

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – UNIMINUTO

La salud mental derivada del trabajo en casa en una empresa de prestación de servicios.

Lisette Stefanny Ruiz Cuellar

Miguel Ángel Forigua Mojica

Especialización en Gerencia de Proyectos

Dra. Olga Lucia Duque Carvajal

Mayo 23 de 2026

Contenido

Resumen.....	10
Abstract	11
Planteamiento del problema.....	12
Identificación del problema	12
Contexto del problema.....	12
Descripción del problema	13
Pregunta Orientadora	15
Preguntas Secundarias	15
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos específicos	16
Justificación	17
Limitaciones y alcances	18
Limitaciones.....	18
Alcance	19
Marco de referencia	20
Marco teórico	20
Marco conceptual.....	23
Salud Mental	23

El Teletrabajo.....	23
Trabajo en casa	24
Factores psicosociales en el trabajo	24
Riesgo psicosocial.....	25
Satisfacción laboral.....	26
Bienestar laboral	26
Aislamiento social.....	27
Carga laboral.....	27
Marco legal	28
Ley 1221 de 2008.....	28
La resolución 2646 de 2008	29
Ley 1616 de 2013.....	29
Decreto 0884 de 2012	30
Decreto 1072 de 2015	30
Resolución 2764 de 2022.....	30
Ley 2088 de 2021.....	30
Ley 2191 de 2022.....	31
Antecedentes	31
La inseguridad laboral y sus consecuencias en la salud psicológica de los trabajadores – Sora, Caballer y Peiró (2018)	32

Estrategia para la prevención del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en la modalidad de teletrabajo. Uribe González, Aguirre Osorio y Beltrán Arbeláez (2020).....	33
Relación del teletrabajo y factores psicosociales asociados a la salud mental. Buriticá, Ortiz y Flórez (2021).....	34
Estudio de factores de riesgo psicosocial en la modalidad de trabajo en casa en empresas del sector de prestación de servicios. Barrero Pinilla y Rincón Cruz. (2021)	35
Estrés laboral y consecuencias psicológicas en el personal asistencial de enfermería en el marco de la pandemia COVID-19 – Garcés Herrera, Garcés Herrera y León Pérez (2021).....	36
Salud mental y teletrabajo: una mirada desde la gestión del riesgo y los datos epidemiológicos – Gerencia de Comunicaciones CCS (2022)	37
Algunos efectos del aislamiento social: Opiniones y prácticas – Fernández Poncela (2022).....	38
Variables ocupacionales de exposición que afectan las dimensiones presentes en el síndrome de burnout, para la detección temprana en los profesionales de la salud en Colombia – Aristizábal Amaya, Rozo Cuervo y Velandia Ruiz (2023).....	39
Los efectos del síndrome de burnout implicados en la enfermedad mental en el personal profesional de la salud en Colombia – Jaramillo García y Palacio Atehortua (2023)	40
Teletrabajo y agotamiento emocional en el sector eléctrico colombiano. El rol mediador del compromiso afectivo y el moderador de la creatividad – Santiago-Torner (2023).....	41

Implicaciones del teletrabajo en la salud mental de los trabajadores en una empresa de consultoría del sector de hidrocarburos – Quiroga Cadavid, González Ruiz, González Rojas y Fuentes Rojas (2023)	42
Afectaciones en la salud mental de los trabajadores que continuaron con la modalidad de teletrabajo post pandemia en Colombia. Roncería y García (2023)	43
Evolución de los derechos laborales en el teletrabajo, trabajo remoto y trabajo en casa: Un análisis comparativo en países de Norte, Centro y Suramérica – Jurado Andrade, López Eraso y Bastidas Aleyda (2023).....	44
¿Cómo la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa genera síndrome de burnout en empleados hombres y mujeres? Bello y Manrique (2024)	45
El estrés laboral y su impacto en las relaciones familiares – Gutiérrez Gualtero y Vera Millán (2025)	46
Efectos del teletrabajo en la productividad laboral según la literatura científica – Trullo Zuleta, Suárez Nossa y Castaño Urrea (2025)	47
Efectos de la ansiedad en la salud de los trabajadores en modalidad de teletrabajo híbrido: Caso Universidad Estatal de Milagro – Alulema Guaman, Guevara Barreto, León Zambrano, Pin Baque, Rivera Guachichulca y Guillen Godoy (2025)	48
Riesgos psicosociales que afectan la calidad de vida de los trabajadores en una empresa privada – Arroyo-Chávez y Quevedo-López (2026).....	49
Burnout docente y satisfacción laboral en contextos de alta carga digital: trabajo híbrido, evaluación permanente y bienestar ocupacional – Mendoza Chavarría, Robles Ortega, Montesinos Salazar y Arteaga Alcívar (2026).....	50

Modelo híbrido de apoyo en bienestar laboral: Intervención transdisciplinar para la gestión de riesgos psicosociales en la Región del Maule. Un estudio de caso aplicado – Jiménez-Figueroa, Valenzuela-Hernández y Escobar-Ortega (2026)	51
Metodología de Investigación.....	52
Enfoque, tipo y diseño	52
Técnica e instrumento	52
Población.....	53
Muestra y muestreo	53
Análisis de Resultados	54
Sección 1. Datos sociodemográficos	55
Conclusión Sección 1. Datos sociodemográficos	59
Sección 2. Condiciones de trabajo en casa	59
Conclusión sección 2: Condiciones de trabajo en casa.....	68
Sección 3. Factores organizacionales	69
Conclusión sección 3: Factores organizacionales.....	72
Sección 4. Uso de tecnologías	73
Conclusión sección 4. Uso de tecnologías.....	75
Sección 5. Bienestar Emocional y Satisfacción Laboral.	76
Indicadores de Estrés (adaptación PSS-10)	76
Indicadores de Estado de Ánimo (adaptación GAD-7)	78

Bienestar Emocional (adaptación PHQ-9).....	81
Satisfacción laboral	83
Conclusión sección 5: Bienestar emocional y satisfacción laboral	86
Sección 6. Percepciones generales.....	87
Conclusión sección 6. Percepciones generales	92
Conclusiones	93
Recomendaciones	95
El riesgo psicosocial del teletrabajo es un problema estructural que no debe subestimarse.....	95
Las condiciones organizacionales pueden mitigar significativamente el impacto psicosocial.....	96
Ciertos factores persisten como áreas críticas que requieren intervención específica..	96
Para futuras investigaciones.....	97
Referencias.....	98
Anexos	106
Anexo 1 inventario.....	106
Anexo 2 Ficha RAE	107
Anexo 3 Instrumento.....	108

Figura 1	55
Figura 2	56
Figura 3	56
Figura 4	57
Figura 5	57
Figura 6	58
Figura 7	59
Figura 8	60
Figura 9	61
Figura 10	63
Figura 11	64
Figura 12	65
Figura 13	66
Figura 14	67
Figura 15	69
Figura 16	70
Figura 17	70
Figura 18	71
Figura 19	73
Figura 20	74
Figura 21	76
Figura 22	77
Figura 23	78

Figura 24	80
Figura 25	81
Figura 26	82
Figura 27	83
Figura 28	85
Figura 29	87
Figura 30	88
Figura 31	89
Figura 32	90
Figura 33	91

Resumen

La presente investigación analiza los efectos psicosociales con relación a la salud mental en colaboradores que trabajan desde casa en una empresa de servicios en Manizales-Caldas. El estudio surge a partir del crecimiento acelerado del teletrabajo después de pandemia por COVID-19, esta situación transformó las dinámicas laborales y generó desafíos asociados al bienestar emocional, el equilibrio entre vida laboral y personal y las condiciones organizacionales. Aunque esta modalidad ha permitido mayor flexibilidad y continuidad operativa en las empresas, también ha generado riesgos en el bienestar laboral y la salud mental, afectando la productividad y la calidad de vida en los colaboradores. Esta investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, no experimental con un diseño descriptivo. Para la recolección de información se aplicó una encuesta estructurada a una muestra representativa de empleados en modalidad remota de una empresa prestadora de servicios de Manizales Caldas, permitiendo identificar aspectos relacionados con el clima organizacional, las condiciones de trabajo, el apoyo empresarial y la percepción del bienestar laboral. Los resultados evidenciaron que, aunque los participantes perciben condiciones favorables respecto al clima laboral y al acompañamiento organizacional, existen factores asociados a la carga laboral y a la dinámica del trabajo remoto que pueden influir en la aparición de riesgos psicosociales. En conclusión, la investigación evidencia la importancia de implementar acciones organizacionales enfocadas en prevenir riesgos asociados a la salud mental y en fomentar ambientes laborales saludables, equilibrados y sostenibles para los colaboradores.

Palabras clave: Salud mental, Teletrabajo, Riesgos psicosociales, Estrés laboral, Satisfacción laboral.

Abstract

This research analyzes the psychosocial effects on mental health of employees working from home at a service company in Manizales, Caldas. The study arose from the accelerated growth of teleworking following the COVID-19 pandemic. This situation transformed work dynamics and generated challenges related to emotional well-being, work-life balance, and organizational conditions. Although this modality has allowed for greater flexibility and operational continuity in companies, it has also generated risks to employee well-being and mental health, affecting productivity and quality of life. This research was conducted using a quantitative, non-experimental approach with a descriptive design. A structured survey was administered to a representative sample of remote employees at a service company in Manizales, Caldas, to collect data. This allowed for the identification of aspects related to organizational climate, working conditions, company support, and perceptions of employee well-being. The results showed that, although participants perceived favorable conditions regarding the work environment and organizational support, there are factors associated with workload and the dynamics of remote work that can influence the emergence of psychosocial risks. In conclusion, the research highlights the importance of implementing organizational actions focused on preventing risks associated with mental health and fostering healthy, balanced, and sustainable work environments for employees.

Keywords: Mental health, Teleworking, Psychosocial risks, Work-related stress, Job satisfaction.

Planteamiento del problema

Identificación del problema

Aunque el trabajo en casa puede parecer un tema moderno, en realidad, su origen se remonta a la crisis energética ocurrida en Norteamérica durante la década de los 70. Sin embargo, el avance tecnológico ha marcado importantes avances en este modelo, que cobró fuerza en las décadas de 1980 y 1990. No obstante, fue la pandemia del COVID-19 la que le dio el impulso definitivo, convirtiendo esta dinámica en una necesidad indispensable para las empresas. De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), entre 2018 y 2020 las áreas administrativas y financieras incrementaron significativamente la implementación del teletrabajo, pasando del 44 % al 80 %. Asimismo, para el año 2020, aproximadamente de diez empresas cuatro ya contaban con alguna modalidad de teletrabajo. Esto ha generado nuevos desafíos, especialmente en relación con la salud mental de los colaboradores. La declaratoria de emergencia nacional debido a la pandemia provocó una transición improvisada hacia el trabajo remoto desde casa, sin la preparación necesaria. Esto llevó a que las empresas carecieran del tiempo, recursos y capacitaciones adecuados para mitigar los posibles riesgos psicológicos asociados con este cambio.

Contexto del problema

El teletrabajo se ha consolidado en una de las transformaciones más relevantes en la organización laboral a nivel mundial, favorecida por el desarrollo de las tecnologías de la comunicación y la información. Aunque sus antecedentes se remontan a décadas anteriores, su adopción se intensificó de manera considerable a partir de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, situación que llevó a las organizaciones a adoptar esquemas laborales no presenciales para mantener la continuidad de sus actividades (MinTIC, 2021).

En Colombia, esta modalidad ha tenido un crecimiento importante, especialmente en sectores como el de prestación de servicios, donde muchas de las actividades pueden desarrollarse de manera remota. De acuerdo con reportes institucionales, la implementación del trabajo en casa permitió a las entidades adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones del entorno, generando transformaciones en la forma que se organizan los procesos laborales y se administran los grupos de trabajo (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021).

Desde el ámbito normativo, el país ha desarrollado un marco legal que regula tanto el teletrabajo como el trabajo en casa, estableciendo lineamientos orientados a garantizar condiciones laborales adecuadas, así como la garantía de los derechos de los trabajadores bajo esta modalidad laboral (Congreso de la República de Colombia, 2021).

A su vez, organismos internacionales han resaltado la importancia de gestionar de manera adecuada estas nuevas formas de trabajo, teniendo en cuenta sus efectos sobre la organización del trabajo y las dinámicas sociales relacionadas con el entorno laboral (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). En este contexto, el trabajo en casa se configura como una modalidad vigente y en constante evolución dentro del entorno laboral contemporáneo. Particularmente en ciudades intermedias como Manizales, las organizaciones pertenecientes al sector servicios han adoptado esta modalidad dentro de sus estrategias empresariales, lo que refleja la importancia de analizar sus características y los efectos que genera en las dinámicas laborales contemporáneas.

Descripción del problema

El trabajo en casa se ha consolidado como una alternativa laboral ampliamente utilizada en las empresas prestadoras de servicios en la ciudad de Manizales - Caldas, especialmente desde de la emergencia sanitaria por COVID-19. Aunque esta opción laboral permitió garantizar la

continuidad de las actividades empresariales y ofreció beneficios relacionados con la flexibilidad, también evidenció problemáticas asociadas a la salud mental y al bienestar de los trabajadores. Esta situación se refleja en las dificultades que enfrentan los trabajadores para conservar un equilibrio entre las obligaciones laborales y personales dentro de un mismo entorno. La implementación acelerada del teletrabajo hizo que muchas organizaciones no contarán con estrategias claras para prevenir y controlar adecuadamente los factores de riesgo psicosociales derivados de esta modalidad. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), los entornos laborales con altos niveles de presión y escaso acompañamiento institucional pueden afectar negativamente en el bienestar emocional y en la calidad de vida de los colaboradores, generando impactos tanto individuales como organizacionales.

Entre los principales factores que originan esta problemática se destacan el exceso de carga laboral, la prolongación de la jornada de trabajo, la limitada interacción social y la falta de claridad en la delimitación de funciones y responsabilidades. Estas condiciones han provocado que los colaboradores enfrenten mayores exigencias laborales dentro de sus espacios personales, dificultando la desconexión entre la vida familiar y laboral. Entre las causas más representativas corresponde a la ausencia de límites definidos entre las horas laborales y el espacio de descanso, aspecto que incrementa el desgaste emocional y afecta las dinámicas familiares y sociales. Según Rico Prieto (2021), el trabajo remoto puede generar situaciones de aislamiento, conflictos en el entorno familiar y dificultades relacionadas con la organización del tiempo, factores que influyen negativamente en el bienestar integral de los colaboradores. Del mismo, la falta de estrategias organizacionales enfocadas en el acompañamiento y apoyo emocional evidencia debilidades en la gestión empresarial frente a esta modalidad laboral.

Como resultado de estas condiciones, se han generado efectos que impactan tanto a los colaboradores como al funcionamiento de las organizaciones. En el entorno laboral, se evidencia una disminución en la satisfacción y motivación de los colaboradores, además de repercusiones en el desempeño laboral y en la calidad de las interacciones dentro de los equipos de trabajo. En el ámbito organizacional, estas situaciones pueden traducirse en menor productividad, dificultades en el clima laboral y aumento de factores relacionados con el ausentismo y la permanencia inestable del personal. Investigaciones como la de Rico Prieto (2021) evidencian que el teletrabajo puede generar altos niveles de fatiga y agotamiento emocional cuando no se implementan estrategias adecuadas de prevención y acompañamiento. Asimismo, estudios relacionados con factores psicosociales en modalidad de trabajo remoto destacan que la escasa interacción social, el exceso de responsabilidades y la insuficiente desconexión laboral afectan directamente el bienestar y el compromiso organizacional. Por esta razón, se presenta la necesidad de comprender esta problemática de manera integral para fortalecer las estrategias empresariales orientadas a fomentar ambientes laborales sostenibles y saludables.

Pregunta Orientadora

¿Qué efectos psicosociales relacionados con la salud mental se presentan en los colaboradores que trabajan desde casa en una empresa de prestación de servicios en Manizales-Caldas?

Preguntas Secundarias

¿Cómo perciben los colaboradores el impacto del teletrabajo en su calidad de sueño y hábitos de alimentación?

¿De qué manera la falta de claridad en las tareas y objetivos laborales influye en la salud mental de los empleados que trabajan desde casa?

¿Qué percepciones tienen los colaboradores sobre las acciones o medidas implementadas por las empresas para favorecer el bienestar durante el trabajo remoto?

Objetivos

Objetivo General

Analizar los efectos psicosociales relacionados con la salud mental en los colaboradores que trabajan desde casa en una empresa de prestación de servicios en Manizales-Caldas, para la generación de evidencia que permita la visualización del panorama actual de esta problemática, por medio de la información suministrada por los participantes.

Objetivos específicos

Identificar los factores psicosociales que afectan la salud mental de los colaboradores que trabajan desde casa en una empresa de prestación de servicios en Manizales-Caldas, para el reconocimiento de las principales causas asociadas al teletrabajo.

Determinar los síntomas de los factores psicosociales en los colaboradores que trabajan desde casa, para la descripción de los efectos.

Generar un panorama descriptivo de los factores psicosociales en los colaboradores que trabajan desde casa, que visibilice la problemática para que sirva como insumo para futuras decisiones empresariales.

Justificación

El auge del trabajo remoto ha generado nuevos retos asociados al bienestar emocional de los colaboradores, quienes enfrentan problemáticas como la ansiedad, el estrés y la depresión, asociadas en gran medida a la disminución de la interacción social. En este sentido, Rico Prieto (2021) advierte que esta modalidad de trabajo puede implicar riesgos importantes, debido a que el entorno doméstico no siempre cuenta con las características más apropiadas para el desempeño de las actividades laborales. Asimismo, señala que el teletrabajo puede propiciar el sedentarismo, dificultades en la organización del tiempo, dificultades en el entorno familiar y la pérdida de separación entre la vida laboral y personal, lo que puede ocasionar sensación de aislamiento, estrés y ansiedad. Estas condiciones impactan negativamente tanto el desempeño como en la salud mental de los colaboradores.

El trabajo remoto se ha consolidado como una realidad vigente en múltiples organizaciones, por lo que existe una base importante de estudios previos que analizan sus efectos sobre la salud mental. Investigaciones desarrolladas por organismos como la OMS y la OIT han permitido comprender las implicaciones de esta modalidad laboral, aportando fundamentos teóricos relevantes para el análisis del fenómeno. En este contexto, la presente investigación pretende contribuir al análisis de las condiciones actuales del teletrabajo y generar insumos que permitan plantear estrategias orientadas a la mitigación de efectos negativos en el bienestar de los trabajadores. Este análisis beneficiará a los colaboradores que trabajan desde casa en empresas de prestación de servicios en Manizales-Caldas, quienes se encuentran expuestos a los efectos derivados del teletrabajo. Permitirá identificar el impacto de esta modalidad en la salud mental dentro de un contexto específico, así como proporcionar

herramientas útiles para que directivos y líderes organizacionales fortalezcan el ambiente laboral y promuevan el bienestar de sus equipos de trabajo.

Para el desarrollo del estudio, se empleará una metodología de enfoque cuantitativo basada en la aplicación de una encuesta, lo que permitirá obtener información sistemática sobre la frecuencia e intensidad de los efectos asociados al teletrabajo. Este enfoque favorece la identificación de comportamientos y tendencias en los datos, contribuyendo a una comprensión objetiva del fenómeno estudiado (Cadena et al., 2017). De igual forma, se garantizará la reserva y el anonimato de los participantes, permitiendo analizar variables psicosociales relacionados con la salud mental y la satisfacción laboral, con el propósito de plantear estrategias orientadas a fomentar ambientes laborales saludables y productivos. En síntesis, esta investigación aborda los desafíos de la salud mental en el contexto del trabajo remoto, con el propósito de analizar su impacto en los colaboradores y proponer alternativas que favorezcan condiciones laborales más equilibradas. De esta manera, se busca contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral, fortalecer la motivación, el bienestar, apoyar la sostenibilidad y el desempeño organizacional.

Limitaciones y alcances

Limitaciones

La investigación presenta limitaciones que deben ser tenidas en al momento de analizar los resultados obtenidos. Inicialmente, al emplearse un enfoque cuantitativo basado en una encuesta, puede existir sesgo en las respuestas, debido a que la información obtenida depende de la percepción subjetiva de los encuestados y de su disposición para responder de manera honesta y precisa. Igualmente, El diseño no experimental reduce la posibilidad de determinar relaciones causales entre las variables analizadas, ya que únicamente permite reconocer patrones o

tendencias en los datos estudiados, entre el teletrabajo y los efectos relacionados con la salud mental.

Otra limitación importante corresponde a la delimitación de la muestra, ya que la investigación se lleva a cabo en una única organización prestadora de servicios localizada en Manizales, Caldas. Por esta razón, los resultados generados no pueden generalizar a todo grupo de trabajadores que desempeña funciones bajo modalidad remota en otros contextos organizacionales o sectores económicos. De igual manera, existen factores externos no controlados, como las condiciones familiares, económicas, sociales y personales de los participantes, que pueden influir en la percepción de la salud mental y el bienestar. Finalmente, el uso de instrumentos estructurados puede limitar la profundidad del análisis, puesto que no permite explorar de manera detallada experiencias individuales, percepciones subjetivas o aspectos cualitativos que podrían ampliar la comprensión integral del fenómeno estudiado.

Alcance

La presente investigación se enfoca en analizar los efectos psicosociales asociados a la salud mental en colaboradores que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en una empresa de prestadora de servicios ubicada en Manizales-Caldas. Tiene un alcance descriptivo-correlacional, dado que busca caracterizar las condiciones del teletrabajo y el estado de salud mental de los participantes, así como identificar posibles relaciones entre variables como la carga laboral, las condiciones del entorno de trabajo, el apoyo organizacional y el bienestar psicológico de los colaboradores.

A nivel práctico, Los hallazgos permitirán aportar información útil para la formulación de medidas organizacionales destinadas a la prevención de riesgos psicosociales, el fortalecimiento del clima laboral y el mejoramiento del desempeño de los colaboradores. Asimismo, la

investigación podrá servir como referente para otras empresas del sector servicios que operen bajo esquemas similares de trabajo remoto. En términos poblacionales, el alcance se limita a colaboradores que llevan un tiempo mínimo desempeñándose en modalidad remota, lo que garantiza mayor consistencia en la información recolectada. De igual manera, la investigación se circunscribe al contexto empresarial y geográfico definido, sin pretender generalizar sus resultados a todos los sectores económicos o regiones del país.

Marco de referencia

Marco teórico

El entendimiento de los efectos psicosociales del teletrabajo sobre la salud mental requiere un marco teórico que explique cómo las características del trabajo remoto inciden en el bienestar emocional de los colaboradores. Para ello, la presente investigación se apoya en tres perspectivas complementarias: el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), la Teoría Transaccional del Estrés y la Teoría de la Autodeterminación. Estas teorías permiten analizar tanto las condiciones organizacionales del teletrabajo como la percepción individual y las necesidades emocionales de los colaboradores.

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), desarrollado por Bakker y Demerouti (2007), plantea que las condiciones laborales pueden clasificarse en demandas y recursos. Las demandas laborales hacen referencia a requerimientos físicos, mentales u organizacionales que exigen un esfuerzo continuo por parte del empleado, mientras que los recursos laborales comprenden aquellos factores que contribuyen al desarrollo de las actividades y disminuyen el efecto de dichas exigencias. Cuando las demandas exceden los recursos disponibles, pueden surgir impactos negativos como la fatiga emocional, estrés y síndrome de

burnout (Bakker et al., 2010). Este modelo resulta especialmente pertinente en el contexto colombiano, donde el teletrabajo se implementó de manera acelerada durante la pandemia por COVID-19, muchas veces sin una preparación organizacional adecuada (MinTIC, 2021). Esta situación incrementó las cargas laborales y las dificultades para separar la vida personal y laboral, particularmente en empresas de prestación de servicios y en contextos domésticos donde los límites del trabajo remoto son poco definidos.

No obstante, las condiciones laborales no afectan de la misma manera a todos los colaboradores, por lo que resulta necesario incorporar una perspectiva centrada en la percepción individual. En este sentido, el modelo transaccional del estrés, planteado por Lazarus y Folkman en 1984, sostiene que el estrés aparece cuando una persona considera que las demandas de una situación exceden su capacidad para afrontarla. Dicho proceso se desarrolla mediante una valoración primaria, en la que el individuo interpreta el nivel de amenaza, junto con una valoración secundaria relacionada con la percepción de las capacidades disponibles para responder a dicha situación. Esta teoría adquiere importancia en el contexto colombiano, especialmente en empleados que realizan sus labores mediante trabajo remoto. Investigaciones como la de Bello y Manrique (2024) evidencian que las mujeres que teletrabajan tienden a presentar niveles más altos de cansancio y estrés debido a la acumulación de obligaciones laborales y domésticas. Esta situación modifica la percepción subjetiva frente a las exigencias del trabajo en casa y aumenta el riesgo de afectaciones psicológicas. Dado que la muestra de la presente investigación está compuesta mayoritariamente por mujeres, este enfoque facilita una interpretación más exacta de los resultados obtenidos.

Por otra parte, la Teoría de la Autodeterminación, propuesta por Deci y Ryan (1985, 2000), amplía el análisis al integrar la dimensión motivacional y relacional del bienestar en el

entorno laboral. Esta teoría plantea que el bienestar psicológico está asociado al cumplimiento de tres necesidades fundamentales: autonomía, capacidad y vínculo social. En el ámbito del teletrabajo, la flexibilidad en las actividades laborales puede contribuir al fortalecimiento de la autonomía y la percepción de efectividad; no obstante, la reducción del contacto presencial puede influir negativamente en la interacción entre compañeros y en el sentido de pertenencia dentro de la organización. En Colombia, esta situación se relaciona con la Resolución 2646 de 2008, la cual determina la responsabilidad de las organizaciones de identificar y prevenir factores de riesgo psicosocial, incluyendo elementos vinculados al apoyo social y a las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

En conjunto, estas teorías permiten entender que los impactos del teletrabajo en la salud mental no se relacionan únicamente con las condiciones de trabajo, sino también con la interpretación y percepción de cada individuo, el contexto social y las estrategias organizacionales implementadas por las empresas. De esta manera, el Modelo JD-R permite identificar las condiciones que generan riesgo psicosocial; la Teoría Transaccional del Estrés explica cómo los trabajadores interpretan dichas condiciones; y la Teoría de la Autodeterminación aporta una comprensión sobre las necesidades emocionales y relacionales asociadas al bienestar laboral. Esta articulación teórica resulta fundamental para analizar los efectos del trabajo en casa sobre la salud mental de los colaboradores de empresas de prestación de servicios en Manizales-Caldas.

Marco conceptual

Salud Mental

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) conceptualiza la salud mental como una condición de bienestar que permite a las personas desarrollar sus habilidades, afrontar las situaciones cotidianas, desempeñarse de forma productiva y aportar a la sociedad. Esta definición amplía la visión tradicional que asociaba la salud mental únicamente con la ausencia de enfermedades, incorporando una perspectiva positiva enfocada en el funcionamiento global de la persona. En el contexto laboral colombiano, el Ministerio de Salud y Protección Social (2018) considera la salud mental como un elemento esencial para el bienestar de los trabajadores, estrechamente relacionado con las condiciones del entorno organizacional. Para esta investigación, la salud mental constituye la principal variable dependiente, por lo que se estudia cómo las condiciones del teletrabajo pueden influir en ella, tanto en aspectos emocionales (ansiedad, estrés y estado de ánimo) como en aspectos funcionales (concentración, rendimiento y satisfacción laboral).

El Teletrabajo

El teletrabajo se entiende como una modalidad de organización del trabajo basada en la realización de actividades remuneradas o prestación de servicios mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las cuales facilitan la interacción entre el trabajador y la organización sin necesidad de que exista presencia física en un lugar específico de trabajo (Ley 1221, 2008). En Colombia, esta modalidad ha sido regulada de manera gradual desde la expedición de dicha ley y tuvo un crecimiento significativo durante la emergencia generada por el COVID-19, periodo en el que numerosas organizaciones del país, incluyendo las ubicadas en

Manizales, adoptaron esta modalidad de manera acelerada y con limitadas condiciones de preparación organizacional (MinTIC, 2021). A diferencia del trabajo en casa —considerado una medida temporal y excepcional—, el teletrabajo implica una transformación estructurada y permanente de las dinámicas laborales, con efectos directos en la administración del tiempo, el aprovechamiento del espacio doméstico y las relaciones interpersonales dentro del entorno organizacional.

Trabajo en casa

Aunque los términos teletrabajo y trabajo en casa suelen emplearse de manera indistinta en el lenguaje cotidiano, en el marco jurídico colombiano tienen alcances diferentes. El trabajo en casa es una medida excepcional y temporal mediante la cual el empleador autoriza al trabajador a desarrollar sus funciones desde su domicilio sin que ello implique una modificación del contrato laboral ni la configuración formal del teletrabajo (Circular 0021, MinTrabajo, 2020). Durante la pandemia, la mayor parte de las organizaciones colombianas acudió a esta figura de emergencia, lo que generó condiciones de trabajo en las que los límites entre la vida personal y la profesional se difuminaron de manera significativa. En el contexto de esta investigación, el término trabajo en casa se utiliza para describir la experiencia vivida por los colaboradores encuestados durante y después de la emergencia sanitaria, reconociendo que, aunque su situación no siempre reunía los requisitos formales del teletrabajo según la Ley 1221, sus efectos psicosociales son comparables y ameritan el mismo nivel de análisis.

Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales en el trabajo se relacionan con las condiciones existentes en un entorno laboral que guardan relación directa con la organización, el contenido de las funciones y

la ejecución de las actividades, y que pueden influir tanto en el bienestar y la salud —física, mental y social— del trabajador como en el desarrollo de sus labores (Resolución 2646, Ministerio de Protección Social, 2008). Esta resolución, considerada el principal marco normativo en Colombia para la gestión del riesgo psicosocial, clasifica estos factores en dos grandes categorías: los intralaborales, vinculados a las características propias del ambiente de trabajo, como la carga laboral, la interacción con superiores y compañeros, la claridad de funciones y la autonomía; y los extralaborales, asociados al contexto familiar, social y económico del empleado. En el contexto del teletrabajo, ambas categorías de factores coinciden en un mismo entorno —el hogar—, lo que dificulta establecer límites claros entre ellos y aumenta su impacto sobre la salud mental del trabajador.

Riesgo psicosocial

El riesgo psicosocial se comprende como la posibilidad de que la exposición a factores psicosociales desfavorables en el trabajo produzca daños sobre la salud mental y física del trabajador (Resolución 2646, 2008). A diferencia de los factores psicosociales —que son las condiciones del entorno—, el riesgo psicosocial es la evaluación de la probabilidad y la magnitud del daño que dichas condiciones pueden generar. En el ámbito del teletrabajo, los principales riesgos psicosociales documentados en la literatura incluyen el agotamiento emocional por hiper conectividad, la dificultad para desconectarse del trabajo al finalizar la jornada, la ambigüedad de roles derivada de la falta de supervisión presencial y el deterioro de las relaciones interpersonales por la reducción del contacto cara a cara (Uribe et al., 2020). Identificar y medir estos riesgos en el contexto organizacional de Manizales es uno de los objetivos centrales de esta investigación.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede entenderse como el estado de bienestar emocional que experimenta el trabajador cuando su entorno laboral satisface sus necesidades de autonomía, competencia y relación social (Deci y Ryan, 2000). Se trata de una variable multidimensional que integra aspectos como la valoración de las tareas realizadas, las relaciones interpersonales en el trabajo, el liderazgo del superior inmediato, las condiciones físicas y el balance entre la vida personal y laboral. En el contexto del teletrabajo, la satisfacción laboral ha mostrado un comportamiento ambivalente en la literatura: mientras algunos estudios reportan incrementos asociados a la mayor autonomía y flexibilidad horaria, otros documentan deterioro vinculado al aislamiento social y la dificultad para desconectarse (Barrero y Rincón, 2021). Esta ambivalencia hace de la satisfacción laboral una variable especialmente relevante para comprender los efectos psicosociales del trabajo remoto, y su medición constituye uno de los ejes del instrumento aplicado en esta investigación.

Bienestar laboral

Es un concepto más complejo que la satisfacción, pues integra tanto la dimensión hedónica —la presencia de emociones positivas y la ausencia de malestar— como la dimensión eudaimónica —el sentido de propósito, el desarrollo personal y el funcionamiento óptimo en el trabajo (Ryan y Deci, 2001). En el contexto colombiano, el Decreto 1072 de 2015 obliga a las empresas a desarrollar programas de bienestar laboral como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), lo que convierte este concepto en una responsabilidad organizacional concreta y no solo en un ideal abstracto. Para esta investigación, el bienestar laboral se entiende como el resultado esperado de una adecuada gestión de los factores psicosociales en el teletrabajo: cuando las condiciones del trabajo remoto son favorables

y los riesgos son gestionados oportunamente, el colaborador puede experimentar bienestar; cuando no lo son, el deterioro de la salud mental es la consecuencia más probable.

Aislamiento social

El aislamiento social en el contexto laboral se refiere a la percepción del trabajador de estar desconectado de sus compañeros, su equipo y su organización, con la consecuente reducción del apoyo social y del sentido de pertenencia (Deci y Ryan, 2000). En el teletrabajo, el aislamiento social emerge como uno de los factores de riesgo psicosocial más frecuentemente reportados, dado que la supresión del contacto presencial elimina los canales informales de comunicación —conversaciones espontáneas, pausas compartidas, interacciones no planificadas— que son fundamentales para la cohesión del equipo y para el apoyo emocional entre pares. Investigaciones realizadas en Colombia durante el período de trabajo en casa por la pandemia documentaron que una proporción significativa de trabajadores reportó sentimientos de soledad, desconexión y pérdida del sentido de comunidad organizacional (Bello y Manrique, 2024). En el marco de la Teoría de la Autodeterminación, el aislamiento social representa la insatisfacción de la necesidad básica de relación, lo que tiene consecuencias directas sobre la motivación, el compromiso y el bienestar emocional del colaborador.

Carga laboral

La carga laboral se define como el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada (Resolución 2646, 2008). En el teletrabajo, la carga laboral presenta una particularidad crítica, la ausencia de una jornada presencial delimitada facilita la extensión de las horas de trabajo más allá de los límites establecidos contractualmente, fenómeno conocido como "tiempo de trabajo extendido" o hiper

conectividad laboral. Investigaciones recientes en el contexto latinoamericano han documentado que los teletrabajadores tienden a trabajar más horas que sus contrapartes presenciales, en parte por la presión de demostrar productividad a distancia y en parte por la dificultad de establecer límites claros cuando el espacio de trabajo coincide con el espacio doméstico (Belzunegui-Eraso y Erro-Garcés, 2020). Una carga laboral excesiva y sostenida en el tiempo constituye, desde el modelo JD-R, una de las demandas más potentes en la generación de agotamiento emocional y deterioro de la salud mental, por lo que su medición y análisis es un componente central del instrumento utilizado en esta investigación.

Marco legal

En Colombia, el teletrabajo ha evolucionado rápidamente desde su inicio, con un marco normativo que se ha adaptado a las necesidades actuales. Esta tendencia se ha implementado en empresas de servicios y productoras de bienes. Esta investigación se centra en una empresa prestadora de servicios en Manizales-Caldas, tras la pandemia, implementó el teletrabajo para algunos colaboradores. Debido a las circunstancias, la empresa debió adaptarse a las regulaciones vigentes sobre teletrabajo y abordar seriamente los desafíos y consecuencias que surgieron después de la pandemia, especialmente en cuanto a la aplicación de esta metodología laboral en la mayoría de las organizaciones.

Ley 1221 de 2008

La Ley 1221 de 2008 reconoce formalmente el teletrabajo como modalidad laboral en Colombia, define sus formas de aplicación y establece las bases para el desarrollo de políticas públicas de fomento, incluyendo disposiciones para la vinculación de población vulnerable. Crea

además la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo y garantiza a los teletrabajadores las mismas condiciones laborales, sindicales y de seguridad social que a los trabajadores presenciales.

Para esta investigación, la ley es un referente normativo esencial que formaliza la modalidad objeto de estudio. Sin embargo, no contempla medidas específicas frente a los riesgos psicosociales del trabajo remoto, vacío que refuerza la necesidad de que las organizaciones implementen acciones concretas de prevención del bienestar emocional más allá del cumplimiento legal.

La resolución 2646 de 2008

Esta resolución define las responsabilidades de los empleadores en la identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Para esta investigación es un referente normativo directo, dado que el teletrabajo potencia condiciones como la sobrecarga laboral, el aislamiento y la dificultad de desconexión, todas ellas contempladas en esta norma como factores de riesgo que deben ser monitoreados y gestionados de manera sistemática.

Ley 1616 de 2013

Esta ley reconoce la salud mental como un derecho fundamental y establece un marco de promoción, prevención, atención y rehabilitación en materia de salud mental para la población colombiana. En el contexto laboral, obliga a las organizaciones a generar entornos de trabajo que protejan el bienestar psicológico de sus colaboradores, lo que la convierte en un fundamento normativo clave para analizar los efectos del teletrabajo sobre la salud mental.

Decreto 0884 de 2012

Reglamenta la Ley 1221 de 2008 y precisa las condiciones bajo las cuales se desarrolla el teletrabajo en relación de dependencia, incluyendo las obligaciones de empleadores, trabajadores y administradoras de riesgos laborales. Su pertinencia para esta investigación radica en que regula aspectos como la jornada laboral y el derecho a la desconexión, factores directamente relacionados con la prevención del agotamiento y el estrés en modalidad remota.

Decreto 1072 de 2015

Compilación normativa que regula las condiciones de seguridad y salud en el trabajo para todas las organizaciones del país. Aporta a esta investigación un enfoque técnico y estructurado para la evaluación de los riesgos laborales, incluyendo los de naturaleza psicosocial, en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Resolución 2764 de 2022

Esta resolución establece la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial como el único referente técnico obligatorio para identificar, evaluar e intervenir los factores de riesgo psicosocial en todas las organizaciones colombianas, derogando la Resolución 2404 de 2019. Para esta investigación resulta pertinente porque los factores psicosociales medidos en la población teletrabajadora corresponden a las categorías que esta norma obliga a evaluar, otorgando respaldo normativo directo al propósito del estudio.

Ley 2088 de 2021

Regula el trabajo en casa como modalidad temporal dentro de una relación laboral, estableciendo mecanismos de reporte, seguimiento y comunicación entre empleador y trabajador.

Para esta investigación es relevante porque define las condiciones bajo las cuales muchos colaboradores ejercieron sus funciones durante y después de la pandemia, período en el que se concentran los efectos psicosociales estudiados.

Ley 2191 de 2022

Regula el derecho a la desconexión digital de los trabajadores, garantizando períodos de descanso efectivo fuera de la jornada laboral. Esta norma es especialmente pertinente para la investigación, pues la dificultad para desconectarse del trabajo es uno de los factores de riesgo psicosocial más documentados en la modalidad remota y uno de los hallazgos identificados en los resultados del estudio.

Antecedentes

Para la identificación y selección de los antecedentes de esta investigación se revisaron más de sesenta referencias académicas, sistematizadas mediante ficha RAE, de las cuales se seleccionaron veinte estudios aplicando tres criterios, pertinencia temática con los ejes de teletrabajo, factores psicosociales y salud mental laboral; pertinencia geográfica, con énfasis en investigaciones realizadas en Colombia y América Latina; y vigencia temporal, priorizando publicaciones del período 2020-2025, dado que el teletrabajo como fenómeno masivo es en gran medida una consecuencia de la pandemia por COVID-19. La selección integra estudios de alcance internacional, nacional y local, incluyendo investigaciones del eje cafetero, para mostrar la evolución del conocimiento sobre el tema y situar esta investigación dentro de una conversación académica vigente.

La inseguridad laboral y sus consecuencias en la salud psicológica de los trabajadores – Sora, Caballer y Peiró (2018)

En este estudio se analiza cómo la inseguridad laboral afecta la salud psicológica y el bienestar emocional de los trabajadores, destacando que la incertidumbre frente a la estabilidad del empleo constituye un importante factor de riesgo psicosocial. La investigación reconoce que los cambios en las dinámicas laborales y las nuevas modalidades de trabajo han incrementado la percepción de inestabilidad entre los colaboradores, generando preocupación, estrés y desgaste emocional. Estas condiciones afectan el compromiso organizacional, la percepción de bienestar en el entorno laboral y la motivación en sus colaboradores.

El objetivo principal del estudio fue analizar las consecuencias de la inseguridad laboral sobre la salud psicológica de los trabajadores. Esta investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo y analítico, se evaluaron factores psicosociales relacionados con la estabilidad laboral y sus efectos sobre la salud mental. Como resultados evidenciaron que la percepción de inseguridad laboral se relaciona con mayores niveles de estrés, ansiedad y deterioro del bienestar psicológico. Además, se identificó disminución en la satisfacción laboral y afectaciones emocionales derivadas de la incertidumbre frente a la continuidad del empleo. Sora, Caballer y Prieto (2018) concluyen que la inseguridad laboral activa mecanismos de deterioro psicosocial que puede afectar significativamente la motivación, el desempeño y la calidad de las relaciones de los trabajadores. Para la presente investigación, este hallazgo cobra relevancia porque los colaboradores en modalidad remota también experimentan condiciones de incertidumbre organizacional, extensión de jornadas, ambigüedad de funciones, dificultad de desconexión que, aunque distintas a la inseguridad contractual, activan procesos psicológicos similares de desgaste emocional acumulado que inciden directamente sobre el bienestar y la satisfacción laboral.

Estrategia para la prevención del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en la modalidad de teletrabajo. Uribe González, Aguirre Osorio y Beltrán Arbeláez (2020)

En esta investigación se buscó los niveles de estrés laboral en colaboradores de un Contact Center que realizaban teletrabajo en Manizales-Caldas durante 2020. Mediante una encuesta aplicada a 52 empleados, se encontró que un alto porcentaje de ellos (75%) presentaba síntomas de estrés laboral. Basados en estos resultados, se diseñó una estrategia de intervención para abordar esta problemática y mejorar el bienestar de los trabajadores, considerando que el teletrabajo puede generar condiciones que favorezcan el estrés. El objetivo general es diseñar una estrategia para la prevención e intervención del riesgo psicosocial asociado a las condiciones de estrés en empleados operativos de un Contact Center que laboran mediante la modalidad teletrabajo en la ciudad de Manizales-Caldas.

El tipo de estudio es transversal con un enfoque de investigación de tipo cualitativo haciendo uso de técnicas e instrumentos como la ficha de datos generales y el test de estrés obteniendo como resultados que El 75 % de los trabajadores manifestaron síntomas de estrés laboral, basados en este resultado se determinó que si existe estrés laboral y se creó una estrategia para atender a los colaboradores que presentan sintomatología relacionada con el estrés, para ser desarrollada con aquellos que presentaran algún nivel de estrés. Con ese resultado del 75% de los teletrabajadores con síntomas de estrés laboral se constituye uno de los referentes más directos para contextualizar los hallazgos de esta investigación. La coincidencia geográfica, y sectorial permite establecer una comparación válida pues se documentó una afectación mayoritaria, mientras que los resultados obtenidos en la empresa prestadora de servicios muestran un panorama más favorable, diferencia que la presente investigación atribuye a las

condiciones organizacionales de apoyo, liderazgo y recursos tecnológicos con que cuenta la población estudiada.

Relación del teletrabajo y factores psicosociales asociados a la salud mental. Buriticá, Ortiz y Flórez (2021)

Determinaron que la pandemia por COVID-19 aceleró en Colombia la transición hacia el teletrabajo en condiciones de improvisación normativa, dado que la legislación existente resultó insuficiente para regular los nuevos riesgos derivados de esta modalidad. Su revisión de la literatura científica disponible hasta 2021 concluye que el riesgo psicosocial fue el más afectado durante ese período, manifestándose en problemas como burnout, depresión, ansiedad y estrés en trabajadores de distintos sectores. Los autores señalan que las demandas laborales acumuladas y los conflictos entre las responsabilidades del hogar y del trabajo constituyen los factores críticos que más inciden en el deterioro del bienestar emocional, y enfatizan la urgencia de diseñar programas de promoción y prevención adaptados a las características específicas de cada entorno organizacional.

La investigación da como conclusión que el teletrabajo guarda una relación directa con factores de riesgo psicosocial como el burnout, la depresión y la ansiedad ofrece un marco interpretativo clave para comprender los casos minoritarios de afectación emocional identificados en los resultados de esta investigación. Particularmente útil resulta la identificación de las demandas extra laborales y los conflictos entre familia y trabajo como factores críticos, pues los resultados de la empresa prestadora de servicios en Manizales-Caldas, muestran que la dificultad para separar la vida laboral y personal, aunque no es predominante, sí está presente en un grupo persistente de colaboradores, confirmando que esta tensión no desaparece, aunque el resto de las condiciones organizacionales sea favorable.

Estudio de factores de riesgo psicosocial en la modalidad de trabajo en casa en empresas del sector de prestación de servicios. Barrero Pinilla y Rincón Cruz. (2021)

Este estudio evidencia que, a raíz de la pandemia por COVID-19 en el año 2020, muchas empresas adoptaron nuevas metodologías de trabajo para mantenerse operativas, especialmente las pertenecientes al sector servicios, donde el trabajo en casa se convirtió en una de las principales alternativas laborales. Aunque esta modalidad ha favorecido la continuidad de las actividades y la productividad empresarial, también ha generado afectaciones en la vida personal y familiar de los colaboradores debido a la dificultad para mantener un equilibrio entre el entorno laboral y el hogar. El objetivo principal de la investigación fue identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores que desempeñan sus funciones bajo la modalidad de trabajo en casa y, a partir de ello, proponer estrategias de prevención orientadas al bienestar físico y mental de los empleados. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y explicativo, utilizando la encuesta como principal técnica de recolección de información.

Los resultados evidenciaron altos niveles de afectación asociados al desgaste emocional y físico de los trabajadores. Entre los hallazgos más relevantes se identificaron dificultades relacionadas con el cansancio, problemas de concentración, tensión emocional y alteraciones en los hábitos de descanso. Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer las estrategias organizacionales dirigidas a prevenir los riesgos psicosociales derivados del trabajo remoto y promover ambientes laborales más saludables. La coincidencia sectorial entre este estudio y la presente investigación otorga un peso comparativo. Los resultados obtenidos en la empresa prestadora de servicios muestran una prevalencia significativamente menor de estas afectaciones, lo que sugiere que las condiciones organizacionales operan como factores protectores que moderan los efectos psicosociales negativos identificados en otros contextos del mismo sector.

Estrés laboral y consecuencias psicológicas en el personal asistencial de enfermería en el marco de la pandemia COVID-19 – Garcés Herrera, Garcés Herrera y León Pérez (2021)

El estudio analiza cómo la emergencia sanitaria por COVID-19 intensificó las exigencias sobre el personal asistencial de enfermería. La investigación reconoce que la emergencia sanitaria incrementó las exigencias laborales, generando altos niveles de presión emocional, sobrecarga de trabajo y desgaste psicológico. A Entre los factores que más incidieron en el deterioro del bienestar emocional se identificaron las largas jornadas, el temor al contagio y la responsabilidad constante frente al cuidado de pacientes esto impacto significativamente el bienestar emocional y la salud mental de los trabajadores del sector salud.

Los autores se plantearon identificar las repercusiones psicológicas derivadas del estrés en enfermeros y enfermeras que trabajaron durante la emergencia sanitaria. Para obtener la información se aplicaron instrumentos de evaluación con enfoque cuantitativo y descriptivo, orientados a medir tanto las condiciones del entorno de trabajo como el estado emocional de los participantes. Los hallazgos confirmaron que la exposición prolongada al estrés laboral produjo agotamiento emocional, deterioro del bienestar psicológico y una capacidad reducida para mantener un desempeño laboral. Si bien el sector y las condiciones particulares de este estudio son diferentes al contexto de la presente investigación, la interpretación de sus resultados puede aplicarse de forma directa: no es únicamente el nivel de exigencia laboral lo que determina el grado de afectación emocional, sino el equilibrio entre la exigencia y los recursos organizacionales con que cuenta el trabajador para afrontarla. La perspectiva resulta fundamental para comprender los resultados de esta investigación, especialmente en colaboradores con alta carga laboral y dificultades para la desconexión, donde la escasez de recursos de apoyo podría convertir una exigencia habitual en una fuente constante de agotamiento emocional.

Salud mental y teletrabajo: una mirada desde la gestión del riesgo y los datos epidemiológicos
– Gerencia de Comunicaciones CCS (2022)

Este artículo analiza la relación entre el teletrabajo y la salud mental desde la gestión del riesgo psicosocial y revisión de datos epidemiológicos. El estudio reconoce que el cambio a trabajo remoto después de la pandemia por COVID-19 transformó las dinámicas laborales y generó desafíos relacionados con el agotamiento emocional, el aislamiento social, la sobrecarga laboral y la dificultad de implementar límites entre la vida personal y laboral. Estas condiciones pueden afectar el bienestar emocional y la calidad de vida de los trabajadores cuando no existen estrategias organizacionales adecuadas para gestionar los riesgos psicosociales.

Al analizar los efectos del trabajo en casa sobre la salud mental y resaltar la importancia de implementar medidas de prevención dentro de las organizaciones. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque documental y analítico, se utilizó información epidemiológica y estudios relacionados con factores de riesgo psicosocial en entornos laborales remotos. Los resultados evidenciaron que el aumento de la carga laboral, la extensión de jornadas y la falta de desconexión digital contribuyen al deterioro de la salud mental de los colaboradores. También se identificó que la ausencia de interacción social y el desequilibrio de la vida laboral y familiar afectan el bienestar emocional y el desempeño laboral. Este estudio resulta valioso para dimensionar el alcance del fenómeno más allá de casos individuales. Se identifica que la extensión de jornadas y la falta de desconexión son los principales detonantes del deterioro emocional, esto resuena con los resultados de esta investigación, los colaboradores de la empresa prestadora percibe su carga laboral entre alta y muy alta, y se reporta dificultades para separar la vida laboral de la personal, confirmando que estos factores de riesgo están presentes incluso en organizaciones con indicadores generales de bienestar favorables.

Algunos efectos del aislamiento social: Opiniones y prácticas – Fernández Poncela (2022)

El estudio analizó los efectos del aislamiento social y las transformaciones que este fenómeno generó en las dinámicas personales y emocionales de las personas después de la pandemia por COVID-19. La investigación reconoce que las medidas de distanciamiento y el incremento de actividades realizadas desde casa modificaron significativamente las relaciones interpersonales y las rutinas cotidianas, generando consecuencias emocionales importantes. Entre los principales efectos identificados se encuentran la disminución de la interacción social, el desgaste emocional y las dificultades para mantener el bienestar psicológico y la calidad de vida.

Los autores se plantearon analizar las alternativas y prácticas relacionadas con el aislamiento social y comprender sus efectos sobre las dinámicas emocionales y sociales de la población. La investigación se contó con un enfoque cualitativo y descriptivo, permitiendo interpretar las experiencias y percepciones de los participantes frente al aislamiento. Los resultados evidenciaron sentimientos de soledad, agotamiento emocional y afectaciones en las relaciones interpersonales, derivados principalmente de la falta de contacto social frecuente y de los cambios en las dinámicas familiares y laborales. Fernández Poncela (2022) documenta que el aislamiento social prolongado genera soledad, agotamiento y fracturas en las relaciones interpersonales, procesos que en el contexto del teletrabajo se manifiestan de manera silenciosa al eliminarse los canales informales de contacto presencial. Este hallazgo ilumina uno de los resultados más significativos de la investigación: el 23,8% de los colaboradores percibe un impacto negativo o muy negativo del teletrabajo en su sensación de aislamiento social, lo que indica que, pese a los recursos organizacionales disponibles, la necesidad básica de relación social, postulada por Deci y Ryan (2000), permanece insatisfecha para un grupo relevante de la muestra.

Variables ocupacionales de exposición que afectan las dimensiones presentes en el síndrome de burnout, para la detección temprana en los profesionales de la salud en Colombia – Aristizábal Amaya, Rozo Cuervo y Velandia Ruiz (2023)

La investigación desarrollada por Aristizábal Amaya, Rozo Cuervo y Velandia Ruiz (2023) tuvo como propósito examinar de qué manera ciertos factores propios del entorno laboral inciden en el desarrollo del síndrome de burnout entre trabajadores del sector salud en Colombia, con miras a favorecer su identificación oportuna. El contexto postpandémico constituyó un escenario relevante para el estudio, dado que las demandas sobre el personal sanitario se intensificaron considerablemente, generando mayores niveles de presión, incremento en las responsabilidades y un deterioro progresivo del equilibrio entre la vida laboral y personal.

Desde una perspectiva descriptiva y analítica, los autores emplearon instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales para explorar los factores que precipitan el agotamiento en esta población. Entre los hallazgos más destacados se encontró que elementos como las jornadas prolongadas, la ausencia de períodos de recuperación apropiados y la exposición sostenida a altos niveles de exigencia impactan de forma directa sobre el estado emocional y el bienestar general de los profesionales. Asimismo, el estudio señaló que la carencia de mecanismos organizacionales orientados a la prevención agrava la vulnerabilidad de los trabajadores frente a este síndrome. Como conclusión, los autores enfatizaron la necesidad de que las instituciones fortalezcan sus políticas de gestión del riesgo psicosocial como medida protectora de la salud mental del talento humano. Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación en la medida en que aporta una comprensión sobre cómo las condiciones y exigencias del trabajo pueden desencadenar procesos de desgaste emocional, independientemente de la modalidad laboral, incluyendo el trabajo remoto o en casa.

Los efectos del síndrome de burnout implicados en la enfermedad mental en el personal profesional de la salud en Colombia – Jaramillo García y Palacio Atehortua (2023)

Jaramillo García y Palacio Atehortua (2023) abordaron la relación entre el síndrome de burnout y las afectaciones en la salud mental de profesionales del sector sanitario colombiano, en un escenario laboral caracterizado por demandas crecientes y presión sostenida. El periodo posterior a la emergencia sanitaria por COVID-19 profundizó los niveles de fatiga física y emocional en este grupo, siendo los principales detonantes las jornadas excesivas, la acumulación de responsabilidades y la exposición prolongada a situaciones de alta tensión.

Desde un enfoque descriptivo y documental, el estudio se sustentó en la revisión y síntesis de literatura científica vinculada al burnout y sus consecuencias psicológicas en contextos organizacionales. Los resultados establecieron que el cansancio emocional acumulado y las presiones inherentes al ejercicio profesional repercuten negativamente en el rendimiento laboral y el bienestar de los trabajadores. Asimismo, se evidenció que la insuficiencia de respaldo institucional y las condiciones laborales inadecuadas potencian la vulnerabilidad de los profesionales, comprometiendo su calidad de vida.

El estudio concluye que, en ausencia de intervenciones organizacionales efectivas, el burnout constituye un factor de riesgo significativo para la estabilidad mental del personal de salud. Este antecedente guarda relación con la presente investigación, pues ofrece elementos conceptuales para comprender cómo los factores psicosociales y las condiciones del trabajo generan afectaciones emocionales y deterioro del bienestar integral, particularmente en modalidades como el trabajo en casa, donde la frontera entre lo laboral y lo personal tiende a difuminarse.

Teletrabajo y agotamiento emocional en el sector eléctrico colombiano. El rol mediador del compromiso afectivo y el moderador de la creatividad – Santiago-Torner (2023)

Santiago-Torner (2023) examinó de qué manera el teletrabajo incide sobre el agotamiento emocional de trabajadores del sector eléctrico en Colombia, incorporando el compromiso afectivo y la creatividad como variables que pueden moderar dicha relación. El estudio reconoce que la transición hacia el trabajo remoto, acelerada por la pandemia por COVID-19, expuso a los trabajadores a condiciones que comprometen su bienestar psicológico, entre ellas la hiperconectividad, la dificultad para establecer límites entre la jornada laboral y la vida personal, el aislamiento y la presión sostenida por mantener estándares productivos a distancia.

Mediante un enfoque cuantitativo y correlacional, el autor aplicó instrumentos de medición con el propósito de establecer relaciones entre las condiciones del teletrabajo y el nivel de agotamiento emocional. Los hallazgos revelaron que, en ausencia de respaldo organizacional, el teletrabajo amplifica el desgaste emocional. Sin embargo, el compromiso afectivo demostró tener un efecto amortiguador parcial sobre ese deterioro, mientras que la creatividad emergió como un recurso personal que facilita la adaptación a las exigencias del entorno remoto.

El estudio concluye que el bienestar emocional en contextos de teletrabajo depende tanto de condiciones estructurales como de variables relacionales e individuales. Este antecedente guarda relación directa con la presente investigación, dado que los resultados obtenidos evidencian que los colaboradores con mayor sentido de pertenencia hacia la organización reportan niveles más favorables de bienestar, lo que confirma que el compromiso afectivo opera como factor protector frente al agotamiento emocional, independientemente de la modalidad laboral.

Implicaciones del teletrabajo en la salud mental de los trabajadores en una empresa de consultoría del sector de hidrocarburos – Quiroga Cadavid, González Ruiz, González Rojas y Fuentes Rojas (2023)

Quiroga Cadavid, González Ruiz, González Rojas y Fuentes Rojas (2023) analizaron las repercusiones del trabajo remoto sobre la salud mental y el bienestar psicológico de los colaboradores de una empresa consultora del sector hidrocarburífero, reconociendo que, si bien esta modalidad garantizó la continuidad operativa en el contexto postpandémico, también introdujo condiciones laborales que afectaron negativamente a los trabajadores. Entre los elementos más críticos se identificaron el distanciamiento físico entre compañeros, la acumulación de responsabilidades, la dependencia tecnológica permanente y la dificultad para trazar límites claros entre el ámbito laboral y el personal.

Desde un enfoque cuantitativo y descriptivo, la investigación empleó instrumentos orientados a evaluar factores psicosociales propios del entorno remoto. Los resultados mostraron que la ausencia de estrategias institucionales de acompañamiento emocional y la extensión no regulada de las jornadas laborales constituyen los principales detonantes del agotamiento y el deterioro del equilibrio vida-trabajo. El estudio concluye que las organizaciones deben desarrollar mecanismos concretos de prevención del riesgo psicosocial adaptados a las particularidades del trabajo remoto.

Este antecedente resulta especialmente pertinente para la presente investigación, pues los hallazgos reflejan un patrón similar: aunque las condiciones organizacionales generales son percibidas favorablemente, persisten dificultades asociadas a la desconexión laboral y la carga de trabajo, lo que confirma que incluso en entornos con buen acompañamiento institucional, estos factores de riesgo requieren atención y seguimiento sistemático..

Afectaciones en la salud mental de los trabajadores que continuaron con la modalidad de teletrabajo post pandemia en Colombia. Roncería y García (2023)

Roncería y García (2023) centraron su atención en las consecuencias que el teletrabajo, adoptado de manera masiva durante la emergencia sanitaria, continuó generando sobre la salud mental de los trabajadores colombianos una vez superada la crisis. Si bien la modalidad remota trajo consigo ventajas operativas como la flexibilidad horaria y la reducción de desplazamientos, los autores documentaron que la difuminación de los límites entre el espacio doméstico y el laboral, sumada al incremento de responsabilidades y al debilitamiento de los lazos sociales con los compañeros, derivó en afectaciones emocionales de diversa intensidad.

Para la recolección de información se aplicó el instrumento DASS-21 a una muestra de 20 trabajadores, en su mayoría jóvenes bogotanos de entre 25 y 39 años bajo modalidad híbrida. Los datos arrojaron que la población más joven tendía a percibir con mayor negatividad el impacto del teletrabajo sobre su bienestar, en tanto las mujeres reportaron una carga emocional más elevada, atribuible a la superposición de obligaciones laborales y domésticas. La desconexión digital deficiente, el aislamiento progresivo y las jornadas sin límite definido emergieron como los factores de mayor incidencia en el deterioro psicológico.

Su relevancia para este trabajo radica en que los hallazgos confirman varios de esos patrones: la muestra, compuesta mayoritariamente por mujeres y trabajadores jóvenes, reporta tensiones similares frente a la desconexión y la carga laboral, lo que otorga a este antecedente un valor comparativo directo para interpretar los resultados obtenidos.

Evolución de los derechos laborales en el teletrabajo, trabajo remoto y trabajo en casa: Un análisis comparativo en países de Norte, Centro y Suramérica – Jurado Andrade, López Eraso y Bastidas Aleyda (2023)

Jurado Andrade, López Eraso y Bastidas Aleyda (2023) desarrollaron un análisis comparativo sobre la manera en que distintos países del continente americano adaptaron y renovaron sus marcos normativos en respuesta a las nuevas realidades del trabajo remoto surgidas tras la pandemia. El estudio parte de la constatación de que la adopción acelerada del teletrabajo dejó expuestos vacíos regulatorios significativos en materias como la jornada laboral, el derecho a la desconexión digital, la ergonomía del puesto doméstico y la gestión de los riesgos psicosociales, situación que obligó a los Estados a revisar y actualizar sus legislaciones laborales.

A través de un enfoque documental y comparativo sustentado en el análisis de leyes y políticas públicas de la región, los autores identificaron que varias naciones avanzaron en la incorporación de disposiciones orientadas a equilibrar las cargas del trabajo remoto y proteger la salud integral de los trabajadores. Un hallazgo destacado fue el creciente reconocimiento de la salud mental como variable central dentro de las agendas de política laboral postpandemia, lo que marca un giro importante respecto a los enfoques normativos tradicionales centrados exclusivamente en la seguridad física. Para la presente investigación, este referente cobra especial valor en el análisis del marco legal colombiano: las normas revisadas en este estudio, entre ellas la Ley 2191 de 2022 sobre desconexión digital, responden precisamente a las brechas regulatorias que Jurado Andrade et al. identificaron, y su efectividad práctica puede contrastarse con las percepciones que los colaboradores de la muestra reportaron sobre sus condiciones reales de desconexión y autonomía en la jornada remota.

¿Cómo la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa genera síndrome de burnout en empleados hombres y mujeres? Bello y Manrique (2024)

Bello y Manrique (2024) abordaron una pregunta poco explorada en la literatura colombiana: si la incidencia del síndrome de burnout varía según el sexo del trabajador en función de la modalidad remota. Tomando como punto de partida los cambios estructurales que la pandemia impuso sobre la organización del trabajo, los autores señalan que la ausencia de fronteras claras entre el hogar y el espacio laboral, el aislamiento progresivo y la presión por sostener la productividad a distancia configuraron un escenario propicio para el desarrollo de este síndrome.

Con un diseño exploratorio de corte cuantitativo y una muestra de 203 trabajadores, los resultados mostraron que el 17,3% de los participantes presentó burnout, con mayor prevalencia en quienes desarrollaban sus funciones bajo modalidad remota frente a los trabajadores presenciales. La acumulación simultánea de demandas laborales y personales dentro de un mismo espacio emergió como el principal detonante del agotamiento, independientemente del sexo del trabajador.

Este antecedente aporta a la presente investigación una perspectiva cuantificable sobre el riesgo real de burnout en entornos remotos. Los resultados, si bien muestran condiciones organizacionales generalmente favorables, evidencian tensiones persistentes asociadas a la carga laboral y la desconexión que, de no gestionarse oportunamente, podrían escalar hacia manifestaciones más severas de agotamiento como las documentadas por estos autores.

El estrés laboral y su impacto en las relaciones familiares – Gutiérrez Gualtero y Vera Millán (2025)

Gutiérrez Gualtero y Vera Millán (2025) desplazaron el foco de análisis hacia una arista poco atendida sobre trabajo remoto: la manera en que la presión laboral sostenida permea y fractura los vínculos familiares del trabajador. Mediante un diseño cualitativo y descriptivo, los autores recogieron experiencias directas de los participantes, revelando que cuando la jornada laboral no tiene un cierre definido, sus efectos no se contienen en el ámbito profesional, sino que se trasladan al espacio doméstico, alterando la convivencia y el bienestar relacional. Entre los hallazgos más significativos se destacó que la fatiga acumulada interfiere con la capacidad del trabajador para mantener una comunicación asertiva y una presencia emocional activa dentro del núcleo familiar, aspectos que con frecuencia pasan desapercibidos en los diagnósticos organizacionales tradicionales.

Sus conclusiones apuntan a que el agotamiento no es un fenómeno aislado del individuo, sino un proceso que involucra a quienes lo rodean, afectando gradualmente la calidad de los lazos afectivos cercanos. Esta perspectiva resulta metodológicamente complementaria a la presente investigación: mientras el enfoque cuantitativo aplicado en este estudio permite identificar tendencias y frecuencias, el abordaje cualitativo aporta profundidad interpretativa de las consecuencias humanas concretas que están detrás de los porcentajes. Precisamente ese contraste enriquece la discusión de los resultados obtenidos, pues los datos del equilibrio vida y trabajo recogidos adquieren mayor peso explicativo cuando se leen a la luz de lo que estos autores describen como el costo relacional del teletrabajo. En este sentido, se refuerza la importancia que las organizaciones amplíen su mirada del desempeño individual y reconozcan que el bienestar del trabajador remoto es inseparable de la estabilidad del entorno que se habita.

Efectos del teletrabajo en la productividad laboral según la literatura científica – Trullo Zuleta, Suárez Nossa y Castaño Urrea (2025)

Trullo Zuleta, Suárez Nossa y Castaño Urrea (2025) abordaron desde una revisión documental exhaustiva una tensión central en el debate contemporáneo sobre el trabajo remoto, específicamente la relación entre productividad y bienestar psicosocial. Su análisis de la literatura científica disponible permitió trazar un panorama matizado en el que el teletrabajo no se presenta como inherentemente beneficioso o perjudicial, sino como una modalidad cuyo impacto depende de manera determinante de las condiciones en que se implementa. Cuando el trabajador cuenta con autonomía, recursos tecnológicos adecuados y claridad en sus funciones, la productividad tiende a mejorar; en cambio, la sobrecarga, la hiperconectividad y la imposibilidad de separar el tiempo laboral del personal generan un deterioro progresivo tanto del rendimiento como del equilibrio emocional.

Lo que hace particularmente valioso este antecedente es su naturaleza de síntesis, pues al consolidar hallazgos de múltiples investigaciones, los autores ofrecen una visión transversal que trasciende contextos específicos y permite identificar patrones consistentes en la literatura. Esta característica lo convierte en un referente teórico sólido para interpretar los resultados del presente estudio, especialmente frente al hallazgo de que una proporción de los encuestados percibe su carga laboral entre alta y muy alta, pese a valorar positivamente otros aspectos organizacionales. Ese contraste encuentra explicación en los propios planteamientos de Trullo Zuleta et al., quienes señalan que la coexistencia de condiciones favorables con factores de riesgo persistentes es precisamente el escenario más frecuente en organizaciones que han gestionado el teletrabajo con intención, pero sin protocolos integrales de seguimiento psicosocial.

***Efectos de la ansiedad en la salud de los trabajadores en modalidad de teletrabajo híbrido:
Caso Universidad Estatal de Milagro – Alulema Guaman, Guevara Barreto, León Zambrano,
Pin Baque, Rivera Guachichulca y Guillen Godoy (2025)***

Alulema Guaman et al. (2025) dirigieron su investigación hacia un escenario laboral que ganó protagonismo en el período postpandémico: la modalidad híbrida, en la que la alternancia entre presencialidad y trabajo remoto genera sus propias tensiones psicosociales. Mediante instrumentos cuantitativos y descriptivos aplicados a trabajadores de una institución universitaria ecuatoriana, los autores documentaron que la ansiedad constituye una manifestación frecuente y mensurable en poblaciones que transitan entre dos entornos laborales distintos, sin que ninguno de los dos ofrezca condiciones completamente estables. La conectividad permanente, la adaptación continua a nuevas dinámicas y la presión acumulada emergen como los principales catalizadores de este malestar.

El aporte distintivo de este estudio frente a otros revisados en estos antecedentes radica en que sitúa la ansiedad no como un estado puntual sino como un factor que compromete sostenidamente el desempeño y la salud física del trabajador, estableciendo una cadena de efectos que va más allá de lo emocional. Esta perspectiva amplía el marco interpretativo de la presente investigación, pues introduce la dimensión somática del riesgo psicosocial como una consecuencia que los instrumentos centrados exclusivamente en satisfacción laboral o estrés percibido tienden a subestimar. Aunque el contexto institucional y geográfico difiere del estudiado en esta investigación, la lógica del fenómeno es transferible: los trabajadores que operan sin fronteras claras entre modalidades y sin protocolos de acompañamiento emocional sostenido son igualmente vulnerables, independientemente del sector o país en que se encuentren.

Riesgos psicosociales que afectan la calidad de vida de los trabajadores en una empresa privada – Arroyo-Chávez y Quevedo-López (2026)

Arroyo-Chávez y Quevedo-López (2026) construyeron su investigación sobre una premisa que con frecuencia se da por sentada sin medirse con rigor: que las condiciones del entorno laboral tienen consecuencias directas y cuantificables sobre la calidad de vida del trabajador más allá de su desempeño profesional. Desde un enfoque cuantitativo y descriptivo, los autores evaluaron el peso específico de factores como la sobrecarga de funciones, la presión sostenida y la ausencia de mecanismos institucionales de protección emocional, encontrando que su acumulación genera un deterioro que abarca simultáneamente las esferas física, mental y social del individuo.

Un hallazgo que merece atención particular es la relación que los autores establecen entre la inacción organizacional y la intensificación del riesgo psicosocial, señalando que no intervenir es en sí mismo una forma de exposición. Esta lectura desplaza la responsabilidad desde el trabajador hacia la estructura institucional, lo que representa un giro conceptual relevante para el análisis de cualquier entorno laboral remoto o híbrido. Desde el plano teórico, este estudio llena un vacío importante para la presente investigación al ofrecer evidencia reciente sobre cómo los riesgos psicosociales se manifiestan en contextos empresariales privados con características similares a las de la organización estudiada. Los instrumentos utilizados por Arroyo-Chávez y Quevedo-López guardan coherencia metodológica con el enfoque descriptivo adoptado en esta investigación, lo que permite establecer puentes válidos entre sus conclusiones y los patrones identificados en la población encuestada.

Burnout docente y satisfacción laboral en contextos de alta carga digital: trabajo híbrido, evaluación permanente y bienestar ocupacional – Mendoza Chavarría, Robles Ortega, Montesinos Salazar y Arteaga Alcívar (2026)

Mendoza Chavarría, Robles Ortega, Montesinos Salazar y Arteaga Alcívar (2026) examinaron cómo la intensificación del uso de herramientas digitales en contextos de trabajo híbrido se convierte en una fuente autónoma de agotamiento, independientemente de la carga de tareas propiamente dicha. Su investigación, desarrollada con docentes bajo un enfoque cuantitativo y descriptivo, documentó que la presión por mantenerse permanentemente conectado, adaptarse a plataformas en constante cambio y responder evaluaciones continuas erosiona progresivamente tanto el bienestar ocupacional como la satisfacción con el trabajo, generando condiciones propicias para el desarrollo del síndrome de burnout.

Aunque el perfil profesional de la población estudiada por estos autores difiere del de los trabajadores de servicios, sus hallazgos evidencian que la sobrecarga digital no es un fenómeno sectorial sino una consecuencia estructural de cualquier modalidad remota o híbrida que carezca de regulación sobre el uso de la tecnología. Esta transversalidad convierte al estudio en un referente conceptual sólido para interpretar los resultados obtenidos en la sección de uso de tecnologías de la presente investigación, donde los encuestados reportaron niveles de dependencia tecnológica que merecen una lectura crítica más allá de la simple disponibilidad de herramientas. El contraste entre sectores, lejos de restar validez comparativa, refuerza una conclusión que esta investigación comparte: cuando la tecnología deja de ser un recurso y se convierte en una exigencia permanente, su impacto sobre el bienestar del trabajador trasciende el contexto y se instala como un riesgo psicosocial que las organizaciones deben gestionar de manera explícita.

Modelo híbrido de apoyo en bienestar laboral: Intervención transdisciplinar para la gestión de riesgos psicosociales en la Región del Maule. Un estudio de caso aplicado – Jiménez-Figueroa, Valenzuela-Hernández y Escobar-Ortega (2026)

Jiménez-Figueroa, Valenzuela-Hernández y Escobar-Ortega (2026) dieron un paso que pocos estudios sobre riesgo psicosocial dan: no se limitaron a diagnosticar el problema sino que diseñaron e implementaron un modelo concreto de intervención transdisciplinar para gestionarlo. Trabajando con organizaciones de la Región del Maule bajo un enfoque aplicado y descriptivo, los autores demostraron que los programas estructurados de acompañamiento emocional, cuando integran múltiples disciplinas y se adaptan a las características específicas del entorno, producen mejoras medibles en la percepción de bienestar y en la calidad del clima organizacional. El fortalecimiento de los canales de comunicación institucional emergió como uno de los factores con mayor incidencia positiva en los resultados obtenidos.

Lo que distingue a este antecedente dentro del conjunto revisado es precisamente su dimensión propositiva. Mientras la mayoría de los estudios concluyen señalando la necesidad de intervenir, Jiménez-Figueroa et al. documentan qué ocurre cuando efectivamente se interviene, ofreciendo evidencia sobre la eficacia de las estrategias integrales frente a las acciones aisladas o reactivas. Este aporte llena un vacío teórico relevante para la presente investigación: los hallazgos obtenidos permiten describir el panorama psicosocial actual de la población estudiada, pero es en las recomendaciones donde el modelo chileno cobra valor práctico, pues ofrece una hoja de ruta validada empíricamente sobre cómo traducir los resultados de un diagnóstico organizacional en acciones sostenibles de prevención y bienestar.

Metodología de Investigación

Enfoque, tipo y diseño

Esta investigación empleó un enfoque cuantitativo, no experimental teniendo en cuenta que se realizó una observación de los resultados (Sousa et al., 2007, pp. 2-3). para analizar el impacto del teletrabajo en la salud mental de los colaboradores de empresas de servicios en Manizales-Caldas. Se utilizó un diseño descriptivo-correlacional que permitirá, por un lado, describir las características de la población estudiada y las condiciones del teletrabajo, y por otro, identificar las relaciones existentes entre estas variables y los niveles de estrés, ansiedad y depresión reportados por los participantes.

Técnica e instrumento

La principal técnica de recolección de datos fue una encuesta estructurada que estuvo administrada de manera online a una muestra representativa de colaboradores que trabajan en modalidad remota. De esta manera, se utilizó el cuestionario como instrumento para la aplicación en campo, que incluyó preguntas cerradas, diseñadas para obtener información detallada sobre aspectos como, características sociodemográficas: edad, género, estado civil, nivel educativo, antigüedad en la empresa, etc., condiciones de trabajo en casa: disposición del espacio de trabajo, horarios de trabajo, interrupciones, etc., factores organizacionales: clima laboral percibido, apoyo de la empresa, carga de trabajo, etc., uso de tecnologías: Frecuencia de uso de herramientas tecnológicas, satisfacción con las mismas, etc., satisfacción laboral: nivel de satisfacción con el trabajo en general y con la modalidad de teletrabajo. El instrumento fue revisado mediante un proceso de validación de contenido apoyado en inteligencia artificial (Copilot), lo cual, si bien permitió identificar aspectos de mejora en la redacción y estructura del

cuestionario, representa una aproximación no convencional al juicio de expertos tradicional, aspecto que se reconoce como una limitación del estudio. (ver anexo 3)

Población

La población objeto de estudio pertenece a una empresa prestadora de servicios de Manizales - Caldas, que presta servicios en las áreas de salud, recreación, educación, vivienda y crédito social a los trabajadores afiliados y sus familias en el departamento de Caldas. Para el momento de realización de esta investigación, la organización contaba con un total de 1.370 colaboradores vinculados en sus diferentes sedes y unidades de negocio. De ese total, 426 trabajadores desarrollaban sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa, constituyendo la población específica sobre la cual se centra el presente estudio, al ser este grupo el directamente expuesto a las condiciones laborales remotas cuyos efectos psicosociales sobre la salud mental se busca analizar. En términos metodológicos, la población se entiende como el conjunto de todos los casos que comparten una serie de especificaciones definidas previamente por el investigador (Hernández-Sampieri et al., 2014), condición que en este estudio se traduce en colaboradores activos en modalidad de teletrabajo o trabajo en casa durante el período de recolección de datos.

Muestra y muestreo

A partir de la población de 426 teletrabajadores se determinó una muestra representativa de 149 participantes, equivalente al 35% del total. Hernández-Sampieri et al. (2014) definen la muestra como un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos, y debe ser representativo de este si se desean generalizar los resultados. Para la selección de los participantes se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, modalidad en la que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, lo que

garantiza la representatividad estadística de los resultados y reduce el riesgo de sesgos en la selección (Hernández-Sampieri et al., 2014). El instrumento fue aplicado con preguntas de carácter voluntario; por esta razón, el número de respuestas válidas por ítem oscila entre 142 y 149 participantes. Esta variación, inherente al diseño del instrumento y no a un error de recolección, se reporta de manera transparente en cada pregunta del análisis de resultados y no compromete la representatividad ni la validez del estudio, en tanto el margen de no respuesta por ítem no supera el 5% de la muestra total.

Análisis de Resultados

La encuesta se estructuró en seis secciones de análisis: datos sociodemográficos, condiciones de trabajo en casa, factores organizacionales, uso de tecnologías, bienestar emocional y satisfacción laboral, e indicadores de ansiedad y depresión. Cada sección se presenta con el análisis individual de sus preguntas, seguido de una conclusión de sección que integra los hallazgos parciales. Al final del capítulo se desarrolla una conclusión general que articula los resultados de todas las secciones con la pregunta orientadora, las preguntas secundarias y los objetivos de la investigación.

El procesamiento de la información se realizó mediante tablas de frecuencia y análisis porcentuales, herramientas propias del enfoque cuantitativo descriptivo que, según Hernández-Sampieri et al. (2014), permiten identificar tendencias, distribuciones y comportamientos de las variables en una población determinada. Los resultados de cada ítem se interpretan a la luz de los marcos teóricos que orientan la investigación: el modelo de Demandas y Recursos Laborales JD-R (Bakker y Demerouti, 2007), la teoría transaccional del estrés (Lazarus y Folkman, 1984) y la teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan, 2000), con el fin de conectar los hallazgos

empíricos con los fundamentos conceptuales del estudio y con el marco normativo colombiano vigente, en particular la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social.

Sección 1. Datos sociodemográficos

Figura 1

¿Cuál es su edad?

Edad:

145 respuestas

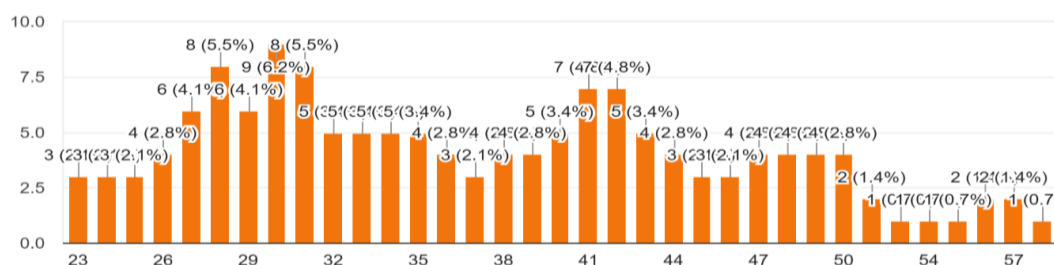


Figura 1. La pregunta fue respondida por 145 personas (97% de la muestra)

La edad se presenta como dato abierto, por lo que se identifican múltiples valores. Sin embargo, se destacan los más representativos:

30 años: 9 personas (6,0%)

28 años: 8 personas (5,4%)

31 años: 8 personas (5,4%)

41 y 42 años: 7 personas cada uno (4,7%)

Otros rangos presentan frecuencias menores distribuidas entre el resto de la muestra

La población se concentra principalmente en edades entre 26 y 42 años, lo que indica una muestra compuesta en su mayoría por adultos en etapa laboral activa. El mayor porcentaje (30 años – 6,0%) no es dominante, lo que evidencia una distribución heterogénea, característica positiva desde el análisis de proyectos, ya que permite obtener percepciones diversas. El menor porcentaje corresponde a edades con baja frecuencia (1 o 2 personas), lo cual es normal en preguntas abiertas.

Figura 2
¿Cuál es su género?

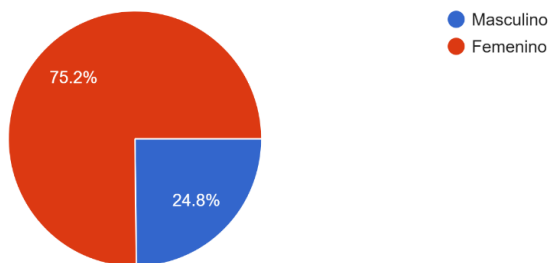
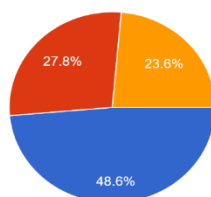


Figura 2. La pregunta fue respondida por 145 personas (97% de la muestra)

La muestra presenta una alta concentración en el género femenino con un total de 109 (75.2%), lo cual implica un sesgo estructural en la percepción de los resultados. Este dato es altamente relevante si se conecta con los antecedentes del estudio, donde se menciona que: Las mujeres tienden a experimentar mayores niveles de estrés y ansiedad en teletrabajo, esto puede estar asociado a la doble carga laboral (trabajo + hogar). El menor porcentaje masculino 36 (24,8%) no invalida el análisis, pero sí indica que los resultados reflejan principalmente una perspectiva femenina del fenómeno.

Figura 3
Estado civil

Estado civil:
144 respuestas



● Soltero/a
● Casado/a
● Unión libre

Soltero/a: 70 personas (47,0%)

Casado/a: 40 personas (27,5%)

Unión libre: 34 personas (24,2%)

Sin respuesta: 5 personas

Figura 3. La pregunta fue respondida por 144 personas (97% de la muestra)

La distribución muestra un equilibrio entre personas con y sin pareja, aunque con predominio de solteros (47,0%). Este resultado es clave dentro del problema de investigación, ya que el teletrabajo impacta de forma distinta según el contexto familiar, los solteros, tienen mayor

riesgo de aislamiento y menor interacción social. Mientras que los casados / Unión libre tienden a presentar mayor dificultad para separar vida personal y laboral, representando posibles conflictos familiares.

Figura 4
Nivel educativo:



Figura 4. La pregunta fue respondida por 142 personas (95% de la muestra)

El resultado muestra una población altamente calificada, donde el 71,8% tiene formación profesional o de posgrado. Este hallazgo es clave porque, A mayor nivel educativo, mayor responsabilidad laboral. El porcentaje menor corresponde a niveles técnicos, lo cual indica menor presencia de roles operativos.

Figura 5
Tiempo laborando en la empresa

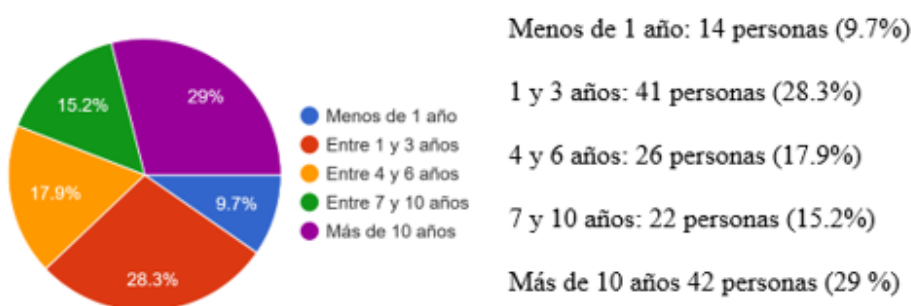


Figura 5. La pregunta fue respondida por 145 personas (97% de la muestra)

La distribución evidencia una estructura organizacional con fuerte concentración en antigüedad media y alta. El porcentaje mayor corresponde a más de 10 años (29,0%), lo que

indica que casi 3 de cada 10 colaboradores tienen una permanencia prolongada en la organización. Esto refleja, estabilidad laboral, bajo nivel de rotación histórica y alto conocimiento institucional. Sin embargo, este mismo resultado también sugiere una posible acumulación de desgaste organizacional, especialmente si se conecta con variables posteriores como estrés y ansiedad. El menor porcentaje corresponde a menos de 1 año (9,7%), lo cual indica baja representación de personal nuevo, lo que puede limitar la entrada de nuevas dinámicas o innovación.

Figura 6

Tiempo trabajando desde casa en modalidad remota

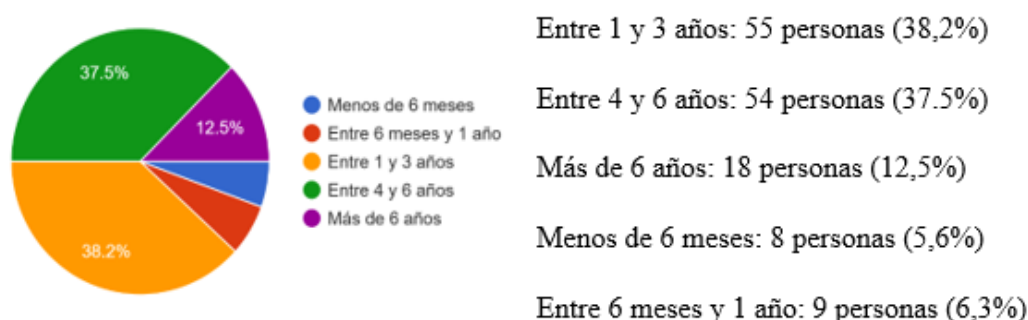


Figura 6. La pregunta fue respondida por 144 personas (97% de la muestra)

Los resultados muestran una alta concentración en experiencia prolongada en teletrabajo, donde, 127 personas (88,2%) llevan más de 1 año en modalidad remota, el mayor porcentaje corresponde a “Entre 1 y 3 años” (38,2%), seguido muy de cerca por “Entre 4 y 6 años” (37,5%), lo que evidencia una población que ya ha superado completamente la fase de adaptación al teletrabajo. La diferencia entre estos dos grupos es mínima (0,7%), lo que indica una distribución equilibrada en experiencia media y alta, reforzando la idea de que el teletrabajo está plenamente consolidado en la organización. El menor porcentaje corresponde a menos de 6 meses (5,6%). Entre 6 meses y 1 año (6,3%) Esto confirma que solo el 11,9% de los colaboradores está en etapa inicial, lo cual es muy bajo y metodológicamente relevante.

Conclusión Sección 1. Datos sociodemográficos

Los resultados sociodemográficos evidencian que la población encuestada presenta una experiencia laboral y permanencia significativa tanto en la organización como en la modalidad de teletrabajo. La mayor concentración de colaboradores cuenta con más de un año trabajando de manera remota, lo que permite concluir que los resultados obtenidos en la investigación no corresponden a procesos iniciales de adaptación, sino a experiencias prolongadas dentro del trabajo remoto.

Asimismo, la diversidad en tiempos de permanencia laboral permite identificar diferentes niveles de adaptación y experiencia frente a las dinámicas organizacionales. Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, estos resultados son relevantes porque permiten comprender el contexto real de la población analizada y facilitan la identificación de riesgos psicosociales asociados a la permanencia prolongada en modalidad remota. En relación con la investigación, esta sección permite validar que los efectos identificados sobre bienestar y salud mental corresponden a una población con experiencia consolidada en teletrabajo, fortaleciendo la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Sección 2. Condiciones de trabajo en casa

Figura 7

¿Qué tan adecuado considera el espacio físico con el que cuenta para trabajar desde casa?

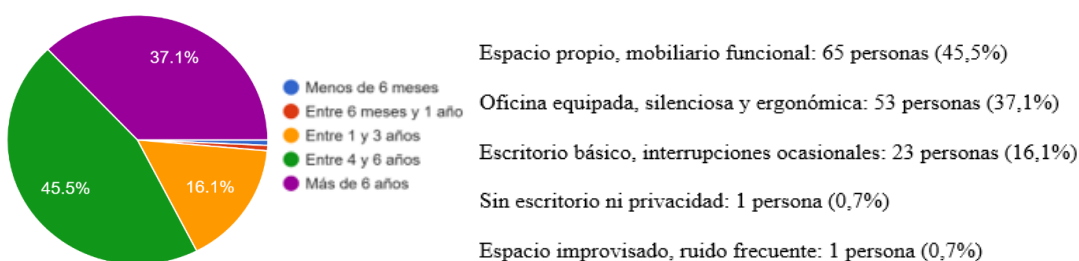


Figura 7. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

Este resultado es clave para la identificación de condiciones iniciales del entorno de trabajo, lo cual impacta directamente en variables críticas como la productividad, el bienestar y la gestión del riesgo psicosocial. Se observa que el 79,86% de los colaboradores (119 personas) cuentan con condiciones adecuadas o altamente adecuadas, lo cual indica que, a nivel de infraestructura, la organización presenta una base favorable para la ejecución del trabajo remoto. Este resultado se alinea con el objetivo específico de identificar factores psicosociales asociados al teletrabajo, evidenciando que una proporción significativa dispone de condiciones físicas que pueden mitigar riesgos como el estrés o la fatiga laboral. El mayor porcentaje corresponde a colaboradores con espacio propio y mobiliario funcional (65 personas). Esto representa una fortaleza organizacional, ya que reduce riesgos operativos y mejora la eficiencia en la ejecución de tareas.

Los valores más bajos corresponden a sin escritorio ni privacidad: 1 persona y Espacio improvisado: 1 persona, Aunque representan solo el 1,34% en conjunto, estos casos son críticos, ya que incrementan el riesgo psicosocial, afectan directamente la productividad y pueden generar impacto negativo en indicadores de desempeño. Esto evidencia la necesidad de estrategias focalizadas, alineadas con el objetivo de generar insumos para la toma de decisiones empresariales.

Figura 8

¿Con qué frecuencia enfrenta interrupciones durante su jornada laboral?

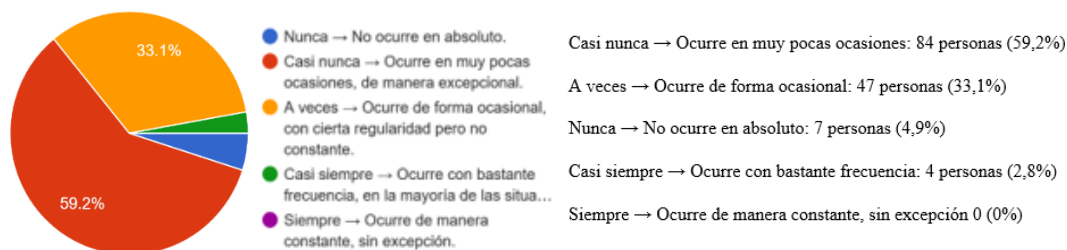


Figura 8. La pregunta fue respondida por 142 personas (95% de la muestra)

Este ítem es fundamental dentro del análisis, ya que las interrupciones en la jornada laboral constituyen un factor crítico en la gestión del tiempo, la productividad y el riesgo psicosocial en entornos de trabajo remoto. Se evidencia que el 89,94% de los colaboradores (134 personas) experimentan interrupciones en algún nivel (desde “casi nunca” hasta “casi siempre”), lo que confirma que las interrupciones son un fenómeno generalizado en el teletrabajo. Este hallazgo se alinea directamente con el objetivo específico de identificar factores psicosociales que afectan la salud mental, ya que las interrupciones constantes pueden generar disminución de la concentración, aumento del estrés laboral, fragmentación de la jornada de trabajo, sensación de sobrecarga operativa.

El mayor porcentaje corresponde a la categoría “casi nunca” (84 personas), lo cual indica que, aunque las interrupciones existen, no son predominantes ni constantes en la mayoría de los casos. Esto representa una condición favorable, ya que permite mantener la continuidad operativa en la ejecución de tareas. Solo 7 personas (4,70%) indicaron que nunca presentan interrupciones, lo que evidencia que el teletrabajo en condiciones ideales es poco frecuente, esto refuerza la idea de que el entorno doméstico, por naturaleza, introduce variables que afectan la estabilidad del trabajo.

Figura 9

¿Qué tan claramente definidos considera que están sus horarios de trabajo en modalidad remota?

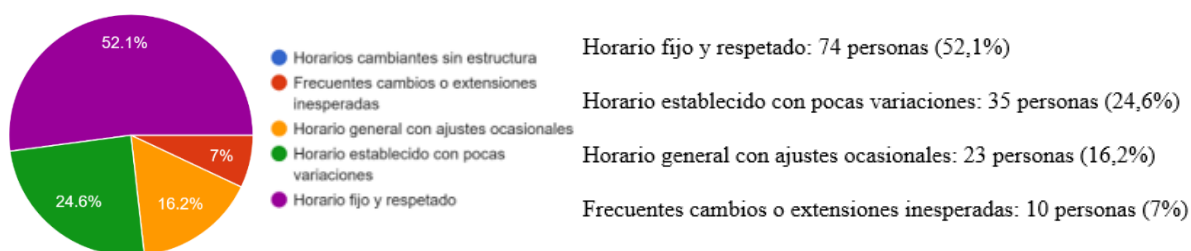


Figura 9. La pregunta fue respondida por 142 personas (95% de la muestra)

Este ítem es altamente relevante dentro del análisis, ya que la claridad en los horarios de trabajo constituye un factor determinante en la gestión del tiempo, control de alcance laboral y prevención del agotamiento. Se evidencia que el 75,84% de los colaboradores (113 personas) cuentan con horarios definidos o relativamente estables (sumando “horario fijo” y “con pocas variaciones”), lo cual refleja una estructura organizacional favorable en términos de planificación y control. Este resultado se alinea directamente con el objetivo de analizar los factores psicosociales que influyen en la salud mental, ya que la claridad en los horarios reduce la ambigüedad laboral, Disminuye el estrés por sobrecarga y favorece el equilibrio vida-trabajo. El mayor porcentaje (51,01%) corresponde a “horario fijo y respetado” (76 personas), lo que indica que más de la mitad de los colaboradores cuenta con una estructura laboral claramente definida. Este resultado sugiere que la empresa ha logrado establecer lineamientos claros en la modalidad remota, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El menor porcentaje corresponde a “frecuentes cambios o extensiones inesperadas. Aunque es un grupo reducido, representa un riesgo, ya que afecta directamente el control del tiempo generando incertidumbre en la ejecución de tareas Incrementando el riesgo de burnout y dificultando la conciliación entre vida personal y laboral. Este resultado es especialmente relevante para el objetivo de determinar los niveles de estrés y satisfacción laboral, evidenciando una posible fuente de afectación directa en la salud mental.

El siguiente bloque de 5 afirmaciones busca identificar las principales dificultades en el espacio de trabajo (Escala Likert 1 = Nunca, 5 = Siempre) en donde:

Figura 10

Falta de espacio físico adecuado (Escala Likert: 1 = Nunca, 5 = Siempre)

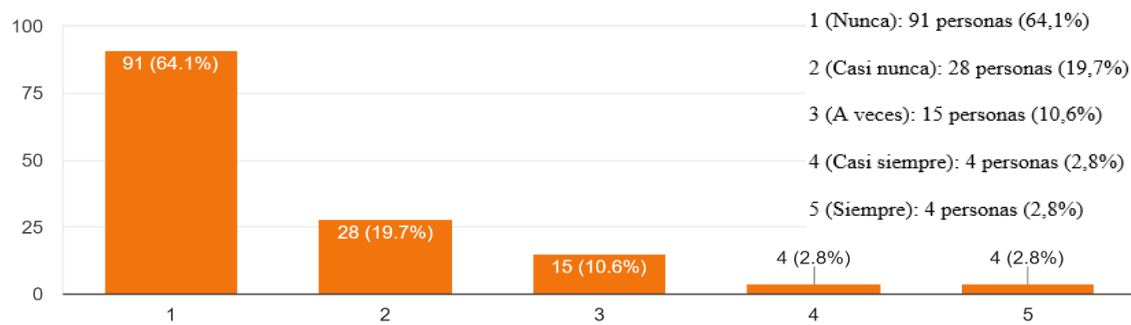


Figura 10. La pregunta fue respondida por 142 personas (95% de la muestra)

Este ítem evalúa un factor crítico dentro de la gestión del teletrabajo: la disponibilidad de un espacio físico adecuado, el cual impacta directamente en la productividad, concentración y gestión del riesgo psicosocial. Se evidencia que el 83,8% de los colaboradores (119 personas) manifiestan que nunca o casi nunca presentan falta de espacio físico adecuado, lo que indica que, en términos generales, las condiciones del entorno laboral son favorables. Este resultado se alinea con el objetivo específico de identificar los factores psicosociales que afectan la salud mental, evidenciando que el espacio físico no constituye una problemática estructural en la mayoría de los casos.

El mayor porcentaje (64,1%) corresponde a “Nunca” (91 personas), lo cual indica que más de la mitad de los colaboradores cuenta de manera constante con un espacio adecuado para trabajar, esto representa una fortaleza organizacional, ya que, facilita la ejecución eficiente de tareas y mejora la concentración y calidad del trabajo. El 2,8% (4 personas) en “casi siempre” y el 2,8% (4 personas) en “siempre” suman un 5,6% (8 personas) que presentan esta problemática de forma recurrente. evidenciando un grupo vulnerable que requiere atención.

Figura 11

Interrupciones por familiares u otras personas (Escala Likert: 1 = Nunca, 5 = Siempre)

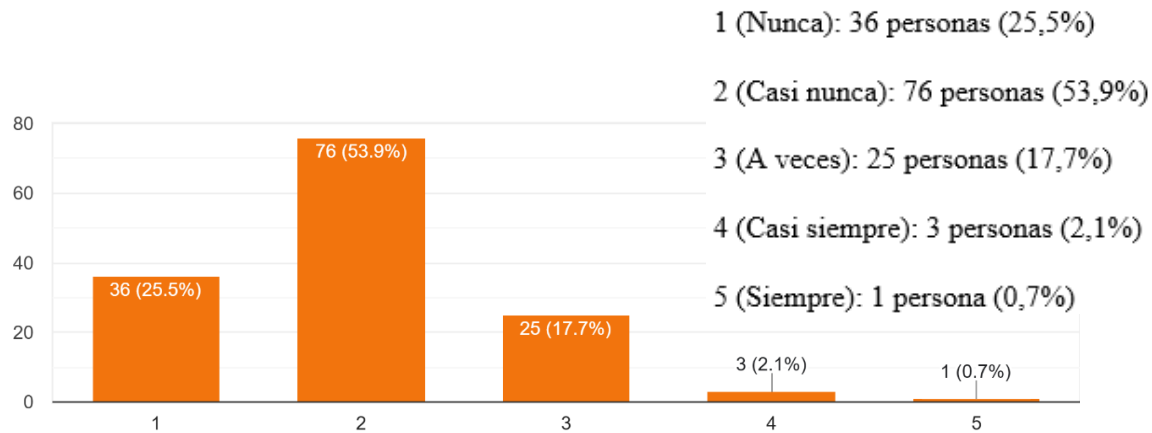


Figura 11. La pregunta fue respondida por 141 personas (95% de la muestra)

Esta variable es clave dentro del análisis de los factores psicosociales del teletrabajo, ya que las interrupciones por parte del entorno familiar afectan directamente la gestión del tiempo, la concentración y la eficiencia en la ejecución de tareas, elementos fundamentales en la gerencia de proyectos. Se observa que el 79,4% de los colaboradores (112 personas) manifiestan que nunca o casi nunca presentan interrupciones, lo cual indica que, en términos generales, existe un adecuado control del entorno doméstico durante la jornada laboral. Este resultado se alinea con el objetivo de identificar factores psicosociales que afectan la salud mental, evidenciando que, aunque las interrupciones existen, no representan una problemática predominante en la mayoría de los casos.

El mayor porcentaje corresponde a (53,9%) “Casi nunca” (76 personas), lo que indica que más de la mitad de los colaboradores experimenta interrupciones de forma poco frecuente, esto sugiere la existencia de cierto nivel de organización en el entorno familiar, adaptación a la dinámica del teletrabajo y capacidad de mantener continuidad en las tareas, este resultado representa una condición favorable, ya que minimiza interrupciones críticas en los procesos

laborales. El 2,1% (3 personas) en “casi siempre” y el 0,7% (1 persona) en “siempre” representan un 2,8% (4 personas) que experimenta interrupciones frecuentes. Aunque es un porcentaje bajo, constituye un riesgo crítico, debido a que afecta gravemente la productividad, genera estrés constante y dificulta la gestión del tiempo.

Figura 12

Problemas de conectividad o fallas técnicas (Escala Likert: 1 = Nunca, 5 = Siempre)

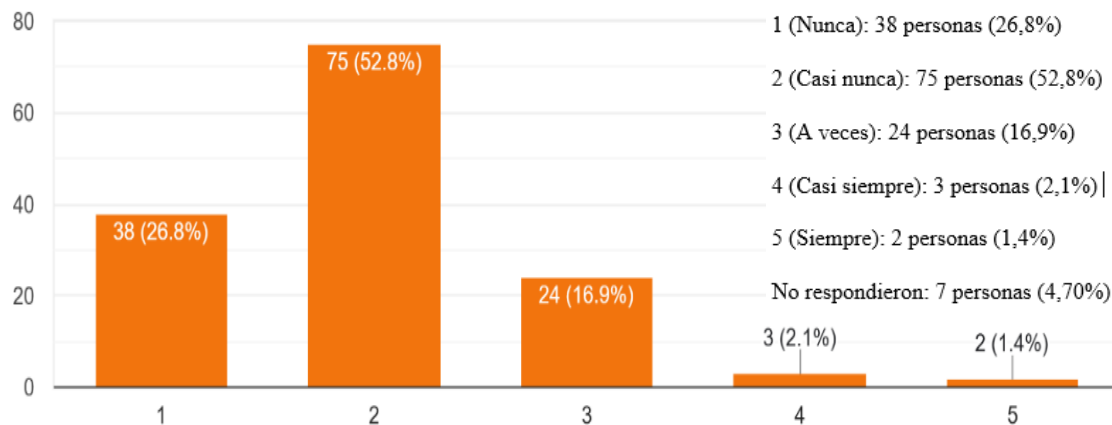


Figura 12. La pregunta fue respondida por 142 personas (95% de la muestra)

Esta variable es fundamental en entornos de teletrabajo, ya que la conectividad constituye un recurso crítico para la ejecución de actividades, la comunicación y el cumplimiento de objetivos dentro de la gerencia de proyectos. Se evidencia que el 79,6% de los colaboradores (113 personas) manifiestan que nunca o casi nunca presentan problemas de conectividad, lo cual indica una infraestructura tecnológica relativamente estable. Este resultado se alinea con el objetivo de identificar factores psicosociales que afectan la salud mental, ya que la estabilidad tecnológica reduce la frustración operativa, el retraso en tareas e interrupciones en la comunicación.

El mayor porcentaje corresponde a (52,8%) “Casi nunca” (75 personas), lo que indica que los problemas técnicos son poco frecuentes, pero no inexistentes, esto sugiere, un funcionamiento adecuado de herramientas tecnológicas, riesgos técnicos controlados y capacidad

de continuidad operativa lo que representa una condición favorable, aunque no completamente optimizada. El 2,1% (3 personas) en “casi siempre” y el 1,4% (2 personas) en “siempre” representan un 3,5% (5 personas) con problemas recurrentes, este grupo es crítico por qué. Afecta directamente la productividad y puede derivar en incumplimiento de objetivos.

Figura 13

Dificultad para separar vida laboral y personal (Escala Likert: 1 = Nunca, 5 = Siempre)

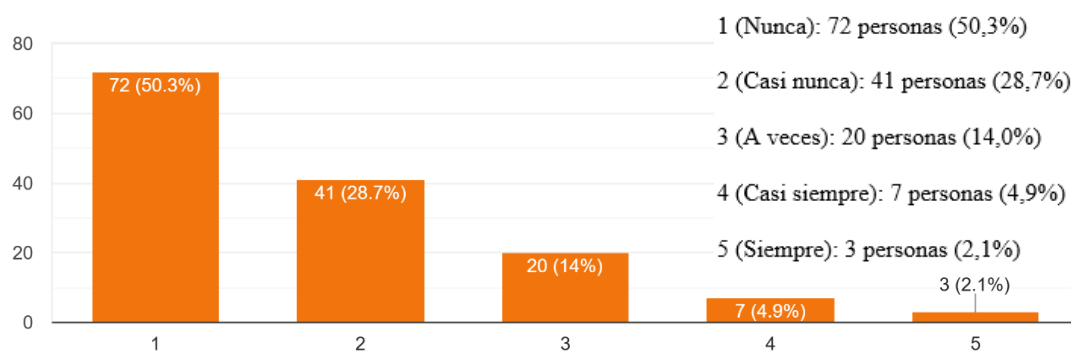


Figura 13. La pregunta fue respondida por 143 personas (95% de la muestra)

Esta variable es una de las más relevantes dentro de la investigación, ya que la dificultad para separar la vida laboral y personal es un factor directamente asociado con el estrés, agotamiento y salud mental en el teletrabajo. Se evidencia que el 79,0% de los colaboradores (113 personas) manifiestan que nunca o casi nunca presentan esta dificultad, lo cual sugiere un adecuado equilibrio entre ambos ámbitos. Este resultado se alinea con el objetivo de analizar las percepciones sobre el bienestar emocional y laboral, indicando que la mayoría ha logrado establecer límites funcionales entre trabajo y vida personal.

El mayor porcentaje corresponde a (50,3%) “Nunca” (72 personas), lo que indica que más de la mitad de los colaboradores no presenta dificultades en este aspecto, esto representa un buen manejo del tiempo, claridad en horarios laborales, capacidad de desconexión y mayor sostenibilidad del desempeño, El 4,9% (7 personas) en “casi siempre” y el 2,1% (3 personas) en “siempre” suman un 7,0% (10 personas) con dificultades recurrentes, lo cual indica casos

persistentes de dificultad para desconectarse del trabajo. Aun que no es una cifra alta requiere de atención.

Figura 14

Falta de mobiliario ergonómico (Escala Likert: 1 = Nunca, 5 = Siempre)

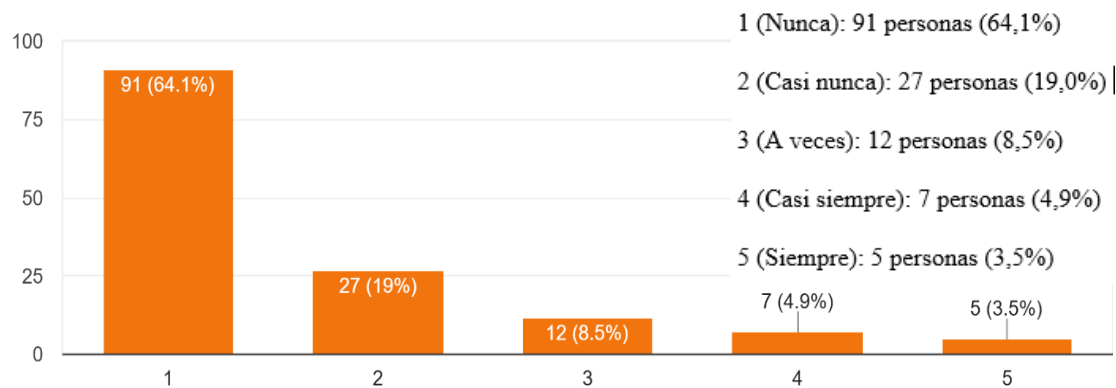


Figura 14. La pregunta fue respondida por 142 personas (95% de la muestra)

Esta variable evalúa un componente clave dentro de las condiciones del teletrabajo: la disponibilidad de mobiliario ergonómico, el cual impacta directamente en la salud física, la productividad y el bienestar psicosocial de los colaboradores. Se evidencia que el 83,1% de los colaboradores (118 personas) manifiestan que nunca o casi nunca presentan falta de mobiliario ergonómico, lo cual indica condiciones favorables en términos de adecuación del puesto de trabajo.

Este resultado se alinea con el objetivo de identificar factores psicosociales que afectan la salud mental, ya que una adecuada ergonomía contribuye a reducir fatiga física, disminuir molestias musculares y favorece la continuidad en la ejecución de tareas. El mayor porcentaje corresponde a “Nunca” (91 personas), lo que indica que la mayoría de los colaboradores cuenta con mobiliario adecuado de forma permanente. El menor porcentaje corresponde a “Siempre” (5 personas), lo cual indica casos persistentes de falta de mobiliario adecuado, aunque es un valor

bajo, requiere atención, ya que implica condiciones inadecuadas permanentes y posibles impactos en la salud a mediano y largo plazo

Conclusión sección 2: Condiciones de trabajo en casa

Los resultados obtenidos en esta sección evidencian que las condiciones de trabajo en casa son percibidas de manera favorable por la mayoría de los colaboradores. Los altos niveles de satisfacción frente a las herramientas tecnológicas y la baja frecuencia de dificultades técnicas reflejan que la organización ha logrado proporcionar recursos adecuados para el desarrollo de las actividades laborales en modalidad remota. Asimismo, la percepción positiva frente al apoyo del jefe inmediato demuestra que existe acompañamiento organizacional y comunicación efectiva dentro de los equipos de trabajo, aspecto que favorece el bienestar laboral y la continuidad operativa.

Sin embargo, aunque predominan resultados positivos, algunos colaboradores manifiestan percepciones neutrales o negativas frente a ciertos aspectos de las condiciones de trabajo en casa, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de seguimiento, soporte tecnológico y acompañamiento organizacional. Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, estos resultados reflejan fortalezas en la gestión de recursos, coordinación de equipos y administración del trabajo remoto, permitiendo minimizar riesgos operativos y mantener niveles adecuados de productividad. En relación con la investigación, se concluye que las condiciones de trabajo en casa no representan el principal factor de afectación psicosocial identificado en los colaboradores, aunque sí constituyen un elemento importante para garantizar bienestar, desempeño y estabilidad dentro del entorno laboral remoto.

Sección 3. Factores organizacionales

Figura 15

¿Cómo percibe el clima laboral de su empresa en modalidad remota? (Escala Likert: 1 = Muy negativo, 5 = Muy positivo)

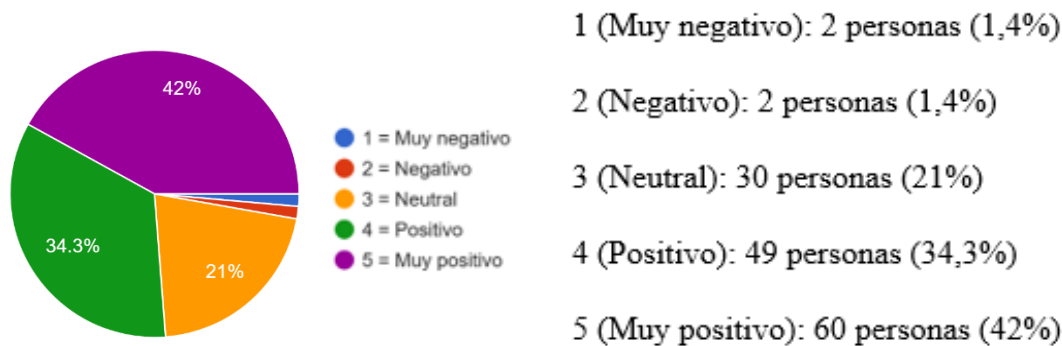


Figura 15. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

Este ítem evalúa un factor clave en la gestión organizacional: el clima laboral en modalidad remota, el cual influye directamente en la productividad, motivación y salud mental de los colaboradores. Se evidencia que el 76,3% de los encuestados (109 personas) perciben el clima laboral como positivo o muy positivo, lo que refleja una fortaleza organizacional en la gestión del teletrabajo. Este resultado se alinea con el objetivo de analizar las percepciones del bienestar laboral, mostrando que, en términos generales, la organización ha logrado mantener un entorno favorable pese a la virtualidad. El mayor porcentaje corresponde a (42%) “Muy positivo” (60 personas), lo que indica una percepción altamente favorable del entorno laboral. Esto implica que, existe una adecuada gestión del equipo en entornos virtuales, logrando mantener canales de comunicación efectivos y un liderazgo organizacional sólido, lo que sugiere que la empresa ha implementado estrategias efectivas que contribuyen al bienestar emocional.

Figura 16

¿Recibe apoyo de la empresa para desempeñar sus funciones desde casa?

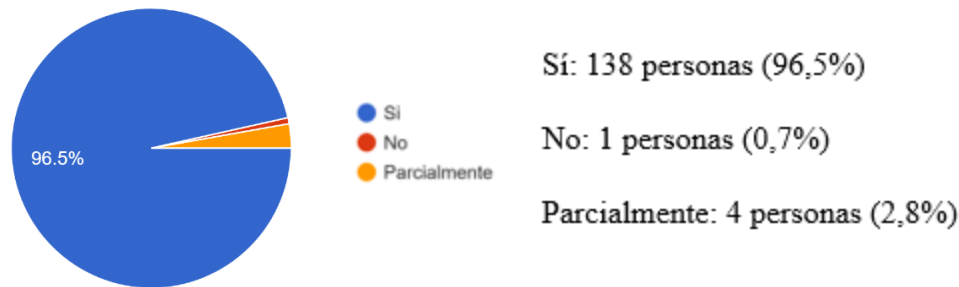


Figura 16. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

Este ítem evalúa un componente crítico: el apoyo organizacional, el cual impacta directamente en la eficiencia operativa, cumplimiento de tareas y bienestar del colaborador. Se evidencia que el 96,5% (138 personas) perciben que sí reciben apoyo, lo que indica una alta capacidad organizacional para sostener el trabajo remoto. Este resultado se alinea con el objetivo de analizar percepciones del entorno laboral y bienestar, evidenciando condiciones favorables. Mientras que solo el 1,4% (2 personas) respondió “No”. Lo que puede reflejar fallas puntuales en la gestión.

Figura 17

¿Cómo calificaría su carga de trabajo actual? (Escala Likert: 1 = Muy baja, 5 = Muy alta)



Figura 17. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

Este ítem evalúa un factor crítico en la gestión del talento humano: la carga laboral, la cual tiene una incidencia directa en el estrés, la productividad y la salud mental de los colaboradores. Se evidencia que el 88,8% de los colaboradores (127 personas) perciben su carga laboral entre moderada y alta, lo que indica una alta exigencia operativa en el entorno de trabajo remoto. Este resultado se alinea con el objetivo de determinar los niveles de estrés y analizar los factores psicosociales, ya que la carga laboral es uno de los principales detonantes de afectaciones emocionales. El mayor porcentaje corresponde (53,1%) a “Moderada” (76 personas), lo que indica un equilibrio relativo en la distribución del trabajo. esto implica que, Existe una asignación de tareas relativamente controlada y Se mantiene un nivel de exigencia adecuado, demostrando que hay capacidad de respuesta operativa. El 8,4% (12 personas) “Muy alta”, este grupo representa una zona de riesgo importante, ya que, puede generar fatiga laboral, incrementar el estrés y la ansiedad y afectar la calidad del trabajo

Figura 18

Percepción del apoyo del jefe inmediato (Escala Likert: 1 = Muy insuficiente, 5 = Muy suficiente)

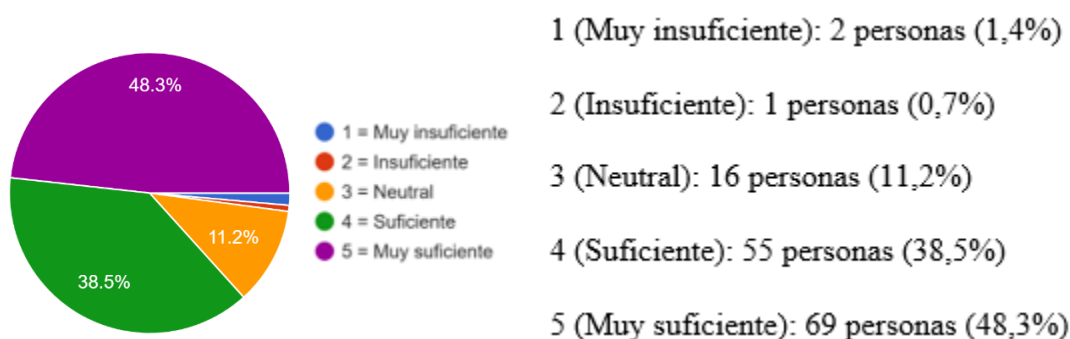


Figura 18. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

Este ítem evalúa un componente estratégico: el liderazgo y apoyo del jefe inmediato, el cual impacta directamente en la motivación, el desempeño y el bienestar emocional de los

colaboradores. Se evidencia que el 86,8% (124 personas) perciben el apoyo como suficiente o muy suficiente, lo que indica una gestión de liderazgo altamente efectiva en el entorno remoto.

Este resultado se alinea con el objetivo de analizar las percepciones del bienestar laboral, destacando el papel del liderazgo en la salud mental. El mayor porcentaje corresponde a (48,3%) “Muy suficiente” (69 personas). Esto refleja un liderazgo cercano y efectivo con comunicación clara, acompañamiento constante y retroalimentación oportuna. El porcentaje (0,7%) fue el menor porcentaje corresponde a “Muy insuficiente” (1 persona).

Conclusión sección 3: Factores organizacionales

Los resultados obtenidos en la sección de factores organizacionales evidencian una percepción favorable frente a las condiciones organizacionales implementadas por la empresa en modalidad remota. Variables como el clima laboral, el apoyo organizacional y el acompañamiento del jefe inmediato presentan altos niveles de percepción positiva, reflejando fortalezas importantes en la gestión del teletrabajo. En relación con el clima laboral, el 76,3% de los colaboradores percibe el entorno laboral como positivo o muy positivo, lo que evidencia que la organización ha logrado mantener condiciones adecuadas de comunicación, trabajo colaborativo y bienestar organizacional pese a la virtualidad.

Asimismo, el apoyo brindado por la empresa presenta uno de los resultados más favorables de la investigación, donde el 96,5% de los encuestados manifestó recibir apoyo para desempeñar sus funciones desde casa. Esto refleja capacidad organizacional para sostener el trabajo remoto y garantizar recursos y acompañamiento adecuados para el cumplimiento de actividades. De igual manera, el apoyo del jefe inmediato presenta una percepción altamente positiva, ya que el 86,8% de los colaboradores considera que este acompañamiento es suficiente

o muy suficiente. Esto evidencia liderazgo efectivo, comunicación constante y seguimiento adecuado dentro de los equipos de trabajo.

Sin embargo, los resultados relacionados con carga laboral muestran un hallazgo relevante para la investigación, debido a que el 44,1% de los colaboradores percibe su carga laboral entre alta y muy alta. Aunque la mayoría considera la carga como moderada, este resultado evidencia la existencia de exigencias laborales importantes que podrían generar estrés, fatiga y afectaciones emocionales dentro del entorno remoto. Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, estos resultados reflejan fortalezas en liderazgo, gestión organizacional y coordinación de equipos remotos; sin embargo, también evidencian la necesidad de fortalecer estrategias relacionadas con distribución de cargas laborales, prevención del estrés y bienestar emocional de los colaboradores. En relación con la investigación, se concluye que los factores organizacionales representan elementos determinantes dentro del bienestar laboral y la salud mental de los trabajadores, especialmente en aspectos asociados a liderazgo, clima organizacional y carga laboral en modalidad de teletrabajo.

Sección 4. Uso de tecnologías

Figura 19

¿Qué tan satisfecho está con las herramientas tecnológicas que utiliza para trabajar desde casa?



Figura 19. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 5 (Muy satisfecho) con 72 personas (50,3%), seguido de la opción 4 (Satisfecho) con 62 personas (43,4%). Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores percibe de manera positiva las herramientas tecnológicas utilizadas en el trabajo remoto, indicando que la organización cuenta con recursos tecnológicos adecuados para el desarrollo de las actividades laborales.

Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 1 (Muy insatisfecho) con 4 personas (2,8%), seguido de la opción 2 (Insatisfecho) con 2 personas (1,4 %), lo que indica que la inconformidad frente a las herramientas tecnológicas es mínima dentro de la población encuestada. Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, ya que permite identificar que las herramientas tecnológicas no representan un factor significativo de afectación psicosocial en el teletrabajo. Por el contrario, se evidencia que la organización ha logrado implementar condiciones tecnológicas favorables para el desempeño laboral remoto.

Figura 20

¿Con qué frecuencia presenta dificultades técnicas que afectan su desempeño?

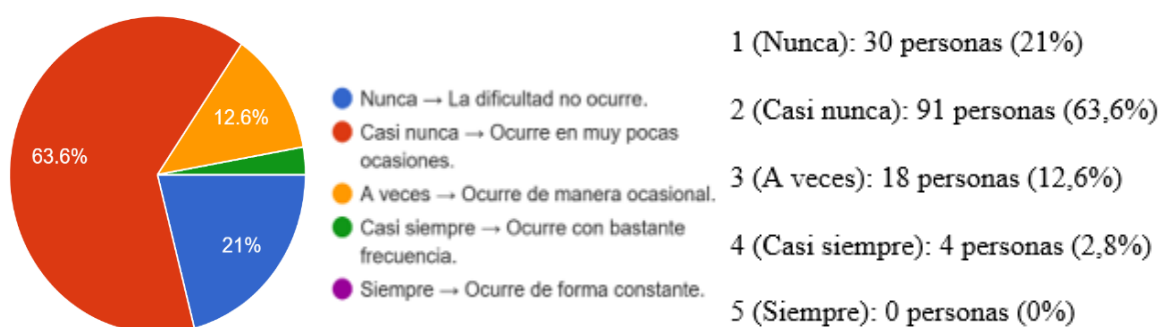


Figura 20. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 2 (Casi nunca) con 91 personas (63,6%), seguido de la opción 1 (Nunca) con 30 personas (21%). Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores presenta dificultades técnicas de forma poco frecuente o inexistente, lo que refleja

estabilidad en las herramientas y recursos tecnológicos utilizados para el trabajo remoto. Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 5 (Siempre) con 0 personas (0%), seguido de la opción 4 (Casi siempre) con 4 personas (2,8%), indicando que las fallas técnicas constantes no representan una problemática significativa dentro de la organización. Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, ya que permite identificar que las dificultades tecnológicas no constituyen un factor determinante en las afectaciones psicosociales asociadas al teletrabajo.

Conclusión sección 4. Uso de tecnologías

Los resultados obtenidos en las preguntas relacionadas con el uso de herramientas tecnológicas y las dificultades técnicas evidencian que la organización cuenta con condiciones tecnológicas favorables para el desarrollo del trabajo remoto. La alta satisfacción frente a las herramientas utilizadas, donde el 93,7% de los colaboradores manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho, demuestra que la infraestructura tecnológica implementada responde adecuadamente a las necesidades operativas de los trabajadores. Asimismo, el hecho de que el 84,6% de los encuestados indique que las dificultades técnicas ocurren “nunca” o “casi nunca” permite identificar que las fallas tecnológicas no representan una afectación significativa dentro del desempeño laboral. Esto refleja estabilidad en los procesos digitales, continuidad operativa y una adecuada gestión de recursos tecnológicos por parte de la organización.

Estos resultados son relevantes porque evidencian fortalezas en la planificación y administración de recursos tecnológicos, permitiendo mantener la productividad y el cumplimiento de actividades en modalidad remota. Además, se reduce el riesgo de interrupciones operativas, retrasos y afectaciones en la ejecución de tareas, elementos fundamentales para garantizar la eficiencia organizacional. En relación con el problema de

investigación, se concluye que las herramientas tecnológicas no constituyen el principal factor asociado a las afectaciones psicosociales identificadas en los colaboradores. Por el contrario, los resultados sugieren que variables como el estrés, la ansiedad o la sobrecarga laboral podrían estar más relacionadas con factores organizacionales, emocionales y de gestión del trabajo remoto que con limitaciones tecnológicas.

Sección 5. Bienestar Emocional y Satisfacción Laboral.

Indicadores de Estrés (adaptación PSS-10)

Figura 21

¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía controlar las cosas importantes de su vida laboral?

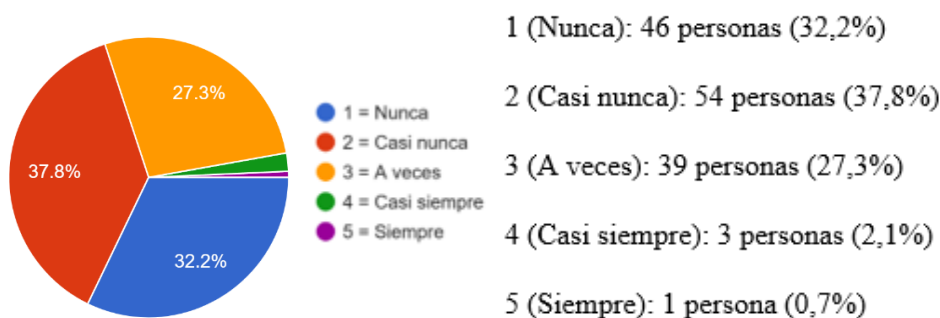


Figura 21. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 2 (Casi nunca) con 54 personas (37,8%), seguido de la opción 1 (Nunca) con 46 personas (32,2%). Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores percibe que rara vez pierde el control sobre aspectos importantes de su vida laboral, lo cual sugiere un nivel adecuado de gestión de responsabilidades y organización del trabajo en la modalidad de teletrabajo, este resultado puede asociarse a una adecuada planificación, claridad en las funciones y control de actividades, elementos clave en la ejecución eficiente de procesos laborales.

Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 5 (Siempre) con 1 persona (0,7%), seguido de la opción 4 (Casi siempre) con 3 personas (2,1%), lo que indica que son muy pocos los colaboradores que experimentan una sensación constante de descontrol laboral. Esto puede interpretarse como un indicador positivo en términos de estabilidad emocional y control de tareas; sin embargo, estos casos minoritarios deben considerarse dentro del análisis, ya que pueden representar situaciones puntuales de sobrecarga o dificultades en la gestión del trabajo. Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, específicamente con la identificación de factores psicosociales, evidenciando que la pérdida de control sobre las actividades laborales no constituye un factor predominante en la afectación de la salud mental, aunque sí existen casos aislados que podrían requerir intervención organizacional.

Figura 22

¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades laborales se acumulaban tanto que no podía manejarlas?

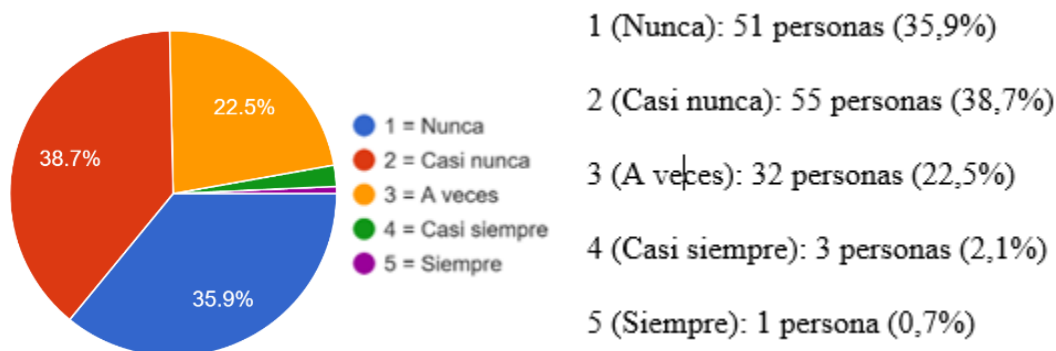


Figura 22. La pregunta fue respondida por 142 personas (95,3% de la muestra),

El mayor porcentaje corresponde a la opción 2 (Casi nunca) con 55 personas (38,7%), seguido de la opción 1 (Nunca) con 51 personas (35,9%). Esto indica que la mayoría de los colaboradores no percibe una acumulación significativa de dificultades laborales, lo que sugiere una adecuada distribución de cargas de trabajo y capacidad de respuesta ante las exigencias laborales, esto puede interpretarse como una correcta asignación de tareas, seguimiento de

actividades y control de riesgos asociados a la sobrecarga laboral. Por otro lado, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 5 (Siempre) con 1 persona (0,7%), seguido de la opción 4 (Casi siempre) con 3 personas (2,1%), evidenciando que la acumulación constante de dificultades no es una problemática generalizada dentro de la organización. Sin embargo, estos casos minoritarios pueden estar asociados a situaciones específicas como alta carga laboral, falta de apoyo o dificultades en la gestión del tiempo. Es importante resaltar que un 22,5% (32 personas) respondió “A veces”, lo cual indica que, aunque no es predominante, sí existe un grupo significativo que experimenta acumulación ocasional de dificultades, lo que podría representar un riesgo psicosocial moderado si no se gestiona adecuadamente.

Este resultado se alinea con los objetivos de la investigación, particularmente con la identificación de factores psicosociales, evidenciando que, aunque la acumulación de dificultades no es crítica, sí existe una presencia moderada que puede incidir en el estrés laboral, lo que requiere atención desde la gestión organizacional para prevenir afectaciones en la salud mental de los colaboradores.

Indicadores de Estado de Ánimo (adaptación GAD-7)

Figura 23

¿Con qué frecuencia ha sentido nerviosismo o preocupación excesiva por su trabajo?

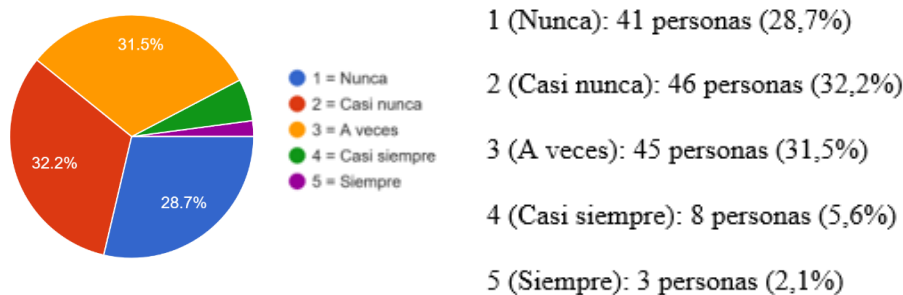


Figura 23. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 2 (Casi nunca) con 46 personas (32,2%), seguido muy de cerca por las opciones 3 (A veces) con 45 personas (31,5%) y 1 (Nunca) con 41 personas (28,7%). Esto evidencia que, aunque una parte importante de los colaboradores no experimenta con frecuencia nerviosismo o preocupación excesiva, existe también un grupo considerable que lo presenta de manera ocasional, este comportamiento puede estar relacionado con momentos específicos de presión laboral, cumplimiento de plazos o carga de trabajo, lo que sugiere que, si bien existe control general, sí se presentan picos de estrés que deben ser gestionados.

Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 5 (Siempre) con 3 personas (2,1%), seguido de la opción 4 (Casi siempre) con 8 personas (5,6%), lo que indica que los niveles altos y constantes de nerviosismo no son predominantes en la población. Sin embargo, estos casos pueden representar colaboradores con mayor vulnerabilidad a factores psicosociales como estrés o ansiedad. Es importante destacar que el 31,5% (45 personas) respondió “A veces”, lo cual representa un grupo significativo que experimenta preocupación en ciertos momentos, lo que podría estar asociado a factores como la carga laboral, la presión por resultados o la dificultad para desconectarse del trabajo. Este resultado se alinea con los objetivos de la investigación, especialmente en la identificación de factores psicosociales, evidenciando que el nerviosismo y la preocupación laboral no son constantes, pero sí están presentes de forma moderada, lo que puede incidir en la salud mental si no se gestionan adecuadamente dentro de la organización.

Figura 24

¿Con qué frecuencia ha tenido dificultad para relajarse durante o después de la jornada laboral?

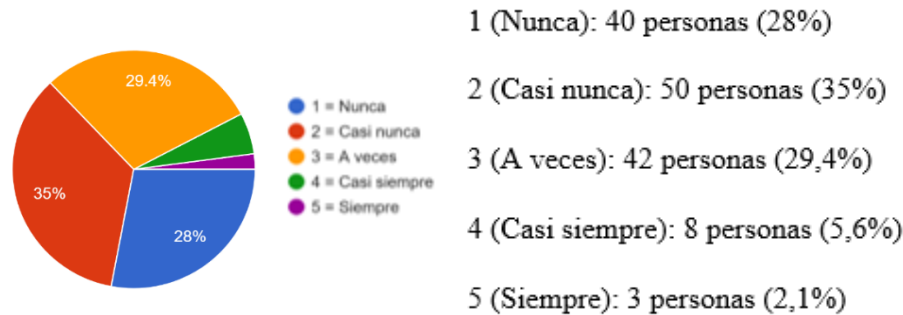


Figura 24. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 2 (Casi nunca) con 50 personas (35%), seguido de la opción 3 (A veces) con 42 personas (29,4%) y 1 (Nunca) con 40 personas (28%). Esto indica que la mayoría de los colaboradores no presenta dificultades frecuentes para relajarse, lo cual sugiere un adecuado manejo del tiempo de descanso y cierta capacidad de desconexión laboral. Sin embargo, es importante resaltar que un 29,4% (42 personas) manifiesta que esto ocurre “A veces”, lo que evidencia que existe un grupo significativo que presenta dificultades ocasionales para desconectarse del trabajo, lo cual es un factor relevante en estudios de teletrabajo, donde los límites entre lo laboral y lo personal pueden ser difusos.

Por otro lado, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 5 (Siempre) con 3 personas (2,1%), seguido de la opción 4 (Casi siempre) con 8 personas (5,6%), indicando que los problemas constantes de relajación no son predominantes, aunque sí existen casos que pueden estar asociados a sobrecarga laboral, estrés acumulado o falta de estrategias de descanso, estos resultados pueden interpretarse como una necesidad de fortalecer prácticas relacionadas con la gestión del tiempo, equilibrio vida-trabajo y bienestar laboral, especialmente en entornos de trabajo remoto. Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, particularmente

con la determinación de efectos psicosociales, evidenciando que, aunque la dificultad para relajarse no es crítica, sí existe una presencia moderada que puede afectar el bienestar emocional, convirtiéndose en un aspecto clave para el diseño de estrategias organizacionales orientadas a la salud mental.

Bienestar Emocional (adaptación PHQ-9)

Figura 25

¿Con qué frecuencia ha sentido poca motivación o interés en realizar sus tareas laborales?

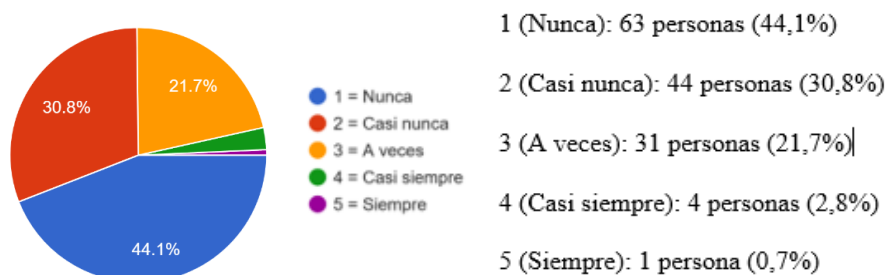


Figura 25. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 1 (Nunca) con 63 personas (44,1%), seguido de la opción 2 (Casi nunca) con 44 personas (30,8%). Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores mantiene niveles adecuados de motivación e interés por sus tareas laborales, lo cual es un indicador positivo desde la perspectiva organizacional, ya que sugiere compromiso, claridad en funciones y alineación con los objetivos laborales. Este comportamiento puede estar asociado a factores previamente identificados en la investigación, como el clima laboral positivo, el apoyo organizacional y las condiciones adecuadas de trabajo en casa, lo que favorece la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

Por otro lado, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 5 (Siempre) con 1 persona (0,7%), seguido de la opción 4 (Casi siempre) con 4 personas (2,8%), lo que indica que los niveles constantes de desmotivación son prácticamente inexistentes en la población. Sin

embargo, estos casos deben considerarse como posibles señales de alerta frente a factores como el desgaste laboral. Es importante resaltar que un 21,7% (31 personas) respondió “A veces”, lo cual evidencia que existe un grupo que experimenta desmotivación de forma ocasional, lo que puede estar relacionado con cargas de trabajo, monotonía o presión laboral en determinados momentos.

Este resultado se relaciona directamente con los objetivos de la investigación, especialmente con la determinación de los efectos psicosociales, evidenciando que la baja motivación no es un problema generalizado, pero sí existe de manera moderada en ciertos casos, lo cual puede influir en la salud mental y el rendimiento si no se gestiona adecuadamente.

Figura 26

¿Con qué frecuencia ha experimentado sentimientos de tristeza o desánimo relacionados con el trabajo?

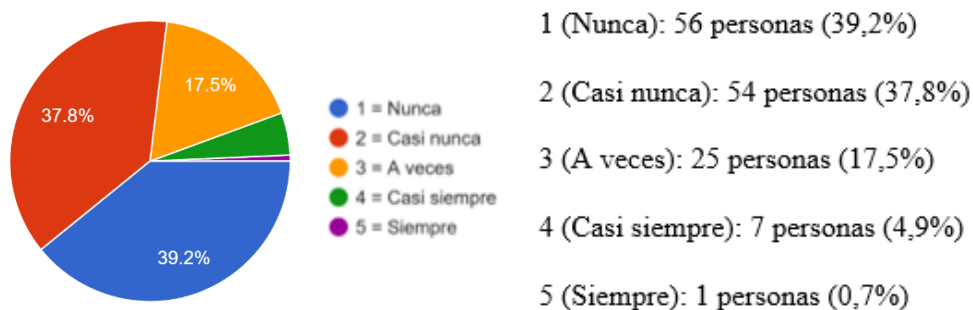


Figura 26. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 1 (Nunca) con 56 personas (39,2%), seguido muy de cerca por la opción 2 (Casi nunca) con 54 personas (37,8%). Esto indica que la mayoría de los colaboradores no presenta sentimientos frecuentes de tristeza o desánimo relacionados con el trabajo, lo cual es un indicador positivo en términos de bienestar emocional y salud mental dentro de la organización, este resultado puede interpretarse como una adecuada gestión del

entorno laboral, donde factores como la comunicación, el liderazgo y el apoyo organizacional contribuyen a mantener un estado emocional estable en los colaboradores.

Por otro lado, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 5 (Siempre) con 2 personas (1,4%), seguido de la opción 4 (Casi siempre) con 6 personas (4,2%), lo que evidencia que los niveles altos y constantes de desánimo no son representativos en la población, aunque sí existen casos puntuales que podrían estar asociados a factores de riesgo psicosocial. Es importante destacar que el 17,5% (25 personas) respondió “A veces”, lo que indica la presencia de un grupo que experimenta sentimientos de tristeza de forma ocasional, lo cual puede estar relacionado con condiciones específicas del trabajo en casa, como aislamiento, carga laboral o dificultades en la conciliación vida-trabajo. Este resultado se alinea con los objetivos de la investigación, particularmente con la identificación de efectos psicosociales, evidenciando que, aunque el desánimo no es predominante, sí existe en niveles moderados, lo que requiere atención preventiva para evitar posibles afectaciones en la salud mental de los colaboradores.

Satisfacción laboral

Figura 27

Actualmente, ¿qué nivel de satisfacción siente con su trabajo en modalidad remota?



Figura 27. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 5 (Muy satisfecho) con 87 personas (60,8%), seguido de la opción 4 (Satisfecho) con 41 personas (28,7%). Esto evidencia que una amplia mayoría de los colaboradores presenta altos niveles de satisfacción con la modalidad de trabajo remoto, lo cual es un resultado altamente positivo desde la perspectiva organizacional. Este comportamiento puede estar directamente relacionado con factores identificados en la investigación como condiciones adecuadas de trabajo, flexibilidad laboral, apoyo organizacional y percepción positiva del clima laboral, los cuales favorecen la satisfacción y el compromiso del colaborador.

Por otro lado, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 1 (Muy insatisfecho) con 2 personas (1,4%), seguido de la opción 2 (Insatisfecho) con 5 personas (3,5%), lo que indica que los niveles de insatisfacción son mínimos dentro de la población. Sin embargo, estos casos pueden reflejar situaciones individuales relacionadas con dificultades personales, carga laboral o adaptación al teletrabajo. Es importante destacar que solo un 5,6% (8 personas) se mantiene en una posición neutral, lo que refuerza la tendencia general hacia una percepción positiva del trabajo remoto. Este resultado se alinea directamente con los objetivos de la investigación, especialmente con la generación de un panorama descriptivo, evidenciando que la satisfacción laboral es un factor protector frente a riesgos psicosociales, contribuyendo al bienestar emocional y a la estabilidad en la salud mental de los colaboradores.

Figura 28

En general, ¿considera que el teletrabajo ha mejorado su bienestar emocional?

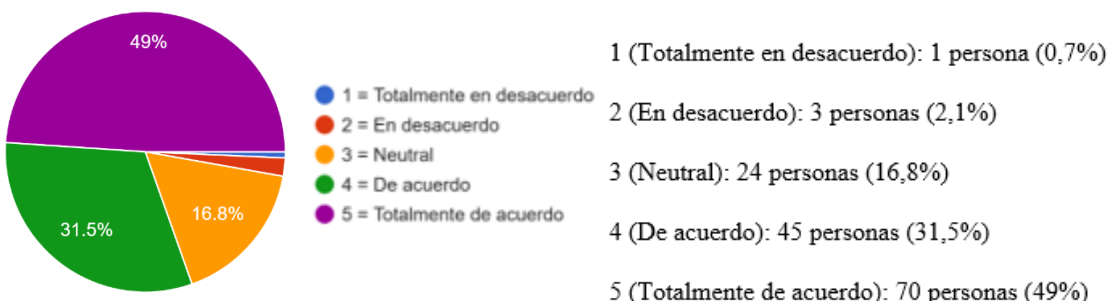


Figura 28. La pregunta fue respondida por 143 personas (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 5 (Totalmente de acuerdo) con 70 personas (49%), seguido de la opción 4 (De acuerdo) con 45 personas (31,5%). Esto indica que la mayoría de los colaboradores percibe que el teletrabajo ha tenido un impacto positivo en su bienestar emocional, lo cual representa un hallazgo clave dentro de la investigación, este resultado sugiere que la implementación del trabajo remoto ha sido efectiva como estrategia organizacional, generando beneficios en la calidad de vida de los colaboradores, posiblemente asociados a la flexibilidad, ahorro de tiempo en desplazamientos y mayor autonomía.

Por otro lado, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 1 (Totalmente en desacuerdo) con 1 persona (0,7%), seguido de la opción 2 (En desacuerdo) con 3 personas (2,1%), evidenciando que muy pocos colaboradores perciben un impacto negativo del teletrabajo en su bienestar emocional. Sin embargo, es importante considerar que un 16,8% (24 personas) se mantiene en una posición neutral, lo que puede indicar que para este grupo el teletrabajo no ha generado cambios significativos o presenta efectos mixtos, lo cual es relevante para el análisis de factores psicosociales. Este resultado se relaciona directamente con los objetivos de la investigación, particularmente con la identificación de los efectos psicosociales, evidenciando

que el teletrabajo, en términos generales, contribuye positivamente al bienestar emocional, aunque existen casos aislados y percepciones neutras que deben ser consideradas para una gestión integral del talento humano.

Conclusión sección 5: Bienestar emocional y satisfacción laboral

Los resultados obtenidos en esta sección evidencian que la mayoría de los colaboradores presenta niveles favorables de bienestar emocional y satisfacción laboral dentro de la modalidad de teletrabajo. En los indicadores asociados al estrés, la mayoría de los encuestados manifestó que “nunca” o “casi nunca” ha sentido pérdida de control sobre su vida laboral o acumulación excesiva de dificultades, lo que refleja adecuados niveles de organización, gestión de tareas y control de responsabilidades dentro del entorno remoto.

Asimismo, los resultados relacionados con nerviosismo, preocupación laboral y dificultad para relajarse muestran que, aunque predominan respuestas negativas frente a estos síntomas, existe un grupo considerable de colaboradores que experimenta estas situaciones “a veces”, evidenciando la presencia moderada de factores psicosociales asociados al teletrabajo. En relación con el bienestar emocional, predominan resultados positivos frente a motivación laboral y sentimientos de tristeza o desánimo, indicando que la mayoría de los trabajadores mantiene estabilidad emocional, interés por sus funciones y adecuados niveles de compromiso laboral. Sin embargo, se identifican casos aislados de desmotivación y afectación emocional que deben ser considerados dentro de las estrategias preventivas organizacionales.

Los resultados de satisfacción laboral representan uno de los hallazgos más favorables de la investigación, donde el 89,5% de los colaboradores manifestó sentirse satisfecho o muy satisfecho con el trabajo remoto. De igual manera, el 80,5% considera que el teletrabajo ha mejorado su bienestar emocional, reflejando una percepción ampliamente positiva frente a esta

modalidad laboral. Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, estos resultados evidencian que el teletrabajo ha favorecido el bienestar, la satisfacción y la estabilidad laboral de los colaboradores; sin embargo, también reflejan la necesidad de fortalecer estrategias relacionadas con prevención del estrés, salud mental, equilibrio vida-trabajo y acompañamiento emocional, especialmente para los grupos que presentan síntomas moderados de afectación psicosocial. En relación con la investigación, se concluye que el teletrabajo genera efectos mayoritariamente positivos en el bienestar

Sección 6. Percepciones generales

Figura 29

¿Cómo percibe el impacto del teletrabajo en su calidad de sueño?

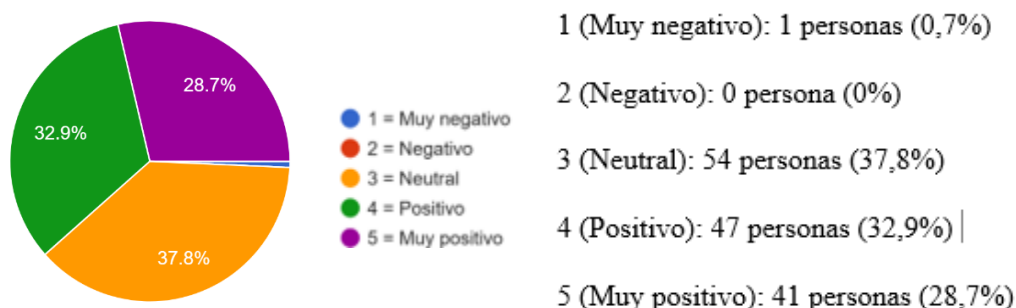


Figura 29. La pregunta fue respondida por 143 personas, lo que representa el (96% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 3 (Neutral) con 54 personas (37,8%), seguido de la opción 4 (Positivo) con 47 personas (32,9%). Esto evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que el teletrabajo no ha generado cambios significativamente negativos en su calidad de sueño, mientras que otro grupo considera que el impacto ha sido favorable. Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 1 (Muy negativo) con 1 persona (0,7%), seguido de la opción 2 (Negativo) con 0 personas (0%), lo que

indica que la percepción negativa frente al impacto del teletrabajo en el sueño es mínima dentro de la población encuestada. Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, ya que permite identificar que, aunque existen efectos asociados al teletrabajo, la calidad del sueño no aparece como una de las principales afectaciones psicosociales en la mayoría de los colaboradores, estos resultados reflejan estabilidad en las condiciones laborales relacionadas con el descanso y el bienestar físico, favoreciendo la productividad, la concentración y el desempeño de los equipos de trabajo remoto.

Figura 30

¿Cómo percibe el impacto del teletrabajo en sus hábitos de alimentación?

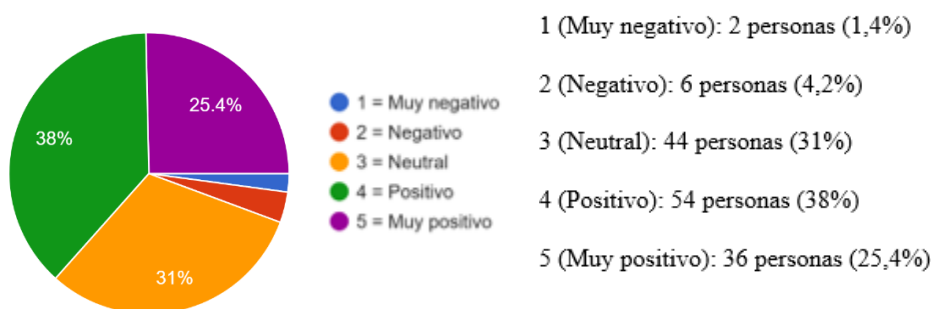


Figura 30. La pregunta fue respondida por 142 personas, lo que representa el (95% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 4 (Positivo) con 54 personas (38%), seguido de la opción 3 (Neutral) con 44 personas (31%). Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores percibe que el teletrabajo ha tenido un impacto favorable o estable en sus hábitos de alimentación, posiblemente debido a una mayor disponibilidad de tiempo en el hogar y facilidad para organizar horarios de comida. Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 1 (Muy negativo) con 2 personas (1,4%), seguido de la opción 2 (Negativo) con 6 personas (4,2%), lo que indica que las afectaciones negativas en los hábitos alimenticios son bajas dentro de la población encuestada.

Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, ya que permite identificar que el teletrabajo no ha generado un deterioro significativo en los hábitos de alimentación de la mayoría de los colaboradores, aunque sí existe un grupo reducido que evidencia posibles dificultades relacionadas con rutinas saludables, estos resultados reflejan condiciones relativamente favorables de bienestar físico dentro del entorno remoto, aspecto importante para mantener niveles adecuados de desempeño, concentración y cumplimiento de actividades laborales.

Figura 31

¿Cómo percibe el impacto del teletrabajo en su actividad física?

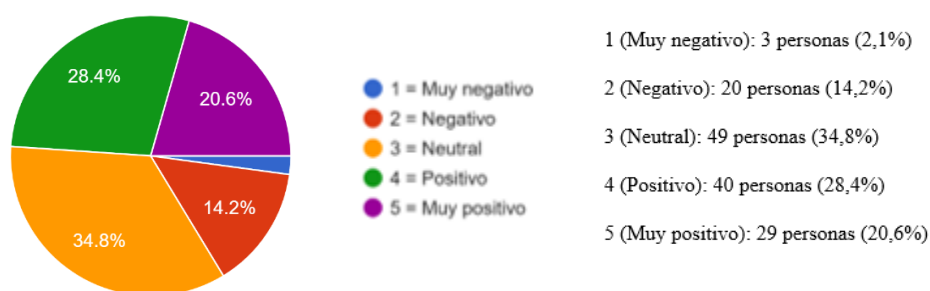


Figura 31. La pregunta fue respondida por 141 personas, lo que representa el 95% de la muestra

El mayor porcentaje corresponde a la opción 3 (Neutral) con 49 personas (34,8%), seguido de la opción 4 (Positivo) con 40 personas (28,4%). Esto evidencia que gran parte de los colaboradores percibe que el teletrabajo no ha generado cambios significativamente negativos en su actividad física, mientras otro grupo considera que el impacto ha sido favorable. Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 1 (Muy negativo) con 3 personas (2,1%), indicando que las percepciones altamente negativas son mínimas dentro de la población encuestada. Sin embargo, el 14,2% (20 personas) que seleccionó la opción “Negativo” evidencia que existe un grupo importante que percibe disminución o afectación en sus hábitos de actividad física debido al trabajo remoto.

Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, ya que permite identificar que el teletrabajo puede generar cambios en los hábitos físicos de algunos colaboradores, aspecto que podría influir en el bienestar integral y en factores asociados a la salud mental, estos resultados reflejan la necesidad de promover estrategias de bienestar laboral orientadas a fomentar hábitos saludables, pausas activas y equilibrio entre vida laboral y personal, con el fin de mantener adecuados niveles de productividad y desempeño en equipos remotos.

Figura 32

¿Cómo percibe el impacto del teletrabajo en la productividad personal?

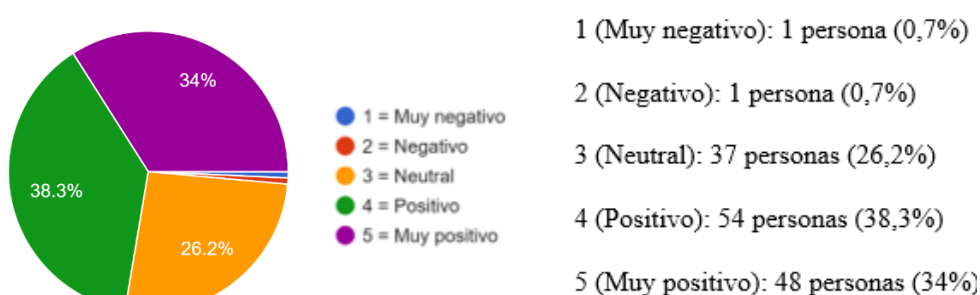


Figura 32. La pregunta fue respondida por 141 personas, lo que representa el (95% de la muestra)

El mayor porcentaje corresponde a la opción 4 (Positivo) con 54 personas (38,3%), seguido de la opción 5 (Muy positivo) con 48 personas (34%). Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores percibe que el teletrabajo ha tenido un impacto favorable en su productividad personal, posiblemente asociado a mayor autonomía, flexibilidad y optimización del tiempo. Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a las opciones 1 (Muy negativo) y 2 (Negativo) con 1 persona cada una (0,7%), indicando que la percepción negativa frente a la productividad es mínima dentro de la población encuestada.

El porcentaje neutral, correspondiente a 37 personas (26,2%), refleja que una parte de los colaboradores no percibe cambios significativos en su productividad a partir del trabajo remoto. Este resultado se relaciona con los objetivos de la investigación, ya que permite identificar que el teletrabajo no solo influye en aspectos emocionales y de bienestar, sino también en variables asociadas al rendimiento y desempeño laboral, estos resultados evidencian que el trabajo remoto puede favorecer la productividad y el cumplimiento de actividades cuando existen condiciones organizacionales adecuadas, contribuyendo al logro de objetivos, optimización de tiempos y eficiencia operativa dentro de los equipos de trabajo.

Figura 33

¿Cómo percibe el impacto del teletrabajo en la sensación de aislamiento social?

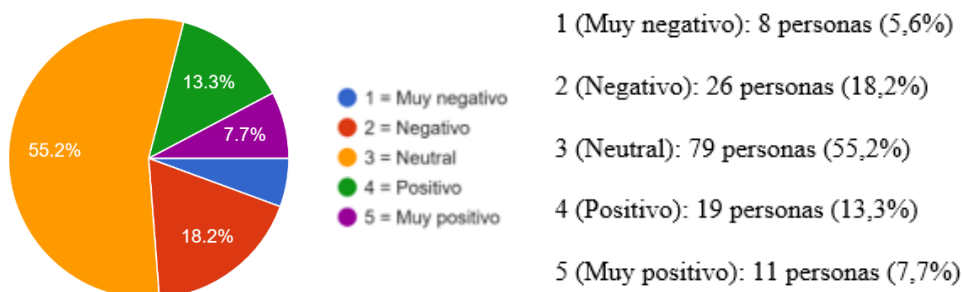


Figura 33. La pregunta fue respondida por 143 personas, lo que representa el 96% de la muestra

El mayor porcentaje corresponde a la opción 3 (Neutral) con 79 personas (55,2%), lo que evidencia que más de la mitad de los colaboradores percibe que el teletrabajo no ha generado cambios significativamente positivos ni negativos en su sensación de aislamiento social. El segundo porcentaje más alto corresponde a la opción 2 (Negativo) con 26 personas (18,2%), indicando que una parte importante de los encuestados sí percibe afectaciones relacionadas con el aislamiento social derivado del trabajo remoto. Por otra parte, el porcentaje más bajo corresponde a la opción 1 (Muy negativo) con 8 personas (5,6%), mientras que únicamente 11 personas (7,7%) consideran que el impacto ha sido muy positivo. Esto refleja que las

percepciones altamente favorables frente al aislamiento social son reducidas dentro de la población estudiada.

Este resultado se relaciona directamente con los objetivos de la investigación, ya que evidencia que el teletrabajo puede influir en las relaciones sociales y en la percepción de interacción interpersonal de los colaboradores, aspecto asociado a posibles afectaciones emocionales y psicosociales, estos resultados reflejan la importancia de fortalecer estrategias de comunicación, integración y trabajo colaborativo dentro de los equipos remotos, con el fin de disminuir sensaciones de aislamiento y mantener adecuados niveles de motivación, bienestar y compromiso organizacional.

Conclusión sección 6. Percepciones generales

Los resultados obtenidos en las preguntas relacionadas con calidad de sueño, hábitos de alimentación, actividad física, productividad personal y sensación de aislamiento social evidencian que el teletrabajo ha generado impactos diferentes en las dimensiones personales y laborales de los colaboradores. En aspectos como la productividad personal, predominan percepciones positivas, donde el 72,3% de los encuestados considera que el teletrabajo ha tenido un impacto positivo o muy positivo en su desempeño. Esto evidencia que la modalidad remota favorece aspectos como la autonomía, la optimización del tiempo y la continuidad de las actividades laborales.

De igual manera, en variables como la calidad del sueño y los hábitos de alimentación predominan respuestas neutras y positivas, lo que indica que para gran parte de los colaboradores el teletrabajo no ha generado afectaciones significativas en estas dimensiones de bienestar personal. Sin embargo, los resultados relacionados con la actividad física y la sensación de aislamiento social muestran hallazgos importantes para la investigación. Aunque predominan

percepciones neutrales, existe un grupo considerable de colaboradores que manifiesta impactos negativos asociados a disminución de actividad física y sensación de aislamiento derivada del trabajo remoto. Esto evidencia que el teletrabajo puede afectar la interacción social, los hábitos saludables y el equilibrio entre vida personal y laboral.

Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, estos resultados permiten identificar que el teletrabajo ofrece beneficios en términos de productividad y continuidad operativa, pero también genera desafíos relacionados con bienestar integral, motivación y salud psicosocial de los equipos. Por esta razón, se hace necesario implementar estrategias organizacionales orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral, la comunicación, la integración de equipos y la promoción de hábitos saludables dentro del entorno remoto. En relación con el problema de investigación, se concluye que los efectos del teletrabajo no se limitan únicamente al rendimiento laboral, sino que también impactan dimensiones físicas, emocionales y sociales de los colaboradores, convirtiéndose en factores relevantes para el análisis de la salud mental y el bienestar organizacional.

Conclusiones

El análisis integral de los resultados evidencia que los efectos psicosociales del teletrabajo sobre la salud mental de los colaboradores son de baja a moderada intensidad en términos generales, lo que responde directamente a la pregunta orientadora de la investigación. Las condiciones organizacionales —apoyo institucional del 96,5%, clima laboral positivo en el 76,3% y liderazgo valorado favorablemente por el 86,8%— actúan como recursos protectores que amortiguan las demandas del trabajo remoto (Bakker y Demerouti, 2007).

Sin embargo, la carga laboral percibida como alta o muy alta por el 44,1% de los encuestados, junto con grupos minoritarios que reportan dificultades de desconexión, estrés y

aislamiento, confirman que el teletrabajo en la empresa prestadora de servicios no está libre de riesgos psicosociales, los cuales se concentran especialmente en colaboradores con mayor exposición a la doble carga laboral y doméstica, aspecto relevante dado que el 75,2% de la muestra es femenina.

Las tres preguntas secundarias también encuentran respuesta en los datos. Frente al impacto en la calidad de sueño y hábitos de alimentación, las afectaciones no son generalizadas, pero sí se concentran en quienes reportan mayor estrés y carga laboral, sugiriendo una relación entre el desgaste emocional acumulado y el deterioro del autocuidado (Barrero y Rincón, 2021).

En cuanto a la influencia de la falta de claridad en tareas y objetivos, el 7% con jornadas frecuentemente extendidas o modificadas constituye un grupo de riesgo para el cual la ambigüedad laboral opera como una demanda adicional que incrementa el estrés percibido (Lazarus y Folkman, 1984). Respecto a las acciones de la empresa para favorecer el bienestar, los resultados son contundentes: la percepción de apoyo organizacional es la variable más positiva de toda la investigación, lo que indica que esta empresa ha desarrollado estrategias efectivas que satisfacen la necesidad de relación y respaldo percibido por los colaboradores (Deci y Ryan, 2000).

Con respecto al cumplimiento de los objetivos, el objetivo general se alcanza al generar evidencia descriptiva y fundamentada del panorama actual de los efectos psicosociales del teletrabajo, útil para la toma de decisiones organizacionales. El primer objetivo específico se cumple al identificar como principales factores de riesgo psicosocial la carga laboral elevada, la dificultad de desconexión y la extensión de jornadas. El segundo se cumple al documentar, a través de los indicadores adaptados de las escalas PSS-10, GAD-7 y PHQ-9, síntomas de estrés, ansiedad y alteraciones del estado de ánimo en grupos focalizados. El tercero se concreta en el

panorama descriptivo construido a lo largo de este capítulo, que ofrece a la organización una radiografía de sus fortalezas y áreas de mejora en la gestión del bienestar laboral remoto, en línea con las obligaciones establecidas en la Resolución 2646 de 2008 y el Decreto 1072 de 2015.

Recomendaciones

Los resultados de esta investigación, leídos en diálogo con la literatura académica sobre teletrabajo y factores psicosociales, permiten formular cuatro recomendaciones de carácter general dirigidas a las organizaciones del sector servicios, a los tomadores de decisiones en política pública laboral y a investigadores que profundicen en esta línea de trabajo.

El riesgo psicosocial del teletrabajo es un problema estructural que no debe subestimarse

La revisión de antecedentes evidencia de manera consistente que el teletrabajo, sin una gestión adecuada, genera sobrecarga laboral, dificultad para desconectarse, aislamiento social y deterioro del autocuidado en trabajadores de distintos contextos organizacionales y culturales (Barrero y Rincón, 2021; Uribe et al., 2020; Roncería y García, 2023). Este riesgo no es una excepción ni un problema exclusivo de organizaciones mal gestionadas, sino una consecuencia estructural de una modalidad que diluye los límites entre el trabajo y la vida personal. Se recomienda que las organizaciones adopten una postura preventiva permanente, incorporando la identificación y monitoreo de factores psicosociales en sus sistemas de gestión, tal como lo establecen la Resolución 2646 de 2008 y el Decreto 1072 de 2015.

Las condiciones organizacionales pueden mitigar significativamente el impacto psicosocial

Uno de los aportes más relevantes de esta investigación es demostrar que el impacto psicosocial negativo del teletrabajo no es inevitable. Los resultados muestran que cuando una organización garantiza recursos laborales sólidos —apoyo institucional, liderazgo efectivo, claridad en las funciones y herramientas tecnológicas adecuadas—, los efectos adversos sobre la salud mental se reducen significativamente, lo cual es coherente con el modelo JD-R (Bakker y Demerouti, 2007) y con la teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan, 2000). Se recomienda que las organizaciones del sector servicios inviertan de manera prioritaria en estos recursos, reconociendo que su efecto protector sobre el bienestar de los colaboradores es tan importante como cualquier otra estrategia de seguridad y salud en el trabajo.

Ciertos factores persisten como áreas críticas que requieren intervención específica

Aun en contextos organizacionales favorables, la carga laboral y la dificultad de desconexión se mantienen como factores de riesgo activos: el 44,1% de los encuestados percibió su carga entre alta y muy alta, y un grupo minoritario pero persistente reportó dificultades para separar la vida laboral y personal. Se recomienda prestar atención diferenciada a estos factores antes de que se conviertan en afectaciones generalizadas, e incorporar una perspectiva de género explícita en la gestión del bienestar remoto, dado que las mujeres enfrentan una doble carga que amplifica su exposición al riesgo psicosocial (Bello y Manrique, 2024; Lazarus y Folkman, 1984), situación especialmente relevante cuando, como en este estudio, representan más del 75% de la fuerza laboral en modalidad remota.

Para futuras investigaciones

Se recomienda replicar estudios similares en otras organizaciones del sector servicios en ciudades intermedias colombianas, para determinar si los factores protectores identificados son extrapolables o propios de su contexto particular. Igualmente, se sugiere incorporar diseños mixtos con entrevistas o grupos focales que profundicen en las experiencias de los grupos con afectaciones emocionales, el uso completo de las escalas PSS-10, GAD-7 y PHQ-9 sin adaptaciones, y análisis de correlación entre variables, con el fin de obtener evidencia más robusta y comparable con investigaciones internacionales sobre los efectos psicosociales del teletrabajo (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Referencias

- Alulema Guaman, A. L., Guevara Barreto, P. N., León Zambrano, M. F., Pin Baque, J. L., Rivera Guachichulca, B. M., & Guillen Godoy, M. A. (2025). Efectos de la ansiedad en la salud de los trabajadores en modalidad de teletrabajo híbrido: Caso Universidad Estatal de Milagro. *SAGA: Revista Científica Multidisciplinar*, 2(2), 377–386.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10185945>
- Aristizábal Amaya, D. C., Rozo Cuervo, R. A., & Velandia Ruiz, C. (2023). Variables ocupacionales de exposición que afectan las dimensiones presentes en el síndrome de burnout, para la detección temprana en los profesionales de la salud en Colombia [Trabajo de especialización, Universidad El Bosque].
<https://repositorio.unbosque.edu.co/items/8817bea5-0dc9-49c0-be32-3bbf42870efd>
- Arroyo-Chávez, L., & Quevedo-López, E. N. (2026). Riesgos psicosociales que afectan la calidad de vida de los trabajadores en una empresa privada. *Espacios*, 47(1), 192–205.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a26v47n01i16>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2010). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200.
<https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Barrero Pinilla, I. D., & Rincón Cruz, S. A. (2021). *Estudio de factores de riesgo psicosocial en la modalidad de trabajo en casa en empresas del sector de prestación de servicios*. [Tesis

- de Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Universidad ECCI
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1253>
- Barrero Rivera, F., & Rincón Báez, W. U. (2021). Factores psicosociales del trabajo en casa en docentes universitarios durante la pandemia COVID-19. *Ciencias Psicológicas*, 15(2), e-2448. <https://doi.org/10.22235/cp.v15i2.2448>.
- Bello Jiménez, D. C. y Manrique Cortes, L. P. (2024) ¿Cómo la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa genera síndrome burnout en empleados hombres y mujeres? [Tesis de maestría, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/9523>
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the context of the Covid-19 crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3662>
- Buriticá H. M., Ortiz Z. L. M., y Flórez, M. (2021). Relación del teletrabajo y factores psicosociales asociados a la salud mental. [Tesis de Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.]. Repositorio institucional Universidad de Manizales. RIDUM <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/6506>
- Congreso de la República de Colombia. (2021). Ley 2088. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 51672.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970>
- Congreso de Colombia. (2021). Ley 2191. *Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - ley de desconexión laboral*. Diario Oficial 51909.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=119802&dt=S>

Congreso de la república de Colombia. (2013). Ley 1616. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 48680.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51292>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behavior. Plenum. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4899-2271-7>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.

https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_DeciRyan_PiWhatWhy.pdf

Departamento Administrativo de la función Pública. (2021). *Concepto 174071 de 2021*

Departamento Administrativo de la Función Pública. Departamento Administrativo de la Función Pública

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=165426

Fernández Poncela, A. M. (2022). Algunos efectos del aislamiento social: Opiniones y prácticas. *Hallazgos*, 19(38). <https://doi.org/10.15332/2422409X.6763>

Garcés Herrera, Y., Garcés Herrera, P., & León Pérez, D. (2021). Estrés laboral y consecuencias psicológicas en el personal asistencial de enfermería en el marco de la pandemia COVID-19 [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Administración en Salud Ocupacional, Facultad de Ciencias de la Salud.

<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/a54c3ce2-4b57-4f09-868f-a4a99ed4c469/content>

Gerencia de Comunicaciones CCS. (2022). Salud mental y teletrabajo: una mirada desde la gestión del riesgo y los datos epidemiológicos. *Protección & Seguridad*.

https://publicaciones.ccs.org.co/index.php/pys/article/view/366?utm_source=chatgpt.com

Gutiérrez Gualtero, L. I., & Vera Millán, A. J. (2025). El estrés laboral y su impacto en las relaciones familiares. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades (ECSAH).

<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/78962/1/ajveram.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.

https://books.google.com.co/books?id=oLbjoQEACAAJ&redir_esc=y

Jaramillo García, X., & Palacio Atehortua, M. (2023). Los efectos del síndrome de burnout implicados en la enfermedad mental en el personal profesional de la salud en Colombia [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios].

https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/18160?utm_source=chatgpt.com

Jiménez-Figueroa, A., Valenzuela-Hernández, M., & Escobar-Ortega, C. (2026). *Modelo híbrido de apoyo en bienestar laboral: Intervención transdisciplinar para la gestión de riesgos psicosociales en la Región del Maule. Un estudio de caso aplicado. Gestión de las Personas y Tecnología*, 19(55), 53–87.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10669916>

Jurado Andrade, I. A., López Eraso, J. M., & Bastidas Aleyda, G. (2023). *Evolución de los derechos laborales en el teletrabajo, trabajo remoto y trabajo en casa: Un análisis comparativo en países de Norte, Centro y Suramérica*. [Trabajo de grado, Universidad Mariana Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales]. Repositorio Universidad Mariana. <https://repositorio.umariana.edu.co/handle/20.500.14112/28215#page=1>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer.

https://link.springer.com/rwe/10.1007/978-1-4419-1005-9_215

Mendoza Chavarría, V. C., Robles Ortega, D. A., Montesinos Salazar, L., & Arteaga Alcívar, Y.

(2026). *Burnout docente y satisfacción laboral en contextos de alta carga digital:*

Trabajo híbrido, evaluación permanente y bienestar ocupacional.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10609360>

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2022). *Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la*

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Diario

Oficial No. 52.106.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Resolucion+2764+de+2022.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen

disposiciones sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Diario Oficial No. 47.059.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Forms/DispForm.aspx?ID=3287

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2018). Política nacional de salud mental.

Resolución 4886. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=93348>

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia. (2021, 2 de

septiembre). *Colombia superó los 209.000 teletrabajadores en 2020: Ministerio de las*

TIC. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/179742:Colombia-supero->

[los-209-000-teletrabajadores-en-2020-Ministerio-de-las-TIC](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/179742:Colombia-supero-los-209-000-teletrabajadores-en-2020-Ministerio-de-las-TIC)

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2020). Circular 0021. Medidas de protección al empleo

con ocasión de la fase de contención del COVID-19.

https://cancilleria.gov.co/normograma/compilacion/docs/circular_mintra_0021_2020.htm

Molina Betancur, C. M. & Roncancio Bedoya, A. F. (2022) Teletrabajo y trabajo en casa:

tendencias contemporáneas de contratación laboral en Colombia. *Revista Redalyc*, 71.

<https://www.redalyc.org/journal/825/82570824020/html/>

Organización mundial de la salud. (2024, 2 de septiembre). *La salud mental en el trabajo*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización internacional de trabajo. (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*.

<https://www.ilo.org/es/media/398571/download>

Organización Mundial de la Salud. (2024). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Presidencia de la República. (2015). Decreto 1072. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Diario oficial 49523.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=62506>

Presidencia de la República. (2012). Decreto 0884 de 2012 Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 48417.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=47216&dt=S>

Quiroga Cadavid, J. L., González Ruiz, L. P., González Rojas, Y., & Fuentes Rojas, G. (2023).

Implicaciones del teletrabajo en la salud mental de los trabajadores en una empresa de consultoría del sector de hidrocarburos. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 10(20), 89-101.

https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9438227&utm_source=chatgpt.com

Rico Prieto, J. (2021). Salud mental y teletrabajo en tiempos de pandemia. *Miscelánea Comillas*, 79(155), 567–575. <https://revistas.comillas.edu/miscelaneacomillas/es/article/view/17625>

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141–166.

<https://psycnet.apa.org/record/2001-00511-006>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson Educación.

https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=4477&utm_source

Roncería León, M. A. & García Moreno, L. A. (2023). *Afectaciones en la salud mental de los trabajadores que continuaron con la modalidad de teletrabajo post pandemia en Colombia*. [Tesis de Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Repositorio Universidad ECCI.

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3858/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santiago-Torner, C. (2023). Teletrabajo y agotamiento emocional en el sector eléctrico colombiano. El rol mediador del compromiso afectivo y el moderador de la creatividad. *Intangible Capital*, 19(2), 207-225.

https://www.researchgate.net/publication/369253550_Teletrabajo_y_agotamiento_emocional_en_el_sector_electrico_colombiano_El_rol_mediador_del_compromiso_afectivo_y_el_moderador_de_la_creatividad?utm_source=chatgpt.com

Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. M. (2018). La inseguridad laboral y sus consecuencias en la salud psicológica de los trabajadores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(2), 107–114. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a13>

Sousa, V. D., Driessnack, M., & Mendes, I. A. C. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 502–507.

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es>

Trullo Zuleta, J. F., Suárez Nossa, J. J., & Castaño Urrea, J. A. (2025). Efectos del teletrabajo en la productividad laboral según la literatura científica [Trabajo de grado de especialización, Universidad de San Buenaventura]. Facultad de Psicología, Especialización en Psicología de las Organizaciones y del Trabajo.

<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/3e47b51c-0b98-4bef-8e64-e1c86059116e/content>

Uribe González, L. C., Aguirre Osorio, N. F. & Beltrán Arbeláez C. M. (2020). *Estrategia para la prevención del riesgo psicosocial asociado al estrés laboral en la modalidad de teletrabajo*. [Tesis de Magister Administración de desarrollo humano y organizacional]. Repositorio UCM.

<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3095/1/Laura%20Carolina%20Uribe%20González.pdf>

Anexos

Anexo 1 inventario

[illegible]

Anexo 2 Ficha RAE

Fichas de trabajo para revisión de literatura

DATOS DE IDENTIFICACIÓN: (ID)	
Nombre del Documento	
Autor	
Año	
Lugar	
Referencia bibliográfica	
Justificación	
Objetivo general	
Tipo de Estudio	
Enfoque de investigación	
Técnicas e instrumentos	
Resultados	
Identificación con la propuesta de investigación	

Anexo 3 Instrumento

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWWvQMw5Z5KUtOPjZRJXySUdNcUst_qd59yiEjZ_li5lBpvw/viewform?usp=header