordaste?	
Entrevista #1	No tener calidad en servicio de internet, porque al tener varios dispositivos conectados en casa, las llamadas y reuniones se caían, por lo que se abordó planeando reuniones y llamadas en horarios estratégicos en el que las otras personas de mi familia estuvieran durmiendo y descansando. Poco conocimiento en herramientas ofimáticas con las personas que tenía reuniones virtuales, por lo que implicaba más tiempo en la conexión e incluso reprogramar sesiones, se abordó utilizando otros dispositivos tecnológicos para acceder a tener una comunicación más fluida y sencilla.
Entrevista #2	El desconocimiento de la tecnología y la utilización de estos.
Entrevista #3	Adaptación, y las condiciones locativas.
Entrevista #4	El manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), ya que al iniciar el teletrabajo estábamos aprendiendo a manejar la información en One Drive. El manejo del tiempo para la familia, pues tendía a ampliar la jornada laboral. Tener la disciplina para que la familia se adaptara a que en el horario laboral no podía atender los temas del hogar.
Entrevista #5	Lo más difícil fue la distancia con mi familia, lloraba mucho me sentía muy sola; gracias a Dios estuve compartiendo con mi mejor amiga que fue un ánimo muy grande para mi tener su compañía me ayudó mucho porque tenía con quien hablar, con quien llorar ella fue mi bastón en ese momento, mi mama en el momento estaba pasando por una situación muy difícil de salud y gracias a la situación económica que tuve ella pudo estar mucho mejor para adquirir todo lo que su situación de salud requería.
Entrevista #6	Uno de los principales obstáculos fue la dificultad para entender las emociones, sentimientos y estados de ánimo de las personas durante las videoconferencias. Para abordarlo, implementé prácticas como prestar atención a los lenguajes corporales y expresiones faciales más sutiles, además de fomentar una comunicación abierta y honesta para garantizar la comprensión mutua.
Entrevista #7	Uno de los principales obstáculos fue la dificultad para mantener la motivación y la concentración en un entorno doméstico. Además, me costó adaptarme a la comunicación virtual y sentirme conectado con mis compañeros de trabajo. Intenté abordar estos desafíos estableciendo rutinas e intentando recrear un ambiente de trabajo en casa, pero nunca logré sentirme completamente cómodo.
Entrevista #8	Tuve dificultades al no contar con medios tecnológicos y de red suficientes.
Entrevista #9	Los principales obstáculos fueron la mala ergonomía de mi espacio de trabajo y la falta de motivación debido a la ausencia de interacción social. Para abordarlos, intenté ajustar mi lugar de trabajo para mejorar la ergonomía y programé pausas activas para combatir el sedentarismo y mejorar mi estado de ánimo. Además, intenté mantener una comunicación constante con mis colegas para mitigar la sensación de aislamiento.
Entrevista #10	Los principales obstáculos que enfrenté durante el teletrabajo incluyeron la falta de una separación clara entre el trabajo y la vida personal, la dificultad para mantener la concentración debido a distracciones en el hogar y la sensación de aislamiento social. Para abordar estos obstáculos, establecí un horario de trabajo definido y creé un espacio dedicado para trabajar en casa.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.

Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #3

Entrevista no estructurada	
Pregunta #3: ¿Cómo crees que el teletrabajo haya influido en tu bienestar personal y qué acciones tomaste para mitigar cualquier impacto negativo?	
Entrevista #1	Considero como impacto negativo la rutina diaria de teletrabajo en época de pandemia, porque era como repetir una película todos los días, sin embargo, ya las medidas se levantaron y en la actualidad no vería ningún impacto negativo porque podría trabajar desde cualquier lugar del mundo.
Entrevista #2	Me ayudó a optimizar el tiempo y aprovecharlo con mi familia, siendo productivo en lo laboral.
Entrevista #3	Para mí un trabajo 100% en la metodología teletrabajo no lo podría abordar, ya que la interacción con las personas, ver ambientes diferentes y puestos de trabajo verdaderamente adaptados a las necesidades del cargo son fundamentales.
Entrevista #4	Teniendo en consideración que soy madre, el teletrabajo tiene muchas ventajas, ya que puedo estar más presente en la educación y crianza de mi hijo, además, permite economizar dinero al cocinar en casas y poder disfrutar de la comida preparada recién preparada, poder ahorrar tiempo de desplazamiento lo que ayuda con el medio ambiente. Adquirir la habilidad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
Entrevista #5	La situación económica mejoro eso no lo puedo negar que de alguna manera eso ayudo mucho porque la situación en ese momento afuera fue complicada a mis hermanas las sacaron del trabajo y yo fue de alguna manera el sustento, eso me satisfacía mucho, me mostró que puedo ser muy fuerte y resiliente cuando las circunstancias cambian, pensaba mucho en lo que estaba haciendo en el trabajo ayudaba para el bienestar de mi hija y mi mama.
Entrevista #6	El teletrabajo influyó en mi bienestar personal de diversas formas. Por un lado, disfruté de la flexibilidad y la comodidad de trabajar desde casa, lo cual contribuyó positivamente a mi calidad de vida. Sin embargo, también experimenté una sensación de desconexión social y emocional. Para mitigar esto, me aseguré de mantener una rutina regular, establecer límites entre el trabajo y la vida personal, y buscar oportunidades para conectarme con colegas de manera virtual o presencial cuando fue posible.
Entrevista #7	El teletrabajo tuvo un impacto negativo en mi bienestar personal. Me sentí aislado y experimenté una falta de separación entre mi vida laboral y personal, lo que contribuyó al aumento del estrés y la ansiedad. Intenté mitigar esto participando en actividades fuera del trabajo y estableciendo límites de tiempo, pero no fue suficiente para contrarrestar completamente el impacto negativo.
Entrevista #8	Quizá contribuyó a ser más disciplinada y constante con mis funciones.
Entrevista #9	El teletrabajo afectó mi bienestar personal principalmente debido a la falta de interacción social y la mala ergonomía. Para contrarrestar estos efectos, implementé una rutina diaria que incluía ejercicio físico, descansos regulares y momentos de desconexión. También procuré mantenerme en contacto con amigos y colegas de manera virtual para no sentirme aislado.
Entrevista #10	El teletrabajo influyó en mi bienestar personal de manera mixta. Si bien ofreció cierta flexibilidad y comodidad, también tuvo un impacto negativo en mi salud mental debido al aumento del estrés y la ansiedad. Para mitigar estos efectos, practiqué la autoconciencia y la autorreflexión, prioricé el autocuidado y el bienestar emocional, y establecí límites claros entre el trabajo y el tiempo personal.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.

Respuestas de la entrevista no estructurada, pregunta #4

Entrevista no estructurada	
Pregunta #4: ¿Cuál es tu percepción general sobre el teletrabajo?	
Entrevista #1	En mi percepción general en teletrabajo hay que saber distinguir los espacios para que las personas con las que vivo no afecten mi actividad laboral, ni ellos puedan verse afectados con las actividades que realizo, y se debe ser muy ordenado en la jornada laboral para no acarrear con trabajo en horas extralaborales.
Entrevista #2	Es productivo teniendo en cuenta que no todas las actividades se realizan con teletrabajo, el teletrabajo ayuda a compartir más tiempo en familia.
Entrevista #3	Mi percepción general es que debe de existir una disciplina en el teletrabajo, donde se sepa los tiempos estipulados de trabajo y de descanso, donde estos dos ámbitos no se mezclen. También considero que hay que tener mayor seguimiento y acompañamiento con este personal los cual pueden presentar riesgos igual o mayor si están desde sus oficinas o cualquier frente de trabajo.
Entrevista #4	Si se realiza con disciplina para cumplir con las funciones es una alternativa que permite tener armonía entre la vida personal y profesional.
Entrevista #5	La percepción general de eso es que nos cogió muy desprevenidos, nos mostró lo difícil que es estar confinados, nos mostró todos los miedos, pero de igual manera nos mostró que podemos ser fuertes y resilientes.
Entrevista #6	En general, considero que el teletrabajo es una herramienta valiosa que ofrece beneficios significativos en términos de flexibilidad y eficiencia. Sin embargo, también creo que es importante abordar los desafíos relacionados con la comunicación y la conexión interpersonal para optimizar la experiencia tanto para los empleados como para las organizaciones.
Entrevista #7	Mi percepción sobre el teletrabajo es negativa. Si bien reconozco sus beneficios en términos de flexibilidad, eficiencia y reducción de costos, para mí, personalmente, no fue una experiencia satisfactoria. Prefiero la interacción presencial y el ambiente de trabajo tradicional, donde puedo sentirme más conectado y comprometido con mi trabajo y mis compañeros de trabajo.
Entrevista #8	Prefiero trabajo presencial, puesto que me facilita el aprendizaje, además contribuye a la vida en sociedad.
Entrevista #9	Mi percepción sobre el teletrabajo es mixta. Si bien ofrece ventajas como la flexibilidad de horarios y la reducción de desplazamientos, también presenta desafíos significativos relacionados con la ergonomía y la motivación. Creo que el teletrabajo puede ser una opción válida en ciertas circunstancias, pero es importante abordar adecuadamente sus desventajas para garantizar el bienestar y la productividad de los trabajadores.
Entrevista #10	Mi percepción sobre el teletrabajo es positiva, pero reconozco que tiene sus desafíos. Creo que puede ser una opción beneficiosa para muchas personas, siempre y cuando se gestionen adecuadamente los aspectos relacionados con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la comunicación efectiva y la salud mental.

Fuente: Elaboración propia.

7. Análisis y discusión de resultados

Tabla 7.

Análisis de resultados de la pregunta #1

Análisis de resultados				
Pregunta #1: ¿Describe tu experiencia durante el teletrabajo, destacando momentos que hayan generado estrés, ansiedad o satisfacción?				
	Pros	Contra	Riesgos Psicosociales	Riesgos Locativos
Respuesta #1	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de tiempos y costos de desplazamiento. • Posibilidad de demostrar que la presencia física no equivale necesariamente a mayor productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requiere organización para crear un espacio de trabajo adecuado en casa. • Necesidad de establecer límites entre el trabajo y la vida familiar. • Posibilidad de trabajar horas extras no remuneradas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés por la necesidad de organizar y mantener un espacio de trabajo en casa. • Dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida familiar. 	Necesidad de disponer de un espacio adecuado dentro del hogar para trabajar.
Respuesta #2	Oportunidad de aprovechar los medios tecnológicos y actualizarse en tecnología.	No Manifiesta	No Manifiesta	No Manifiesta
Respuesta #3	Comodidad de trabajar desde casa. Utilización de equipos adecuados.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés debido a la adaptación a un nuevo mecanismo de trabajo. • Momentos agobiantes durante la adaptación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés debido a la adaptación a un nuevo entorno laboral. • Sensación de agobio durante el proceso de adaptación. 	No Manifiesta
Respuesta #4	Mayor concentración debido a la reducción de distracciones. Eficiencia en el cumplimiento de funciones.	Ansiedad por la falta de interacción social, especialmente para quienes viven solos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad por la falta de interacción social. • Necesidad de días de trabajo presencial para mantener el trabajo en equipo. 	No Manifiesta
Respuesta #5	No Manifiesta	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento prolongado lejos de la familia. • Condiciones de hospedaje y comida difíciles. • Generación de ansiedad por el confinamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento prolongado y lejos de la familia. • Generación de ansiedad por el confinamiento. 	No Manifiesta
Respuesta #6	Flexibilidad en la gestión del tiempo y eliminación del desplazamiento diario.	Dificultad para conectar interpersonalmente con colegas a través de la pantalla.	Experimentó estrés y ansiedad al conectar interpersonalmente con colegas a través de la pantalla.	Mala ergonomía, no tiene un espacio de trabajo adecuado en casa.
Respuesta #7	No Manifiesta	Sensación de desconexión y percepción de menor productividad.	Experimentó ansiedad y estrés debido a la falta de interacción cara a cara con compañeros de trabajo.	No Manifiesta

Respuesta #8	No Manifiesta	Elementos tecnológicos insuficientes y necesidad de realizar actividades fuera del trabajo.	Experimentó ansiedad debido al encierro. Imposibilidad de cumplir completamente con el trabajo debido a limitaciones tecnológicas y actividades fuera del trabajo que no se pueden realizar.	No Manifiesta
Respuesta #9	Flexibilidad horaria y ausencia de desplazamientos.	Falta de interacción social y mala ergonomía del espacio de trabajo.	Experimentó estrés y ansiedad debido a la falta de interacción social y a la mala ergonomía del espacio de trabajo.	Se menciona la mala ergonomía del espacio de trabajo como un desafío
Respuesta #10	Flexibilidad horaria y comodidad de trabajar desde casa.	Dificultad para separar el trabajo de la vida personal. Ansiedad por la comunicación digital.	Experimentó momentos de estrés y ansiedad relacionados con la dificultad para separar el trabajo de la vida personal, así como la comunicación efectiva con colegas y superiores a través de medios digitales.	No Manifiesta

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8.

Análisis de resultados de la pregunta #2

Análisis de resultados				
Pregunta #2: ¿Cuáles fueron los principales obstáculos que enfrentaste mientras realizabas teletrabajo y cómo los abordaste?				
	Pros	Contra	Riesgos Psicosociales	Riesgos Locativos
Respuesta #1	Adaptación a horarios estratégicos para evitar interrupciones	Dependencia de horarios específicos para la comunicación.	La calidad del servicio de internet afecta la comunicación y puede generar estrés al tener que planificar reuniones en horarios específicos para evitar interferencias.	Dependencia de la infraestructura tecnológica y su calidad para el trabajo remoto.
Respuesta #2	Oportunidad de aprendizaje y desarrollo de habilidades digitales.	Frustración y dificultad inicial para manejar la tecnología.	El desconocimiento tecnológico puede generar ansiedad y estrés al intentar adaptarse a nuevas herramientas.	Dependencia de la tecnología y la capacidad de aprender su uso para el teletrabajo.
Respuesta #3	Flexibilidad para adaptarse a nuevas condiciones.	Estrés por el cambio repentino y la necesidad de ajustarse a nuevas rutinas.	La adaptación al cambio puede generar estrés y ansiedad.	Importancia de tener un entorno físico adecuado para el trabajo remoto.
Respuesta #4	Flexibilidad en el horario laboral.	Dificultad para establecer límites entre trabajo y vida personal.	Manejo del tiempo, disciplina y equilibrio entre trabajo y vida familiar pueden generar estrés y tensión.	Necesidad de crear un espacio físico adecuado para el trabajo en casa.
Respuesta #5	Apoyo emocional de amigos cercanos.	Sentimiento de soledad y tristeza por la separación familiar.	Aislamiento social y estrés emocional por la distancia familiar.	Dependencia de la red de apoyo emocional y social fuera del entorno familiar.
Respuesta #6	Implementación de técnicas para mejorar la comunicación no verbal.	Esfuerzo adicional para comprender las emociones a través de medios virtuales.	Dificultad para interpretar las emociones y expresiones durante las videoconferencias.	Dependencia de la comunicación virtual para la interacción social y laboral.
Respuesta #7	Flexibilidad en la gestión del tiempo.	Dificultad para recrear un ambiente laboral adecuado en casa.	Falta de motivación y dificultad para concentrarse en un entorno doméstico.	Desafíos para mantener la productividad y concentración en un entorno no diseñado para el trabajo.
Respuesta #8	Reconocimiento de la importancia de los medios tecnológicos.	Limitaciones para realizar el trabajo de manera efectiva.	Estrés por la falta de recursos tecnológicos adecuados.	Dependencia de la disponibilidad de equipos y conexión a internet para el teletrabajo.
Respuesta #9	Implementación de medidas para mejorar la salud física y emocional.	Dificultad para mantener la motivación sin interacción social directa.	Problemas de ergonomía y falta de motivación por la ausencia de interacción social.	Importancia de crear un entorno de trabajo ergonómico y saludable en casa.
Respuesta #10	Establecimiento de límites y rutinas para mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal.	Sensación de aislamiento y dificultad para mantener la concentración.	Dificultad para separar el trabajo de la vida personal y sensación de aislamiento social.	Necesidad de crear un espacio físico dedicado al trabajo para mejorar la productividad y concentración.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9.

Análisis de resultados de la pregunta #3

Análisis de resultados				
Pregunta #3: ¿Cómo crees que el teletrabajo haya influido en tu bienestar personal y qué acciones tomaste para mitigar cualquier impacto negativo?				
	Pros	Contra	Riesgos Psicosociales	Riesgos Locativos
Respuesta #1	Flexibilidad para trabajar desde cualquier lugar.	Posible monotonía en la rutina diaria.	El impacto negativo inicial se relaciona con la rutina monótona y la falta de variedad en el entorno laboral. Sin embargo, se menciona que en la actualidad no hay impacto negativo debido a la flexibilidad geográfica del teletrabajo.	Dependencia de la capacidad de trabajar en diferentes lugares para evitar la monotonía.
Respuesta #2	Mejora en la gestión del tiempo y el balance trabajo-familia	Posible falta de separación entre el trabajo y la vida personal.	Necesidad de encontrar un equilibrio entre el tiempo dedicado al trabajo y a la familia en el mismo espacio físico.	No Manifiesta
Respuesta #3	Valoración de la interacción social y el entorno laboral adaptado.	Limitaciones del teletrabajo para satisfacer estas necesidades.	La falta de interacción social y la adaptación a un entorno de trabajo diferente pueden generar estrés y disconformidad.	Dependencia de un entorno laboral específico para el bienestar y la productividad.
Respuesta #4	Mayor presencia y participación en la vida familiar.	Posible dificultad para separar el trabajo de la vida personal.	Necesidad de un entorno doméstico adecuado para combinar el trabajo y las responsabilidades familiares.	No cuenta con un puesto en condiciones para trabajar desde casa
Respuesta #5	Sentido de satisfacción por apoyar a la familia en momentos difíciles.	Sentimientos de soledad y estrés emocional.	Aislamiento social y estrés emocional, aunque se destaca la resiliencia y la satisfacción por poder ayudar a la familia.	No Manifiesta
Respuesta #6	Flexibilidad y comodidad de trabajar desde casa.	Posible falta de conexión social y emocional.	<ul style="list-style-type: none"> Sensación de desconexión social y emocional. Dependencia de la creación de una rutina y límites claros entre el trabajo y la vida personal para mantener el bienestar. 	No Manifiesta

Respuesta #7	Flexibilidad en la gestión del tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto negativo en el bienestar personal debido a la falta de separación entre el trabajo y la vida personal. • Necesidad de establecer límites claros entre el trabajo y el tiempo personal en el mismo espacio físico. 	Aislamiento social, falta de separación entre el trabajo y la vida personal, aumento del estrés y la ansiedad.	No Manifiesta
Respuesta #8	Desarrollo de disciplina y constancia.	Posible falta de recursos tecnológicos adecuados.	No Manifiesta	Necesidad de recursos tecnológicos para mantener la productividad y la comunicación.
Respuesta #9	Implementación de medidas para mejorar la salud física y emocional.	Dificultad para mantener la motivación sin interacción social directa.	Falta de interacción social y problemas de ergonomía.	No cuenta con un entorno de trabajo ergonómico y saludable en casa.
Respuesta #10	Flexibilidad y comodidad.	Posible impacto negativo en la salud mental.	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de estrés y ansiedad. • Necesidad de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal 	No Manifiesta

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.

Análisis de resultados de la pregunta #4

Análisis de resultados				
Pregunta #4: ¿Cuál es tu percepción general sobre el teletrabajo?				
	Pros	Contra	Riesgos Psicosociales	Riesgos Locativos
Respuesta #1	Flexibilidad para gestionar los espacios y tiempos de trabajo.	Posible dificultad para mantener la disciplina y evitar trabajar fuera del horario laboral.	La necesidad de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para evitar interferencias y mantener la productividad puede generar estrés y tensión.	No Manifiesta.
Respuesta #2	Mayor tiempo disponible para la familia.	Posible dificultad para separar el trabajo de la vida familiar.	No Manifiesta	No Manifiesta.
Respuesta #3	Flexibilidad en los horarios y mayor autonomía.	posible dificultad para mantener la disciplina y el seguimiento en el trabajo remoto.	No Manifiesta	No Manifiesta.
Respuesta #4	Mayor flexibilidad para conciliar la vida personal y laboral.	Posible dificultad para establecer límites entre ambos ámbitos.	No Manifiesta	No Manifiesta.
Respuesta #5	Desarrollo de fortaleza emocional y resiliencia.	Sentimientos de soledad y estrés emocional.	Aislamiento social, estrés emocional y resiliencia ante circunstancias difíciles.	No Manifiesta.
Respuesta #6	Flexibilidad y eficiencia en el trabajo.	Posible desconexión social y emocional.	No Manifiesta	No Manifiesta.
Respuesta #7	Flexibilidad y eficiencia del teletrabajo.	Posible insatisfacción por la falta de interacción presencial.	No Manifiesta	No Manifiesta.
Respuesta #8	Facilita el aprendizaje y la interacción social.	Posible falta de flexibilidad y autonomía.	No Manifiesta	No Manifiesta.
Respuesta #9	Flexibilidad de horarios y reducción de desplazamientos.	Desafíos relacionados con la ergonomía y la motivación.	No Manifiesta	No Manifiesta.
Respuesta #10	Flexibilidad y comodidad del teletrabajo.	Desafíos relacionados con el equilibrio entre trabajo y vida personal, la comunicación y la salud mental.	No Manifiesta	No Manifiesta.

Fuente: Elaboración propia.

8. Triangulación de la información.

Los resultados obtenidos en este estudio respaldan las conclusiones de diversos autores respecto a las implicaciones del teletrabajo. La calidad de vida en el contexto del teletrabajo es un aspecto fundamental que delimita la frontera entre la vida personal y laboral, como lo plantean Camacho y Higuera (2013), quienes destacan la relación recursiva entre la productividad y la calidad de vida laboral en este ámbito.

Sin embargo, la implementación del teletrabajo ha revelado una serie de desafíos significativos que afectan tanto la salud mental como física de los trabajadores, como lo señalan Cortes Tello et al. (2021). Entre estos desafíos se encuentran el estrés, la ansiedad, la irritabilidad y la sensación de aislamiento, que pueden comprometer el bienestar integral de los trabajadores y su capacidad para conciliar sus responsabilidades laborales y familiares.

Además, la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la extensión de la jornada laboral y la sensación de soledad son aspectos adicionales que afectan negativamente la experiencia del teletrabajo, como mencionan Mariño Andrade et al. (2022). En este sentido, Ramírez y Cuellar (2022) proponen estrategias para mitigar estos impactos negativos, como la implementación de encuentros de integración, la flexibilidad horaria y la promoción de la desconexión laboral.

Sin embargo, a pesar de la regulación existente, como lo establece la Ley 2191 de 2022, que promueve la desconexión laboral de los trabajadores en modalidades como el teletrabajo, se observan vacíos en su aplicación práctica, como lo evidencia el decreto 1227 de 2022 del Ministerio del Trabajo. Estos vacíos destacan la necesidad de programas de capacitación y asesoramiento para los trabajadores y empleadores, con el fin de garantizar condiciones laborales seguras y promover el autocuidado como medida preventiva frente a los riesgos asociados al teletrabajo.

9. Estrategias de afrontamiento

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se consideró necesario para esta empresa proponer unas estrategias que serán objetos de análisis y discusión en la empresa para una posterior implementación, si así lo estiman conveniente.

Capacitación en teletrabajo: Impartir programas de capacitación para dotar a los empleados de habilidades y herramientas necesarias para desempeñarse de manera efectiva en el teletrabajo. Este programa será organizado cada vez que un miembro del equipo ingrese a la modalidad de teletrabajo.

La responsabilidad de supervisar estas sesiones recae en el Coordinador de Formación y Desarrollo, o en su ausencia, en el departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo. Es esencial que estos responsables mantengan un registro actualizado del personal capacitado y presenten informes detallados a la dirección.

Sensibilización al teletrabajo: Realizar campañas de sensibilización para promover una cultura organizacional favorable al teletrabajo y concienciar a los empleados sobre sus beneficios y desafíos. Estas actividades se realizarán trimestralmente y estarán dirigidas a todo el personal que trabaja en modalidad remota.

La supervisión de estas campañas estará a cargo del Coordinador de Comunicaciones Internas, o en su ausencia, del departamento de Seguridad y Salud en el trabajo u el jefe directo. Es fundamental que estos responsables mantengan un registro actualizado del personal que participa en estas sesiones y que presenten informes detallados a la dirección.

Auxilio de conectividad a internet: Ofrecer un aporte monetario para ayudar a cubrir los gastos de conectividad a internet y garantizar una conexión confiable para el trabajo remoto. Esta iniciativa se llevará a cabo de forma mensual y estará destinada a todos los empleados que desempeñen sus labores en modalidad de teletrabajo.

La supervisión de esta actividad estará a cargo del departamento de contabilidad y del supervisor directo de cada empleado. Es esencial que estos encargados mantengan un registro actualizado del personal que trabaja remotamente para facilitar la asignación del subsidio económico correspondiente y que presenten informes detallados sobre este proceso a la dirección.

Programas de apoyo psicológico: Ofrecer servicios de asesoramiento y apoyo psicológico a través de profesionales especializados para ayudar a los empleados a manejar el estrés y la ansiedad asociados con el teletrabajo. Este programa se llevará a cabo de manera mensual y estará dirigido a todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo.

La supervisión de esta iniciativa estará a cargo del Psicólogo de Recursos Humanos, o en su ausencia, del departamento de Seguridad y Salud en el trabajo. Resulta fundamental que estos responsables mantengan un registro actualizado de los participantes y que presenten informes detallados sobre el progreso de estas sesiones a la dirección.

Apoyo en situaciones de crisis: Impartir talleres y sesiones de formación sobre técnicas de gestión del estrés y la ansiedad para proporcionar a los empleados herramientas prácticas para afrontar los desafíos psicosociales.

Este plan de formación se llevará a cabo trimestralmente y estará disponible para todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo. La supervisión de estas actividades estará a cargo del Psicólogo de Recursos Humanos, o en su ausencia, del departamento de Seguridad y Salud en el trabajo. Es crucial que estos encargados mantengan un registro actualizado de los participantes y presenten informes detallados sobre el desarrollo de estas sesiones a la dirección.

Políticas de flexibilidad horaria: Implementar políticas que permitan a los empleados ajustar sus horarios de trabajo según sus necesidades personales y familiares, lo que puede reducir la presión y mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal.

La implementación de esta flexibilidad horaria se realizará según sea necesario y se acordará individualmente entre el empleado y su supervisor directo. La supervisión de estas políticas estará a cargo del departamento de Recursos Humanos, previa aprobación del supervisor directo. Es esencial que estos responsables mantengan un registro actualizado de los empleados que hacen uso de este beneficio y presenten informes detallados sobre su implementación a la dirección.

Fomento de la comunicación y el apoyo social: Promover la comunicación regular entre colegas y equipos a través de reuniones virtuales, grupos de chat y actividades sociales en línea para mantener un sentido de conexión y pertenencia.

La implementación de esta iniciativa se llevará a cabo según sea necesario, bajo la supervisión del equipo de trabajo y con la aprobación del supervisor directo, quien facilitará actividades para el equipo y estará disponible para todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo. La supervisión de estas actividades estará a cargo del supervisor directo, quien deberá mantener un registro actualizado de los participantes y las actividades realizadas, y presentar informes detallados sobre el desarrollo de estas sesiones a la dirección.

Evaluaciones de riesgos psicosociales: Realizar evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales en el trabajo remoto para identificar áreas de preocupación y tomar medidas preventivas y correctivas. Esta iniciativa se llevará a cabo mensualmente y estará abierta a todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo.

La supervisión de estas actividades estará a cargo del Psicólogo de Recursos Humanos, o en su ausencia, del departamento de Seguridad y Salud en el trabajo. Es esencial que estos responsables mantengan un registro actualizado de los participantes y presenten informes detallados sobre el desarrollo de estas evaluaciones a la dirección.

Incentivos para el autocuidado: Ofrecer incentivos y beneficios que fomenten el autocuidado, como membresías de gimnasios en línea, sesiones de yoga virtuales o programas de bienestar mental. Esta medida se implementará cada 3 o 4 meses y estará disponible para todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo.

La supervisión de estas iniciativas estará a cargo del departamento de Recursos Humanos, o en su ausencia, del departamento de Seguridad y Salud en el trabajo o el supervisor directo. Resulta fundamental que estos responsables mantengan un registro actualizado de los participantes que aprovechen este beneficio y presenten informes detallados sobre el desarrollo de estas actividades a la dirección.

Políticas de desconexión digital: Establecer políticas que regulen el derecho de los empleados a desconectarse fuera del horario laboral para evitar la fatiga por el trabajo constante y promover un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal.

La responsabilidad de cumplir con estas directrices recaerá en cada empleado. Es esencial que estos individuos gestionen adecuadamente su tiempo tanto en el ámbito laboral como en el familiar.

Acceso a recursos ergonómicos: Proporcionar subsidios o equipos ergonómicos para mejorar las condiciones de trabajo en casa, como sillas ergonómicas, escritorios ajustables y soportes para computadoras portátiles.

La supervisión de estas medidas estará a cargo del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, o en su ausencia, del supervisor directo. Es esencial que estos responsables mantengan un registro actualizado de las necesidades ergonómicas individuales de los trabajadores y les proporcionen el equipamiento necesario para garantizar su comodidad. Además, estos encargados deben presentar informes detallados sobre la implementación de estas acciones a la dirección.

Políticas de reconocimiento y gratitud: Implantar políticas que reconozcan y valoren el esfuerzo y el desempeño de los empleados en el trabajo remoto, lo que puede aumentar la motivación y el compromiso.

La supervisión de estas políticas estará a cargo del equipo de recursos humanos o, en su ausencia, del supervisor directo. Es fundamental que estos responsables lleven un registro de los empleados que sobresalgan en sus tareas y les otorguen reconocimiento corporativo. Además, deben presentar informes detallados sobre la ejecución de estas acciones a la dirección.

Entrevista de satisfacción laboral: Realizar entrevistas periódicas de satisfacción laboral para recopilar comentarios y opiniones de los empleados sobre su experiencia en el teletrabajo e identificar áreas de mejora.

La supervisión de estas encuestas estará a cargo del equipo de recursos humanos, y se realizarán mensualmente. Es esencial que estos responsables mantengan un registro de los empleados que participan en las encuestas con el fin de tomar medidas basadas en los resultados. Además, deben presentar informes detallados sobre la implementación de estas acciones a la dirección.

Reducción de la carga de trabajo: Revisar y ajustar las cargas de trabajo para garantizar que sean realistas y manejables, evitando la sobrecarga de tareas que puede contribuir al estrés y la ansiedad. Esta acción se aplicará según sea necesario y estará abierta a todos los empleados que estén trabajando en modalidad de teletrabajo.

La supervisión de estas medidas será responsabilidad del supervisor directo. Es esencial que estos responsables mantengan el registro en actas de compromiso o que lleguen acuerdos sobre los empleados que necesiten una reducción en su carga de trabajo y presenten informes detallados sobre el progreso de estas acciones a la dirección.

Recursos para la conciliación familiar: Ofrecer recursos y apoyo para ayudar a los empleados a equilibrar las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares, como servicios de cuidado infantil, asesoramiento parental y programas de flexibilidad horaria. Esta medida estará disponible cada vez que un empleado lo solicite y se extenderá a todos los empleados que estén trabajando en modalidad de teletrabajo.

La supervisión de estas actividades estará a cargo el personal de Recursos Humanos, o en su ausencia, a quien se designe para el cumplimiento de esta actividad. Es crucial que estos responsables mantengan un registro actualizado de los participantes y atiendan adecuadamente las necesidades individuales de los empleados, además de presentar informes detallados sobre el progreso de estas acciones a la dirección.

10. Conclusiones y recomendaciones

10.1 Conclusiones

El teletrabajo ha emergido como una modalidad laboral en crecimiento, ofreciendo flexibilidad y conciliación entre la vida laboral y personal. Sin embargo, su adopción acelerada durante la pandemia ha revelado desafíos significativos, especialmente en términos de mantener un equilibrio adecuado entre ambas esferas y garantizar condiciones laborales seguras y saludables.

Los desafíos asociados con el teletrabajo, como el estrés laboral, la ansiedad, la depresión y la sobrecarga de trabajo, tienen consecuencias directas en la salud y el bienestar de los trabajadores. Es crucial abordar estos riesgos psicosociales para promover un entorno laboral más saludable y sostenible.

Existe una clara necesidad de investigar y comprender en profundidad las condiciones laborales, los factores de riesgo psicosocial y los síntomas asociados al teletrabajo. Además, es fundamental asegurar la conformidad con la normativa legal en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para proteger los derechos y la seguridad de los trabajadores.

El diseño de estrategias de afrontamiento adaptadas a las necesidades específicas de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa del sector alimenticio es fundamental para reducir el riesgo psicosocial. Estas estrategias deben abordar tanto los aspectos individuales como organizacionales del teletrabajo, fomentando la adaptación, la resiliencia y el bienestar general de los trabajadores.

Promover una cultura de prevención, educación e innovación en SST es esencial para abordar los desafíos del teletrabajo de manera efectiva. Esto incluye proporcionar información clara y capacitación sobre las normativas vigentes, así como sensibilizar a los trabajadores y empleadores sobre los riesgos y beneficios del teletrabajo.

10.2 Recomendaciones

Antes de implementar el teletrabajo, es fundamental realizar una evaluación exhaustiva de las condiciones laborales y personales de los trabajadores, así como de la infraestructura tecnológica disponible en la empresa. Esto garantizará que los empleados cuenten con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva desde casa.

Ofrecer capacitación y orientación adecuadas sobre el teletrabajo y sus implicaciones es esencial para garantizar una transición fluida y exitosa. Los trabajadores deben comprender claramente sus responsabilidades, derechos y expectativas mientras trabajan desde casa.

Fomentar una cultura organizacional que valore la flexibilidad, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el bienestar de los empleados es fundamental. Esto puede lograrse mediante la promoción de políticas y prácticas que apoyen el teletrabajo de manera efectiva, así como el establecimiento de canales de comunicación abiertos y transparentes entre los empleadores y los trabajadores remotos.

Implementar protocolos de salud y seguridad específicos para el teletrabajo ayudará a mitigar los riesgos psicosociales y garantizar un entorno laboral seguro y saludable. Esto puede incluir pautas sobre el manejo del estrés, el establecimiento de límites entre el trabajo y la vida personal, y la promoción de hábitos de vida saludables.

Reconocer y valorar la diversidad de circunstancias individuales de los trabajadores es esencial. Fomentar la flexibilidad y la adaptabilidad en la organización del trabajo permitirá a los empleados gestionar de manera más efectiva sus responsabilidades laborales y personales, promoviendo así un mayor bienestar y satisfacción en el trabajo.

Es importante realizar evaluaciones periódicas del teletrabajo para identificar posibles áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario. Esto puede implicar la revisión de políticas y procedimientos, la recopilación de retroalimentación de los trabajadores y la implementación de cambios para optimizar la experiencia de teletrabajo.

Referencias bibliográficas

Andrade et al. (2022). Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(1\).ene.2022.135-144](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(1).ene.2022.135-144)

Antioquia, U. (2005). Línea de investigación psicosocial.

<https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/5c73def3-dc9c-4ae5-a35c-1c68794b413c/l%3%adnea+psicosocial.pdf?mod=ajperes>

Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TEISIS%20TELETRABAJO%202021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Bertel, L. (2019). Una mirada al teletrabajo como respuesta al surgimiento de las economías digitales en Colombia: surgimiento de las economías digitales en Colombia.

Camacho et al. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productiva.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762013000200005

Cortes et al. (2021). Revista pensamiento académico de análisis de la implementación del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19.

<https://www.revistapensamientoacademico.cl/index.php/Repeac2/article/view/82>

Factorial. (2023). Todo sobre la ley del teletrabajo en Colombia. <https://factorialhr.co/blog/ley-del-teletrabajo-en-colombia/>

Función Pública. (s,f). El estrés laboral. https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de,capacidad%20para%20afrentar%20la%20situaci%C3%B3n%22

Gómez et al. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Ediciones Aljibe, S. L.

Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

<https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=6443>

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación, definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

[https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

Iberley. (2022). Trabajo a distancia y teletrabajo. [https://www.iberley.es/temas/trabajo-distancia-y-](https://www.iberley.es/temas/trabajo-distancia-y-teletrabajo-6151#google_vignette)

[teletrabajo-6151#google_vignette](https://www.iberley.es/temas/trabajo-distancia-y-teletrabajo-6151#google_vignette)

Junta de Castilla y León. (s,f). Trastornos musculo esqueléticos.

<https://trabajoyprevencion.jcyl.es/web/es/prevencion-riesgos-laborales/trastornos->

[musculoeseleticos.html](https://trabajoyprevencion.jcyl.es/web/es/prevencion-riesgos-laborales/trastornos-)

Ministerio de Comunicaciones. (2008). Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones. https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-125156_recurso_00.pdf

Ministerio de salud y protección social. (2012-2021). Plan decenal de salud pública.

<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Documents/dimensiones/dimension-salud->

[ambitolaboral.pdf](https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Documents/dimensiones/dimension-salud-)

Muñoz et al. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales.

<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/3090>

Pérez et al. (2009). Ergonomía. <https://definicion.de/ergonomia/>

Ramírez et al. (2022). Estrategias del departamento de talento humano para incrementar la motivación de los empleados que hacen teletrabajo.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/61356/TGII->

[R11.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/61356/TGII-)

Redacción National Geographic. (2022). ¿Qué es la salud mental, según la OMS?

<https://www.nationalgeographic.com/ciencia/2022/11/que-es-la-salud-mental-segun-la-oms>

Reyes, M. (2021). Ocho líneas de investigación en salud mental emergentes en la pandemia.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/6Ochol%C3%ADneas.pdf>

Riesgos labores. (s, f). Riesgos psicosociales, definición, tipos y prevención.

<https://riesgoslaborales.info/riesgos-psicosociales/>

Rodríguez, L. (2020). 4 consecuencias psicológicas a largo plazo que genera el teletrabajo.

<https://www.businessinsider.es/4-consecuencias-psicologicas-largo-plazo-genera-teletrabajo-745219>

Rubbini., N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. [https://www.academica.org/000-](https://www.academica.org/000-097/581.pdf)

[097/581.pdf](https://www.academica.org/000-097/581.pdf)

Sanchez et al. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores.

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es)

Thompson, I. (2006). Definición de empresa.

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Anexos

Anexo 1.

Cara frontal del folleto.

El teletrabajo ha experimentado un rápido crecimiento, especialmente durante la pandemia de Covid-19, pero ha traído consigo desafíos importantes, como la dificultad para equilibrar la vida laboral y personal. Esto ha generado problemas de salud y bienestar para los trabajadores, como estrés, ansiedad y depresión. Es crucial investigar y comprender en profundidad las condiciones laborales, los factores de riesgo psicosocial y los síntomas asociados al teletrabajo, así como su conformidad con el marco legal en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Diferencia del teletrabajo y el trabajo en casa:

El teletrabajo se diferencia del trabajo en casa por su estructura más formal y organizada, respaldada por un marco normativo que regula sus condiciones y modalidades. Mientras que el teletrabajo se enfoca en la productividad y el cumplimiento de objetivos laborales a través del uso de las TIC, el trabajo en casa es más urgente y temporal, permitiendo al empleado utilizar sus propias herramientas de trabajo. Esta distinción es crucial para comprender las dinámicas laborales y sus implicaciones tanto para los trabajadores como para las empresas.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se consideró necesario para esta empresa proponer unas estrategias que serán objetos de análisis y discusión en la empresa para una posterior implementación, si así lo estiman conveniente.

Luis Felipe Londoño Arboleda
María Camila Pérez Cordoba

Administración de seguridad y salud
en el trabajo

Decimo cuatrimestre

Corporación Universitaria Minuto
de Dios
Rectoría Antioquia y Chocó
Sede Bello (Antioquia)
Programa Administración en
Seguridad y Salud en el Trabajo



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos



**ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO
PARA RIESGO
PSICOSOCIAL EN
PERSONAS
DEDICADAS AL
TELETRABAJO EN UNA
EMPRESA DEL SECTOR
ALIMENTICIO**

Anexo 2.

Cara trasera del folleto.

1 **Capacitación en teletrabajo:**

Impartir programas de capacitación para dotar a los empleados de habilidades y herramientas necesarias para desempeñarse de manera efectiva en el teletrabajo. Este programa será organizado cada vez que un miembro del equipo ingrese a la modalidad de teletrabajo.

2 **Sensibilización al teletrabajo:**

Realizar campañas de sensibilización para promover una cultura organizacional favorable al teletrabajo y concienciar a los empleados sobre sus beneficios y desafíos. Estas actividades se realizarán trimestralmente y estarán dirigidas a todo el personal que trabaja en modalidad remota.

3 **Programas de Apoyo Psicológico:**

Ofrecer servicios de asesoramiento y apoyo psicológico a través de profesionales especializados para ayudar a los empleados a manejar el estrés y la ansiedad asociados con el teletrabajo. Este programa se llevará a cabo de manera mensual y estará dirigido a todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo.

4 **Apoyo en situaciones de crisis:**

Impartir talleres y sesiones de formación sobre técnicas de gestión del estrés y la ansiedad para proporcionar a los empleados herramientas prácticas para afrontar los desafíos psicosociales.

5 **Políticas de Flexibilidad Horaria:**

Implementar políticas que permitan a los empleados ajustar sus horarios de trabajo según sus necesidades personales y familiares, lo que puede reducir la presión y mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal.

6 **Acceso a Recursos Ergonómicos:**

Proporcionar subsidios o equipos ergonómicos para mejorar las condiciones de trabajo en casa, como sillas ergonómicas, escritorios ajustables y soportes para computadoras portátiles.

7 **Evaluaciones de Riesgos Psicosociales:**

Realizar evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales en el trabajo remoto para identificar áreas de preocupación y tomar medidas preventivas y correctivas. Esta iniciativa se llevará a cabo mensualmente y estará abierta a todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo.

8 **Incentivos para el Autocuidado:**

Ofrecer incentivos y beneficios que fomenten el autocuidado, como membresías de gimnasios en línea, sesiones de yoga virtuales o programas de bienestar mental. Esta medida se implementará cada 3 o 4 meses y estará disponible para todos los empleados que trabajen en modalidad de teletrabajo.

9 **Reducción de la Carga de Trabajo:**

Revisar y ajustar las cargas de trabajo para garantizar que sean realistas y manejables, evitando la sobrecarga de tareas que puede contribuir al estrés y la ansiedad. Esta acción se aplicará según sea necesario y estará abierta a todos los empleados que estén trabajando en modalidad de teletrabajo.

10 **Políticas de Desconexión Digital:**

Establecer políticas que regulen el derecho de los empleados a desconectarse fuera del horario laboral para evitar la fatiga por el trabajo constante y promover un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal.