



NIVELES DE ESTRÉS Y SUS DETERMINANTES EXISTENTES EN LOS  
TELETRABAJADORES DE UNA EMPRESA COLOMBIANA

ANGÉLICA BARRERA MARTÍNEZ  
CRISTINA ISABEL ESCOBAR ALTAHONA

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RIESGOS LABORALES  
ADRIÁN MARCEL GARCÍA CAICEDO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS RECTORÍA VIRTUAL Y A  
DISTANCIA  
SEDE BOGOTÁ D.C. - SEDE PRINCIPAL  
PROGRAMA: GESTION PSICOSOCIAL PARA EL BIENESTAR LABORAL (GESPBIEL)  
NOVIEMBRE DE 2024



NIVELES DE ESTRÉS Y SUS DETERMINANTES EXISTENTES EN LOS  
TELETRABAJADORES DE UNA EMPRESA COLOMBIANA

ANGÉLICA BARRERA MARTÍNEZ  
CRISTINA ISABEL ESCOBAR ALTAHONA

TRABAJO NODO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO  
DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTION DE RIESGO PSICOSOCIAL EN CONTEXTOS  
LABORALES

ADRIÁN MARCEL GARCÍA CAICEDO  
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN RIESGOS LABORALES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

Rectoría Sede Principal

SEDE Bogotá D.C. - Sede Principal

PROGRAMA: GESTION PSICOSOCIAL PARA EL BIENESTAR LABORAL (GESPBIEL)

NOVIEMBRE DE 2024

## **Agradecimientos**

Yo Angélica Barrera; Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, Nilsa Martínez y Juan Barrera, por su apoyo incondicional y amor constante a lo largo de este proceso de formación. Su guía, sacrificio y confianza han sido pilares fundamentales en mi desarrollo académico y personal.

Agradezco también al Profesor Adrián Marcelo García, cuyo apoyo, orientación y paciencia han sido esenciales para el éxito de este trabajo. Gracias por brindarnos las herramientas necesarias y por inspirarnos a alcanzar la excelencia en cada etapa del proceso.

A mi compañera Cristina Escobar, le agradezco por su dedicación, colaboración y profesionalismo al formar un equipo de trabajo excepcional. Su conocimiento, experiencia y constante apoyo fueron decisivos para lograr avanzar de manera conjunta en este proceso.

Yo Cristina Isabel Escobar; Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi compañera Angélica Barreras, quien ha sido una pieza en este proceso ya que junta logramos llevar a cabo nuestras tareas de manera ágil y eficiente, lo que nos llevó a facilitar enormemente nuestro trabajo, también quiero agradecer a nuestro profesor Adrián García, quien con su orientación nos brindó las herramientas necesarias para realizar un trabajo excelente.

Agradezco profundamente a mi esposo, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental para que pudiera avanzar en este proyecto. A mi mamá Rosa Iris Altahona por ser mi apoyo y compañía brindándome fortaleza en todo momento.

## Resumen

Para dar inicio al desarrollo de la investigación, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los factores, los orígenes, las causas, características y consecuencia del estrés laboral. Este estudio se centró especialmente en enfermedades que se consideran catastróficas tanto a nivel individual, como empresarial con énfasis en el síndrome del quemado, conocido también como el síndrome de burnout.

Estos factores han emergido como uno de los principales desafíos en la vida laboral de los teletrabajadores, generando efectos negativos como la alta rotación del personal, ausentismo laboral, pérdida de identidad profesional y la disminución de tolerancia y cohesión dentro de los equipos de trabajo. Ante la creciente prevalencia de este síndrome en la población de teletrabajadores, se llevó a cabo una investigación, con el objetivo de comprender las razones detrás de su impacto significativo y las implicaciones que esto tiene para la salud y el rendimiento laboral.

El objetivo del trabajo tiene la finalidad de analizar los niveles de estrés y sus determinantes en los diferentes cargos de una empresa de teletrabajadores en Colombia, lográndose identificar índices del estrés en los términos muy alto, alto, moderado y bajo.

La metodología utilizada fue una investigación de campo realizada a 30 teletrabajadores de una empresa de Colombia, con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, utilizando como herramienta la batería de riesgo psicosocial establecida en la resolución 2764 del 2022, de diseño no experimental de corte transversal, con la finalidad de analizar los niveles de estrés en la población de teletrabajadores.

Los resultados de la investigación revelaron que los equipos de tecnología en el área de operaciones presentan un mayor impacto con el 14%, experimentan niveles muy altos de estrés, a continuación, tenemos al equipo financiero del área administrativa con un 11% de afectados por este nivel de estrés. Además, se identificaron niveles altos de estrés, siendo el equipo de operaciones el más crítico con un 19%, le sigue el equipo de ventas con un porcentaje de 14% y el equipo de operaciones del área administrativa presenta el 11% de teletrabajadores con altos niveles de estrés. Estos hallazgos revelaron la necesidad de abordar esta problemática que tuvo un gran impacto en esta empresa de teletrabajadores.

La importancia de identificar, prevenir, mitigar y controlar los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral y síndrome de burnout, busca no solo preservar y mejorar la calidad de vida de los individuos en sus ámbitos personal y laboral, si no también garantizando la estabilidad económica de las empresas involucrada, así mismo es crucial implementar la batería de riesgo psicosocial, para identificar los factores que tienen mayor influencia en los entornos laborales, de esta manera se logró llegar a desarrollar estrategias efectivas que aborden los temas subyacentes del estrés y así mismo promuevan un ambiente laboral saludable.

*Palabras clave:* burnout, determinantes, estrés, riesgo psicosocial, teletrabajadores.

## Contenido

<b>Capítulo 1. Planteamiento del problema</b> .....	9
<b>Pregunta</b> .....	10
<b>Objetivos</b> .....	11
<b>Objetivo general</b> .....	11
<b>Objetivos específicos</b> .....	11
<b>Justificación</b> .....	12
<b>Antecedentes específicos o investigativos</b> .....	14
<b>Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.</b> .....	20
<b>Participantes</b> .....	21
<b>PARTICIPANTES</b> .....	23
<b>Técnicas (Instrumentos o herramientas)</b> .....	23
<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN</b> .....	23
<b>EVALUACIÓN DEL ESTRÉS</b> .....	24
<b>Fases del trabajo de campo</b> .....	27
<b>Categorización y clasificación</b> .....	28
<b>Capítulo 3. Resultados</b> .....	29
<b>Perfil y análisis de la caracterización del personal en una empresa colombiana</b> .....	29
<b>Análisis de los niveles de estrés laborales</b> .....	32

<b>Análisis de los factores de riesgo a los que están expuestos los teletrabajadores en una empresa colombiana</b> .....	35
<b>Capítulo 4. Conclusión</b> .....	39
<b>Recomendaciones:</b> .....	41
<b>Referencias</b> .....	43
<b>Tabla 1.</b> Organigrama de la empresa de servicios en Teletrabajadores.....	22
<b>Tabla 2.</b> Áreas laborales de los participantes. ....	23
<b>Tabla 3.</b> Ítem según categoría de síntomas.....	24
<b>Tabla 5.</b> Colores nivel de riesgo en los gráficos.....	26
<b>Tabla 6.</b> Matriz de niveles de estrés.....	28
<b>Tabla 7.</b> Dimensiones tipo A.....	35
<b>Tabla 8.</b> Dimensiones del estrés Tipo A. ....	36
<b>Tabla 9.</b> Dimensiones tipo B.....	37
<b>Tabla 10.</b> Dimensiones del estrés.....	38
<b>Grafica 1.</b> Caracterización por Genero.....	30
<b>Grafica 2.</b> Distribución por Edad.....	30
<b>Grafica 3.</b> Distribución por estado civil. ....	31
<b>Grafica 4.</b> Distribución por niveles de estudio. ....	31
<b>Grafica 5.</b> Niveles de estrés en categoría muy alto de los equipo de trabajo. ....	33
<b>Grafica 6.</b> Niveles de estrés en categoría alto de los equipo de trabajo.....	34

**Grafica 7.** Niveles de estrés en categoría mediano de los equipos de trabajo. 34

## Capítulo 1. Planteamiento del problema

La creciente adopción del teletrabajo en Colombia ha dado lugar a una comunidad laboral significativa, que enfrenta desafíos particulares en sus condiciones de trabajo. A menudo, la falta de estrategias adecuadas para la implementación de mecanismos que mejoren los espacios de trabajo, la desconexión laboral y el equilibrio entre la vida personal y profesional contribuye a la aparición de problemas de salud mental y psicológica. Entre estos problemas destacan el estrés laboral y el síndrome de burnout, los cuales pueden llevar a un aumento en la rotación de personal y al abandono de puestos de trabajo.

Además, estas dificultades pueden generar conflictos entre trabajadores, subordinados y supervisores, exacerbando un enfoque negativo hacia la resolución de problemas. Esto puede resultar en una pérdida recurrente de personal, alta rotación de tareas y disminución en la productividad. La falta de enfoque en una sola labor puede llevar al incumplimiento de metas y objetivos, afectando la eficiencia y efectividad en el entorno laboral.

Es fundamental analizar los niveles de estrés y los determinantes asociados en la población de teletrabajadores de una empresa colombiana para identificar las causas y consecuencias de estos problemas. Este análisis puede proporcionar una comprensión más profunda de las características que conducen al síndrome de burnout y al estrés, con esto permitir la implementación de estrategias efectivas para mitigar estos efectos.

El estrés laboral se manifiesta en una serie de síntomas como fatiga, ansiedad, depresión, trastornos alimenticios y del sueño, entre otros. Estos síntomas pueden desencadenar el síndrome de burnout, que a su vez provoca dolores físicos, irritabilidad, desmotivación y aislamiento social. Las consecuencias de estos trastornos incluyen acciones

impulsivas, aumento de accidentes de trabajo, ausentismo por incapacidad, alta rotación del personal y baja productividad.

En este contexto, las enfermedades laborales derivadas del estrés impactan negativamente en la salud integral del individuo y desestabilizan los procesos, actividades y tareas en la empresa. Estos efectos no solo afectan al empleado, sino que también tienen un impacto económico considerable en la organización, subrayando la necesidad de abordar de manera efectiva estos problemas para mejorar tanto el bienestar de los teletrabajadores como la eficiencia organizacional.

### **Pregunta**

¿Cuál es la finalidad de analizar los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores de una empresa colombiana?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar los niveles de estrés y sus determinantes existente en los teletrabajadores de una empresa colombiana

### **Objetivos específicos**

Caracterizar el perfil y las condiciones laborales de los teletrabajadores de una empresa Colombiana.

Identificar los niveles de estrés en la población de teletrabajadores en una empresa colombiana.

Determinar los factores de riesgo a los que están expuestos los teletrabajadores en una empresa Colombiana.

## Justificación

Según el Artículo 2 de la Ley 1221 de 2008, el teletrabajo se define como una modalidad de organización laboral facilitada por las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Esta modalidad implica adaptar espacios en el hogar para realizar actividades laborales, utilizando herramientas informáticas y estructurales para mejorar las condiciones de trabajo. La ley busca optimizar las actividades laborales y el uso de los espacios empresariales mediante una nueva estrategia que permita mitigar y mejorar las condiciones laborales.

Por otro lado, como menciona la organización internacional del trabajo OIT (2022):

La legislación del teletrabajo en Colombia se remonta al año 2008 y su reglamentación al año 2012. Para 2012, en Colombia se registraban 31.553 teletrabajadores, cifra que, para 2018 —último dato disponible previo a la pandemia—, había ascendido a 122.278 (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021). Con corte a finales de 2020, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2021) estimaba una cifra de 209.173 trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo a nivel nacional. En comparación con 2018, y pese a que las medidas de aislamiento y distanciamiento social a raíz de la pandemia estuvieron vigentes durante buena parte del 2020, el teletrabajo reportó para 2020, con respecto a 2018, un modesto incremento del 71%. (pag.5)

La crisis sanitaria global provocada por el COVID-19 aceleró la adquisición del teletrabajo en las organizaciones colombianas. Esta situación permitió a muchas empresas y trabajadores ajustar sus espacios en el hogar para continuar con sus actividades laborales,

aumentando así la proporción de trabajadores en modalidad de teletrabajo en un 71% en comparación con 2018.

Sin embargo, esta expansión de la modalidad de teletrabajo también trajo consigo nuevos desafíos. Los factores de riesgo asociados a esta modalidad, como la falta de horarios definidos, la convivencia laboral y familiar, y la escasez de alternativas para la relajación y desconexión, afectaron la salud mental y física de los trabajadores. Estos problemas, que incluyen riesgos psicosociales y ergonómicos, contribuyeron a una disminución en la productividad y al incumplimiento de metas y objetivos.

En consecuencia, se han incrementado las enfermedades laborales psicosociales, como el estrés y el síndrome de burnout, que afectan negativamente la salud de los teletrabajadores. Además, la falta de interacción en el entorno laboral y la dificultad para trabajar en equipo han causado un alto índice de rotación del personal, abandono de puestos de trabajo y un aumento en los accidentes y enfermedades laborales. Estos problemas han alterado significativamente la efectividad del teletrabajo en Colombia y han generado una crisis organizacional. En relación a lo anterior, es crucial desarrollar el trabajo propuesto para comprender a fondo las incidencias relacionadas con las enfermedades laborales.

## **Antecedentes específicos o investigativos**

El teletrabajo se ha consolidado a nivel mundial como una alternativa efectiva para las organizaciones, ya que amplía las posibilidades de operación y asegura la continuidad y productividad de las empresas. Además, reduce significativamente los costos operativos al minimizar gastos en infraestructura, mobiliario, servicios y espacios de recreación, estos beneficios económicos han incentivado a muchas organizaciones a adoptar esta modalidad, asimismo, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta valiosa para enfrentar situaciones de crisis, como la crisis del petróleo y la pandemia de COVID-19, fenómenos que aceleraron su implementación. (Spilker, et al., 2014; Ipsen et al., 2020a; Raišiene et al., 2020; Wright, et al., 2020; Bonavida & Gasparini, et al., 2020; Garro & Palos, 2020; Jaiswal & Arune 2020; Vyas & Butakhieo, 2020; Caminos, 2020; Martín & Botero, 2020; Montero Ulate et al., 2020; Aliaga, O., Cofré, D., & Soto, R. 2021).

El teletrabajo ofrece numerosos beneficios, como flexibilidad de horarios, conectividad desde cualquier lugar y adaptabilidad en el tiempo laboral. Sin embargo, también conlleva ciertos riesgos, como la posible inadecuación de los espacios de trabajo, la falta de supervisión y posturas incorrectas, que pueden llevar a un aumento de lesiones musculoesqueléticas, es crucial que las organizaciones asuman la responsabilidad de verificar y garantizar que se cumplan los requisitos necesarios, evaluando las condiciones físicas, psicológicas y de higiene del entorno laboral de sus empleados. (Claro Abril, C. M. 2021).

Durante la pandemia de COVID-19, se produjeron cambios significativos en las condiciones laborales, impulsando el desarrollo de nuevos mecanismos de trabajo; la emergencia sanitaria global tuvo un profundo impacto en la sociedad, las familias y las organizaciones, obligando a las empresas a adaptarse rápidamente a la nueva realidad, esta

transición forzada afectó negativamente los entornos familiares, ya que se transformaron en espacios de trabajo improvisados, lo que resultó en problemas como ruidos excesivos, iluminación deficiente, áreas de trabajo inadecuadas y mala ventilación, además, las modificaciones en las horas de trabajo y la falta de desconexión adecuada afectaron la salud de los empleados, aunque el teletrabajo ya era una modalidad conocida en algunas empresas, la necesidad de adaptar de manera urgente los espacios domésticos llevó al surgimiento de nuevas enfermedades laborales. (Park, S. Y., Newton, C., & Lee, R. 2023).

Por otro lado, como lo menciona Silva, L. B., Beserra Melo, C. J., Lisboa de Souza, A. G., & de Oliveira, L. G. (2024):

Este artículo presenta análisis ergonómicos de HOs en barrios considerados islas de calor. Se midieron los niveles de temperatura, la radiación no ionizante de frecuencia extremadamente baja (ELF-NIR), la iluminancia, las características de la disposición física y los parámetros fisiológicos de los teletrabajadores. Los resultados revelan que el 92% de estos profesionales trabajan de 6 a 8 h diarias con una temperatura ambiente entre 25 y 30 °C, niveles de iluminación en el rango 11,20-290 Lux, y ELF-NIR > 0,4 µT. La mayoría de los teletrabajadores tienen sobrepeso (IMC > 24,9), y algunos de ellos presentan una presión arterial superior a los valores medios (129 mmHg para la sistólica y 84 mmHg para la diastólica), además de una reducción del número de glóbulos rojos y de hematocritos. Síntomas como sensación de quemazón, sequedad, ojos cansados, enrojecimiento, picor y fotofobia (sensibilidad a la luz) muestran una similitud del 68,95%. Estos HO no cumplen las normas ergonómicas y sanitarias exigidas. (P.22)

Asimismo, se realizaron estudios sobre dos perfiles psicológicos distintos: el solitario y el afiliativo, los individuos con un perfil solitario reportaron un mayor nivel de soledad en el trabajo, altos niveles de estrés y baja satisfacción laboral, además de percibirse a sí mismos como menos creativos y menos orientados a objetivos. En contraste, los afiliativos se

caracterizan por tener ideas vagas y priorizar sus emociones por encima de otros aspectos, ambos perfiles experimentaron desafíos significativos debido a las nuevas condiciones laborales impuestas por la pandemia. (Michinov, E., Ruiller, C., Chedotel, F., Dodeler, V., & Michinov, N. 2022).

Dentro de este contexto, es importante considerar que una de las principales causas del estrés laboral es la presencia de múltiples interrupciones en los entornos familiares o sociales. Estas interrupciones tienden a extender la jornada laboral en el hogar, lo que puede provocar gradualmente un trastorno en la identidad del trabajador durante la ejecución de sus tareas. Este fenómeno contribuye al desarrollo de enfermedades laborales, aunque el teletrabajo es una modalidad que muchos empleados buscan para estar más cerca de su familia y disfrutar de un entorno social más cercano, la falta de límites claros y espacios de trabajo adecuados puede ser precisamente lo que fomenta la aparición de problemas de salud laboral. (Bentley, T. A., Teo, S. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. 2016).

Agregando a lo anterior, la falta de apoyo social, como la carencia de guarderías y la presión de las demandas escolares, junto con la preocupación por el cierre de empresas y los despidos masivos, ha contribuido significativamente al estrés de los empleados. Esta incertidumbre sobre la seguridad laboral ha generado una lucha constante por mantener un equilibrio entre la vida profesional y personal, llevando a una maximización del tiempo de conexión laboral y a una disminución de la separación entre el trabajo y el hogar; como resultado las cargas laborales aumentan y los espacios familiares se convierten en zonas de conflicto, a pesar de las tecnologías y la comunicación que facilitan las actividades laborales, así mismo, estos factores negativos afectan especialmente a las mujeres, quienes debido a su rol tradicional en el hogar, se ven obligadas a estar más presentes en sus responsabilidades domésticas mientras equilibran sus obligaciones laborales. (Greenhill, A., & Wilson, M. et al.,

2006; Hartig, T., Kylin, C., & Johansson, G.2007; Burrell, 2020, Fox, 2020; Shipman, K., & Huff Mac Pherson, A. 2023).

Sin embargo, diversos estudios sobre el impacto del apoyo social organizativo y específico en los teletrabajadores han intentado evaluar cómo esta influencia afecta al bienestar; a la vez, se ha observado un potencial aislamiento social, que podría derivarse de un desajuste entre la persona y su entorno, la investigación ha revelado una relación entre la baja intensidad de interacción y los trabajos híbridos, mostrando diferencias en estas dinámicas. Esto sugiere que es crucial que las organizaciones proporcionen el apoyo necesario para mejorar y garantizar un entorno laboral adecuado, con el fin de lograr resultados deseables. ( Bentley, T. A., Teo, S. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. 2016).

Las investigaciones realizadas en Centroamérica y Suramérica sobre teletrabajadores, que incluyeron encuestas a más de 1 millón de personas, revelan que el 83% experimentan altos niveles de estrés y agotamiento mental, estos factores afectan negativamente su desempeño tanto en el ámbito laboral como en el familiar. Entre las principales causas identificadas se encuentran problemas de salud mental, falta de ejercicio y preocupaciones, ya sean familiares o laborales. Los resultados indican que el 77% de los teletrabajadores están preocupados por su salud mental, el 66% no realiza ningún tipo de ejercicio y el 64% está inquieto por el aumento en los costos de vida, estos datos sugieren que muchos teletrabajadores están sufriendo del síndrome de burnout, con síntomas como fatiga física, cognitiva e interpersonal. Además, se estima que entre el 4% y el 8% de los teletrabajadores padecen este síndrome de manera significativa. (Rodríguez, I. 2023)

De manera simultánea, una investigación realizada en Colombia destacó que, aunque el teletrabajo ofrece ventajas productivas y bajos costos, también ha conducido a un aumento en las cargas laborales y el estrés, afectando negativamente el ambiente laboral y la salud mental

de los trabajadores. Estas afecciones se han convertido en un tema primordial para la salud pública en el país, el estudio, que incluyó a una muestra de 30 trabajadores y empleó una metodología no experimental con un diseño transversal observacional de alcance descriptivo, utilizó dos herramientas: una encuesta y la escala Multidimensional Coping Inventory (MCI), los resultados mostraron niveles medios de estrés y sugirieron la necesidad de desarrollar nuevas estrategias para mejorar la situación, tales como la creación de espacios para la vida familiar, la formación en habilidades, la promoción de la autonomía y el fomento del desarrollo de habilidades personales. (Jairo Leonardo, Q. C., González Ruiz, L. P., Yeny González Rojas, & Gina, F. R. 2023).

Además de lo anterior, las investigaciones proporcionaron resultados opuestos a los iniciales, sugiriendo que el teletrabajo puede ser beneficioso tanto para las organizaciones como para las personas, llegando a evitar la alta rotación del personal, así como accidentes de trabajo, abandono del puesto de trabajo, entre otras.

Si bien es cierto que se ha observado que el uso efectivo de herramientas informáticas, la posibilidad de trabajar desde el hogar, y el incremento de la autonomía en las tareas pueden reducir las cargas laborales en los espacios asignados, sin embargo, para que esto sea efectivo, las organizaciones deben asegurar un liderazgo adecuado, una supervisión apropiada y un seguimiento riguroso por parte de áreas clave como recursos humanos y seguridad y salud en el trabajo. Estos procesos son esenciales para garantizar el bienestar mental y psicológico de los teletrabajadores. (Sewell, G., & Taskin, L. 2015).

Las generalidades metodológicas de las investigaciones empleadas se basaron en diversos métodos, incluyendo cualitativos, cuantitativos, y estudios longitudinales con un diseño documental o descriptivo. Se seleccionó una muestra aleatoria compuesta entre 281 y 500

trabajadores, de ambos géneros, en diferentes países como Filipinas, João Pessoa en Paraíba (Brasil), Suecia y los Países Bajos. La estadística utilizada estima que cada familia tiene entre 3 y 4 hijos. Estas investigaciones se llevaron a cabo en empresas tanto gubernamentales como privadas.

## Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.

**Tipo de investigación:** En el marco del estudio, se empleó una investigación de campo, que consistió en la recolección directa de datos a través de la interacción presencial con los trabajadores. Este método se implementó mediante encuestas administradas dentro de la empresa, el objetivo fue identificar los niveles de estrés determinantes al observar las condiciones laborales y caracterizar los perfiles de los empleados. Así, se pudo determinar las causas de los riesgos psicosociales presentes en la empresa.

**Finalidad:** Se optó por una investigación aplicada con el objetivo de utilizar herramientas específicas para la recolección de datos. Esta metodología permitió analizar los niveles de estrés en la población afectada mediante la tabulación de los resultados obtenidos, el enfoque aplicado facilitó una comprensión detallada de la problemática y permitió una evaluación precisa de los factores que contribuyen al estrés en el entorno estudiado.

**Enfoque:** En el marco de esta investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo, se llevó a cabo una toma de muestra entre los teletrabajadores para recolectar datos sobre los riesgos psicosociales; la información obtenida se clasificó en categorías de riesgo: sin riesgo, bajo, medio, alto y muy alto. Esta clasificación se basó en los resultados de las encuestas, permitiendo así identificar y analizar de manera precisa los niveles de estrés y determinar la magnitud de la problemática en el entorno de trabajo.

**Alcance:** Teniendo en cuenta las herramientas de aplicación, por medio de estas se realizó un alcance de tipo descriptivo, realizado en una empresa colombiana, en la comunidad de teletrabajadores, en este estudio es posible caracterizar el nivel de riesgo de la población bajo los criterios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demanda del trabajo, riesgos intra laborales, riesgos extra laborales, niveles de estrés, niveles de factores de riesgo psicosociales y caracterización sociodemográfica.

**Instrumento:** Para la recolección y procesamiento de datos en el trabajo de campo, se utilizó la batería de riesgo psicosocial establecida en la Resolución 2764 de 2022. Este instrumento facilitó una recolección sistemática y detallada de datos, permitiendo un análisis exhaustivo de los índices de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores, la aplicación de esta herramienta proporcionó una base sólida para evaluar los factores de riesgo psicosocial y su impacto en la población estudiada.

**Diseño:** En esta investigación se empleó un diseño no experimental de corte transversal, dado que las encuestas no podían ser modificadas ni alteradas por los investigadores. El estudio se llevó a cabo en el entorno natural de la empresa, realizando una única toma de datos para evaluar los niveles y determinantes del estrés en la población de teletrabajadores. Este enfoque permitió obtener una visión precisa y actual de la situación sin intervenir en las condiciones del entorno de trabajo.

## **Participantes**

Este estudio se realizó con todo el personal de una empresa colombiana del sector de teletrabajo, la cual enfrenta una alta rotación de empleados y elevados niveles de estrés. A continuación, se detalla la población objeto de este análisis:

**Tabla 1. Organigrama de la empresa de servicios en Teletrabajadores.**

<b>DIRECTOR EJECUTIVO: Responsable de la visión estratégica y la dirección general de la empresa.</b>				
LÍDER DE OPERACIONES SUPERVISA LAS OPERACIONES DIARIAS Y ASEGURA LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS INTERNOS. COORDINA LAS OPERACIONES DIARIAS Y ASEGURA QUE LOS SERVICIOS SE ENTREGUEN A TIEMPO.	<i>Equipo de Operaciones</i>	<i>Analistas de Operaciones</i>	<i>Coordinadores de Proyecto</i>	
DIRECTOR FINANCIERO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN FINANCIERA, PLANIFICACIÓN Y REPORTES. SUPERVISA EL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y ASEGURA LA SALUD FINANCIERA DE LA EMPRESA.	<i>Equipo de Finanzas</i>	<i>Contadores</i>	<i>Analistas Financieros</i>	
LÍDER DE TECNOLOGÍA ENCARGADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LA INNOVACIÓN DIGITAL.	<i>Gerente de IT Supervisa la infraestructura tecnológica y el soporte técnico.</i>	<i>Equipo de IT Administradores de Sistemas</i>	<i>Soporte Técnico Desarrolladores de Software</i>	
LÍDER DE MARKETING RESPONSABLE DE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING Y COMUNICACIÓN. COORDINA LAS CAMPAÑAS DE MARKETING Y LA PRESENCIA EN LÍNEA.	<i>Equipo de Marketing</i>	<i>Especialistas en SEO/SEM</i>	<i>Gestores de Redes Sociales</i>	<i>Diseñadores Gráficos</i>
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS SUPERVISA LA GESTIÓN DEL PERSONAL Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.	<i>Líder de Recursos Humanos Gestiona el talento humano y las políticas de recursos humanos.</i>	<i>Equipo de Recursos Humanos</i>	<i>Reclutadores</i>	<i>Especialistas en Capacitación y Desarrollo</i>
LÍDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE RESPONSABLE DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS. SUPERVISA EL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE.	<i>Equipo de Atención al Cliente</i>	<i>Representantes de Soporte</i>	<i>Coordinadores de Servicio al Cliente</i>	
GERENTE DE VENTAS SUPERVISA EL EQUIPO DE VENTAS Y ASEGURA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS COMERCIALES.	<i>Líder de Ventas Encargado de las estrategias de ventas y la relación con los clientes.</i>	<i>Equipo de Ventas</i>	<i>Ejecutivos de Ventas</i>	<i>Analistas de Ventas</i>

**Nota:** Información de las áreas de la compañía y sus cargos.

## PARTICIPANTES

Para llevar a cabo este diagnóstico, se realizó una fase de sensibilización previa a la aplicación de las encuestas, durante esta etapa, se informó a todos los colaboradores sobre la prevención de riesgos psicosociales, se obtuvo su consentimiento mediante la firma correspondiente y se explicó el proceso de medición que se emplearía.

**Tabla 2.** Áreas laborales de los participantes.

<b>Director Ejecutivo:</b>		<b>1</b>
<b>Líder de Operaciones:</b>		1
<b>Equipo de Operaciones:</b>		2 Auxiliares + 2 Operario= 4
<b>Director de Finanzas:</b>		1
<b>Equipo de Finanzas:</b>		2 Auxiliares
<b>Líder de IT:</b>		1
<b>Equipo de IT:</b>		1 Tecnólogo + 2 Operarios= 3
<b>Líder de Marketing Digital:</b>		1
<b>Equipo de Marketing:</b>		2 Auxiliares + 1 Operario= 3
<b>Líder de Recursos Humanos:</b>		1
<b>Equipo de Recursos Humanos:</b>		1 Tecnólogo + 1 auxiliar=2
<b>Líder de Atención al Cliente:</b>		1
<b>Equipo de Atención al Cliente:</b>		2 tecnólogos + 2 Auxiliares= 4
<b>Líder de Ventas:</b>		1
<b>Equipo de Ventas:</b>		1 Administrativo + 2 Auxiliares + 1 Operario= 4
		<b>Total: de Colaboradores: 30</b>

*Nota:* Información de los cargos laborales y el número de trabajadores.

## Técnicas (Instrumentos o herramientas)

### METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial entre los teletrabajadores de la empresa se llevó a cabo utilizando la Batería de instrumentos compuesta por los siguientes cuestionarios:

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (según nivel educativo y ocupacional A o B)

2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extra laboral

3. Cuestionario para la evaluación del estrés

4. Ficha de datos generales

Las evaluaciones se realizaron siguiendo todas las modalidades autorizadas por el Ministerio de Trabajo, conforme al Manual del Usuario de la Batería de Riesgo Psicosocial, estas modalidades incluyeron el heterodiligenciamiento y la auto aplicación de los cuestionarios.

La aplicación de las baterías de riesgo psicosocial se llevó a cabo durante los meses de marzo a junio de 2023, a nivel nacional, en los departamentos del país donde la organización tiene operaciones.

## EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

Es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés:

- a) fisiológicos.
- b) comportamiento social.
- c) intelectuales y laborales.
- d) Psicoemocional.

Número de ítems según categorías de síntomas

*Tabla 3. Ítem según categoría de síntomas.*

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>CANTIDAD DE ÍTEMS</b>
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
<b>Total</b>	<b>31</b>

*Nota: Categorías de síntomas en la evaluación de estrés.*

El estrés se entiende como una respuesta adaptativa a un estímulo que se percibe como amenazante. Es útil porque prepara al cuerpo y a la mente para enfrentar sucesos o huir. Es nocivo cuando es intenso y continuo porque puede resultar en síntomas físicos, psicológicos y conductuales que pueden afectar la salud física y mental de las personas.

En consecuencia, el estrés laboral se considera específico del lugar y las condiciones de trabajo, y se utiliza como un término general para describir la reacción del individuo ante condiciones ocupacionales o factores de riesgo psicosocial que provocan dificultades o tensión.

Para interpretar el riesgo del cuestionario para la evaluación del estrés se tendrán en cuenta los siguientes niveles de riesgo:

**Muy Bajo:** ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

**Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

**Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los

factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

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

**Tabla 4.** Colores nivel de riesgo en los gráficos.

MUY ALTO
ALTO
MEDIO
BAJO
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE MUY BAJO

**Nota:** Caracterización de los riesgos de acuerdo al color y su nivel.

Esta clasificación de colores tiene el propósito de identificar los niveles de riesgo de manera clara: el rojo indica los niveles más altos de riesgo, el amarillo señala un riesgo moderado, y el verde representa los niveles más bajos. En la evaluación por dominios y dimensiones, los colores rojos y amarillos reflejan una sintomatología asociada al estrés, lo que sugiere la presencia de factores de riesgo que requieren intervención. Por el contrario, el color verde indica que no hay sintomatología asociada al estrés, sugiriendo la existencia de factores de protección. El número dentro de cada barra representa el porcentaje de colaboradores que obtuvieron esa puntuación.

## **Fases del trabajo de campo**

**Objetivo específico 1:** Caracterizar el perfil y las condiciones laborales de los teletrabajadores de una empresa colombiana

**Fase de planificación y preparación:** Se aplicó la encuesta de la batería de riesgo psicosocial, que consistió en una serie de preguntas diseñadas para analizar a la población objeto de estudio.

**Fase de Recolección de Datos:** Se aplicó una encuesta en las áreas administrativa y operativa con el propósito de identificar las condiciones sociodemográficas de cada individuo.

**Objetivo Especifico 2:** Identificar los niveles de estrés en la población de teletrabajadores en una empresa colombiana.

**Fase de Planificación y Preparación:** Para la población objeto de estudio, se distribuyeron los formularios tipo A y B, los cuales permitieron identificar los riesgos con mayor prevalencia en los cuestionarios intra laborales o extra laborales.

**Fase de Recolección de Datos:** Se usó una plantilla construida por un software con el objetivo de copilar la información de las encuestas A y B, aplicada a los trabajadores.

**Objetivo Especifico 3:** Determinar los factores de riesgo a los que están expuestos los teletrabajadores en una empresa colombiana.

**Fase de Planificación y Preparación:** Se utilizó la plantilla para intralaboral y extralaboral, abarcando dimensiones como liderazgo y relaciones, control sobre el trabajo y sus demandas, recompensas, influencia y adaptabilidad al entorno, características y situaciones económicas, relaciones familiares y gestión del tiempo.

**Fase de Recolección de Datos:** Se utilizó un software para evaluar a cada individuo y así determinar las variables que contribuyen a la generación de factores de alto riesgo o que exponen a los trabajadores a niveles elevados de estrés laboral.

### Categorización y clasificación

**Tabla 5.** Matriz de niveles de estrés.

DOMINIOS	ESTRÉS	Equipo de Atención al Cliente. 1 empleado	Equipo de ventas. 2 empleados	Equipo de recursos humanos. 1 empleado	Equipo de Marketing. 1 empleado	Equipo de operaciones. 1 empleado	Equipo de Tecnología. 1 empleado	Equipo Financiero. 1 empleado	Equipo Ejecutivo. 1 empleado	Total= 9	
		TIPO A	TIPO A	TIPO A	TIPO A	TIPO A	TIPO A	TIPO A	TIPO A	TIPO A	%
		11	22	11	11	11	11	11	11	11	100
DOMINIOS	ESTRÉS	Equipo de Atención al Cliente. 4 operarios	Equipo de ventas. 3 operarios	Equipo de recursos humanos. 2 operarios	Equipo de Marketing. 3 operarios	Equipo de operaciones. 4 operarios	Equipo de Tecnología. 3 operarios	Equipo Financiero. 2 operarios	Equipo Ejecutivo.	Total= 21	
		TIPO B	TIPO B	TIPO B	TIPO B	TIPO B	TIPO B	TIPO B	TIPO B	TIPO B	%
		19	14	10	14	19	14	10	0	100	

**Nota:** Se muestran las áreas afectadas con los niveles de estrés.

Previamente, se clasificaron y categorizaron los niveles de estrés en los teletrabajadores a partir de las encuestas tipo A y B. A través de esta matriz, se identificaron las áreas de trabajo con mayores afectaciones, siendo los equipos de operaciones, financiero y tecnológico los más impactados. La encuesta tipo B reveló que el equipo de ventas, compuesto por 3 personas, seguido por el equipo de operaciones con 4 miembros y el equipo de tecnología con 3 operarios, presenta la mayor afectación. En las encuestas tipo A, el equipo de finanzas, con solo 1 persona, también muestra mayor afectación del estrés. Se observó que el equipo de tecnología está en estado de advertencia en la encuesta tipo A, mientras que el equipo financiero está en esta situación en la encuesta tipo B, indicando áreas propensas a desarrollar estrés laboral.

### **Capítulo 3. Resultados**

A continuación, se presentará un análisis detallado del estudio realizado durante el proceso de investigación. Se evaluaron diversos factores en los análisis y resultados obtenidos durante la recolección de datos, centrándose en los niveles y determinaciones observados en la población de teletrabajadores de una empresa colombiana. El objetivo principal fue proponer medidas de intervención, control y prevención para reducir los accidentes laborales, así como minimizar la incidencia y prevalencia de patologías como el estrés laboral y el síndrome de burnout.

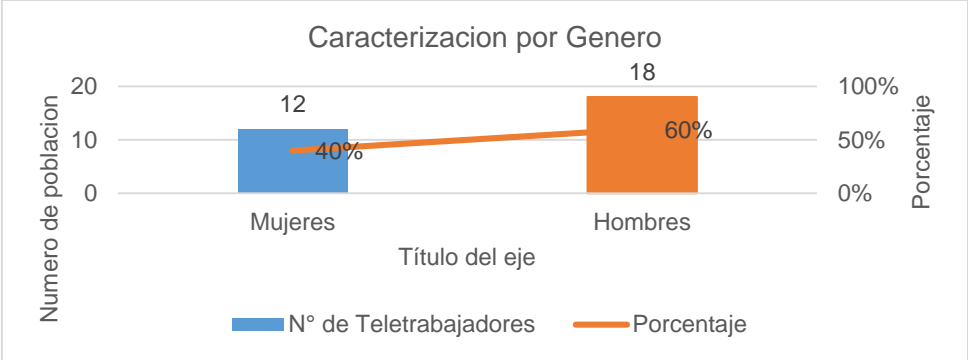
Además, la investigación abordó las metodologías, controles y seguimientos implementados durante la transición al teletrabajo. Se revisaron antecedentes históricos, desde la crisis del petróleo hasta la actualidad, con especial atención al entorno laboral, las relaciones interpersonales y familiares, la gestión del tiempo y las cargas laborales. Un aspecto destacado del estudio fue la importancia del papel de la mujer en el teletrabajo, revelando un mayor desarrollo de patologías mentales, físicas y emocionales.

#### **Perfil y análisis de la caracterización del personal en una empresa colombiana**

Teniendo en cuenta los objetivos plasmados en la investigación, el primero se enfoca en caracterizar el perfil y las condiciones laborales de los teletrabajadores de una empresa colombiana. De este modo las evidencias recolectadas, se obtuvieron los siguientes resultados: dentro de la empresa cuenta con 30 colaboradores divididos en 12 mujeres, que son 40% y 18 hombres que son 60%, se puede clasificar una distribución de edades de 18 a 65 años, siendo de 18 a 25 años, una población de 5 personas, que equivale a un 16 %, de 26 a 35 año, una población de 8 personas, que equivale al 26%,

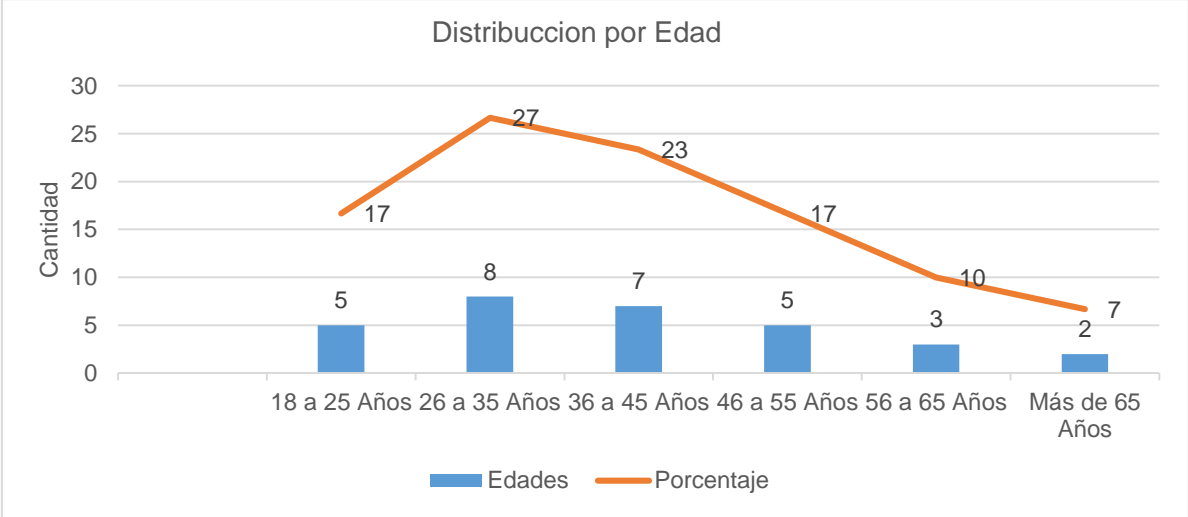
36 a 45 años, una población de 7 personas, equivale a un 23%, de 26 a 55 años, una población de 5 personas, que equivale al 16%, de 55 a 65 años, una población de 3 personas, equivale al 10% y por ultimo mayores de 65 años, 2 personas, equivale al 6%, dentro de esta población se puede observar que el 45% se consideran personas solteras, mientras que el 24% son casadas, con un 25% unión libre, con un 4% separados, un 2% divorciados y el 1% viudo.

**Grafica 1.** Caracterización por Genero.



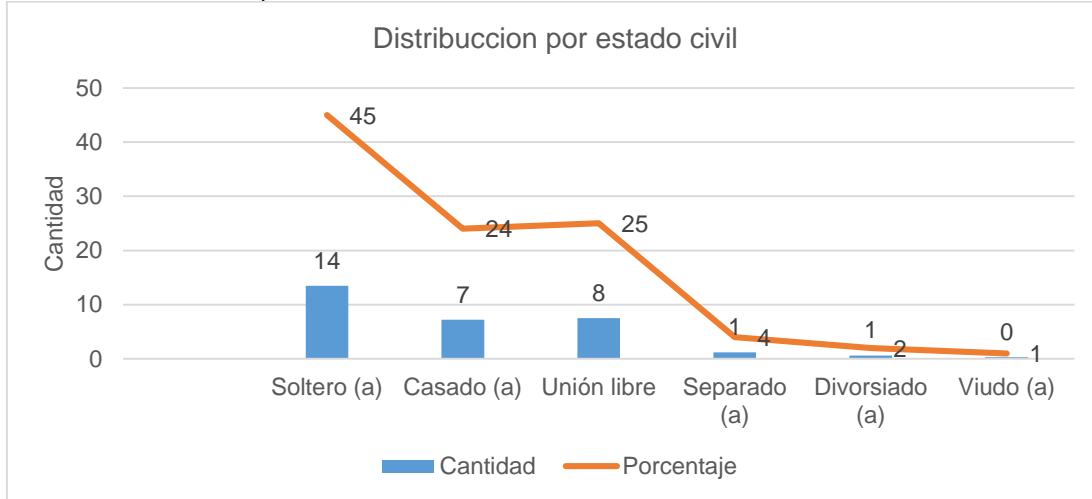
**Nota:** Se observa el número de teletrabajadores y el porcentaje por género, siendo mayor en el género masculino.

**Grafica 2.** Distribución por Edad.



**Nota:** En la siguiente tabla se puede observar las edades y grupos de distribución, siendo el grupo de 26 años a 35 años el de mayor porcentaje.

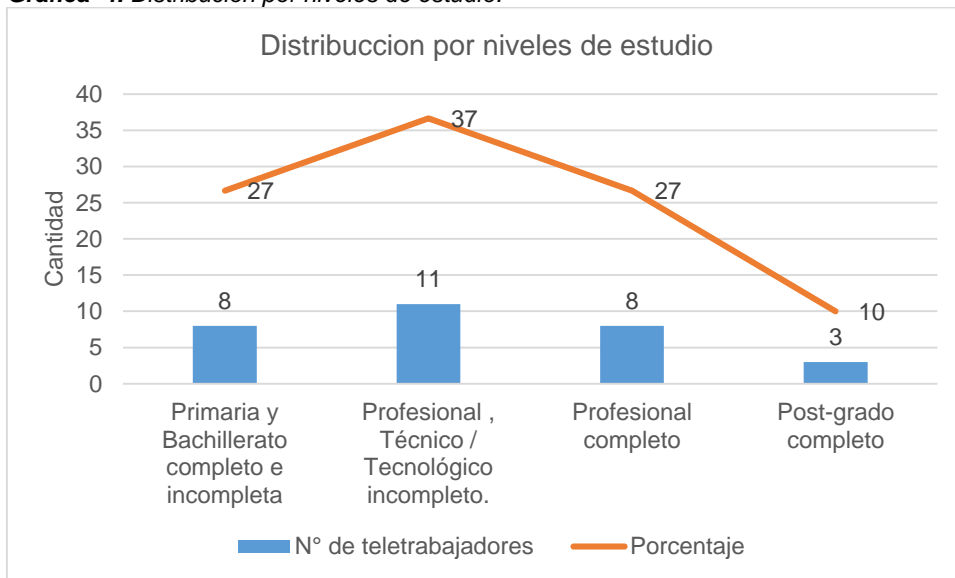
**Grafica 3.** Distribución por estado civil.



**Nota:** En la siguiente tabla se puede observar el estado civil de los teletrabajadores, siendo el estado civil soltero con mayor porcentaje.

A continuación, la caracterización por el nivel de estudio se categoriza en primaria completa e incompleta, bachillerato completo e incompleto arroja una población del 26%, el técnico completo e incompleto y profesional incompleto tiene el 36% y los profesionales completos, post grados completos e incompletos tienen el 36%.

**Grafica 4.** Distribución por niveles de estudio.



**Nota:** Se caracteriza los niveles de estudio, siendo los técnicos, tecnólogos y profesional incompletos la mayor población.

Además, se obtuvo la categorización por tenencia de vivienda basada en familiar con un 30%, en arriendo con un 33% y propia con el 36%. La categorización de estrato socio económico donde el estrato 2 tiene un porcentaje del 57%, siendo el mayoritario, el estrato 1 con un 21%, el estrato 3 con un 17% y el estrato 4 con un 3%, el otro 2% no sabe ni identifica su nivel socioeconómico.

Por otro lado, la distribución tanto como por el tipo de cargo como por el tipo de contrato es equivalente: con el 46 % encontramos auxiliares, asistentes administrativos y asistente técnico, con un 26% profesionales, analistas, técnicos y tecnólogos, el 20% entre operarios, operador, ayudantes y servicios generales, el 6% jefatura. Por otra parte, los contratos en término indefinido se basan con un 26% siendo el mayor índice, el 13% temporal a menos de 1 año, el 6% temporal a más de un año y el 1% por prestación de servicios.

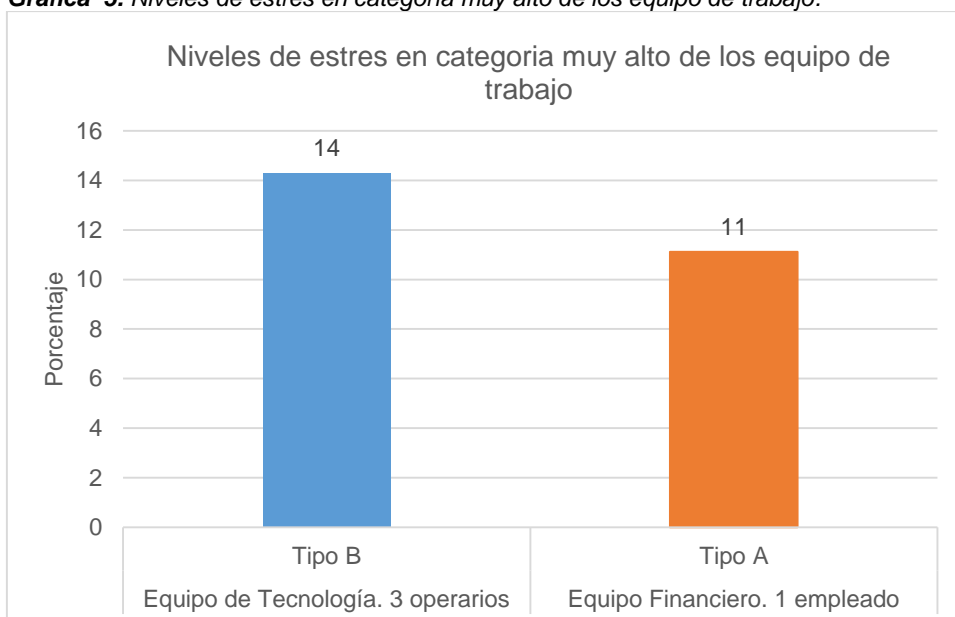
De esta manera se caracterizó los perfiles y las condiciones laborales que se presentaron durante la aplicación de los instrumentos, arrojándonos unos resultados que llegaron a resaltar nivel de exposición del estrés de los teletrabajadores de la empresa.

### **Análisis de los niveles de estrés laborales**

En la investigación, se identificaron los niveles de estrés en la población de teletrabajadores mediante la aplicación de una encuesta de riesgos psicosociales, conforme a lo establecido en la Resolución 2764 de 2022, esta resolución tiene como objetivo evaluar la salud mental de los trabajadores a través de acciones de promoción, prevención e intervención, utilizando los protocolos específicos del Ministerio de Trabajo.

La batería de riesgos psicosociales, tanto en el formulario tipo A como en el tipo B, abarca los siguientes dominios: liderazgo y relaciones, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas. Estos dominios se dividen en dimensiones que determinan los niveles de estrés laboral, clasificados en muy alto, alto, mediano y bajo. Gracias a estas dimensiones, se pudo evaluar a toda la población de teletrabajadores, identificando que los equipos con niveles muy altos de estrés son el equipo financiero, con un 11% de incidencia en el área administrativa, y el equipo de tecnología, con un 14% en el área de operaciones.

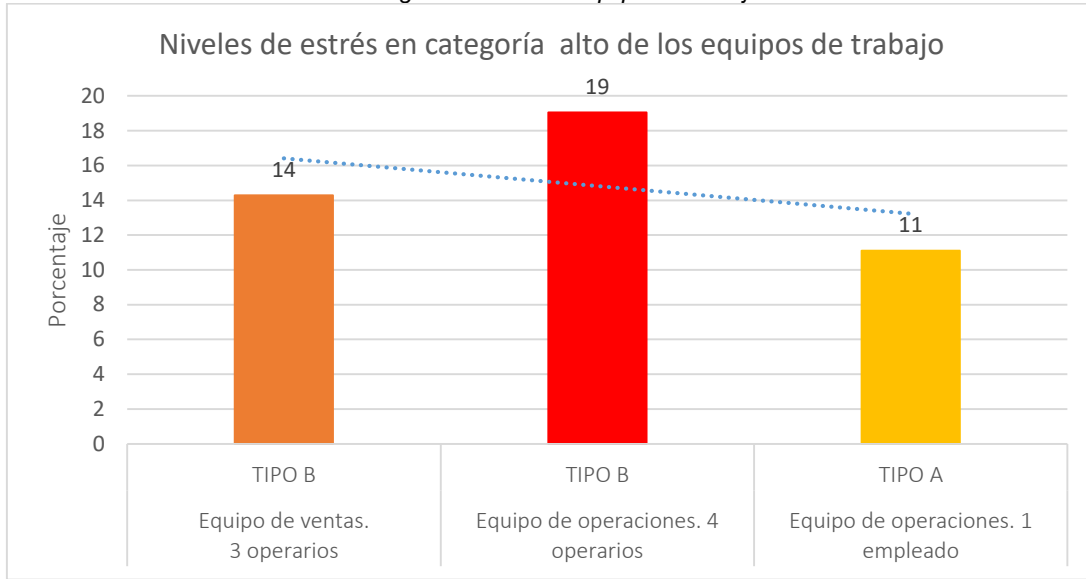
**Grafica 5.** Niveles de estrés en categoría muy alto de los equipo de trabajo.



**Nota:** Se dan a identificar los factores de riesgo mediante la categoría muy alto en los tipos A y B.

Previamente también se determinó la población con la categoría de riesgo alto, ubicados en el formulario tipo A y B, en las siguientes áreas: el equipo de operaciones que pertenece al área administrativa tiene un equivalente del 11% de niveles altos de estrés, el equipo de operaciones tiene el 19% y el 14% pertenece al equipo de ventas ambos equipos corresponden al área de operaciones.

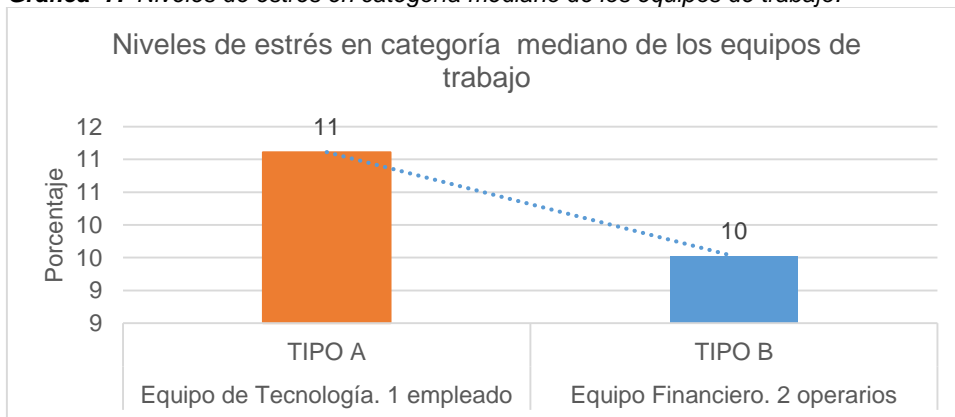
**Grafica 6.** Niveles de estrés en categoría alto de los equipo de trabajo.



**Nota:** Se puede observar que los niveles de estrés con el mayor porcentaje alto se encuentran en el área de operaciones perteneciente al tipo B.

Finalmente, analizamos las escalas de riesgos psicosociales obtenidas a partir de las encuestas. Encontramos que el equipo de tecnología del tipo A representa el 11% de los casos, mientras que el equipo financiero del tipo B, compuesto por dos operarios, constituye el 10%. En general, estos teletrabajadores se encuentran en una situación intermedia en cuanto a la propensión a desarrollar estrés laboral.

**Grafica 7.** Niveles de estrés en categoría mediano de los equipos de trabajo.



**Nota:** Se dan los resultados del estudio de los niveles de estrés en término mediano dados en los equipos tipo A y B.

## Análisis de los factores de riesgo a los que están expuestos los teletrabajadores en una empresa colombiana

En este análisis, se estableció que los factores de riesgo tienen el propósito de identificar los peligros a los que están expuestos los teletrabajadores en una empresa colombiana. Se busca objetividad mediante la evaluación de diversas dimensiones, cada una caracterizada por criterios específicos, con el fin de obtener resultados más precisos. Este enfoque permite identificar las áreas que requieren intervención y desarrollar estrategias para prevenir patologías graves y costosas, como el estrés laboral, el síndrome de burnout, trastornos digestivos, musculares y de presión arterial, entre otros.

**Tabla 6.** Dimensiones tipo A.

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de operaciones. 1 empleado	Equipo de Tecnología. 1 empleado	Equipo Financiero. 1 empleado
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	11	1	1
	Relaciones Sociales en el Trabajo	2	1	1
	Retroalimentación del Desempeño	1	1	1
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	1	1	2
	Capacitación	2	1	1
	Participación y Manejo del Cambio	1	2	1
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	1	1	1
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	1	1	1
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cuantitativas	1	1	1
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	1	1	1
	Reconocimiento y Compensación	1	1	1

**Nota:** Esta imagen fue tomada del resultado de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, aplicada a los 30 teletrabajadores de la empresa, analizando las dimensiones con altos niveles de estrés.

A continuación, se identificaron las dimensiones que presentan niveles muy altos, altos y mediano de riesgo. En el nivel muy alto, se destacan las relaciones sociales en el trabajo, la retroalimentación del desempeño, la claridad del rol, y el control y autonomía sobre el trabajo. En el nivel alto, se encuentran características como el liderazgo, la capacitación, la participación, el manejo del cambio, las oportunidades de desarrollo, el uso de habilidades y destrezas, las demandas cuantitativas, las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo realizado, así como el reconocimiento y la compensación.

Además, se evaluaron los niveles de estrés en diferentes dimensiones, revelando promedios muy altos, altos y mediano. Entre estas dimensiones relevantes se incluyen las características de la vivienda y su entorno, la situación económica del grupo familiar, la comunicación y las relaciones interpersonales, y el tiempo fuera del trabajo.

**Tabla 7. Dimensiones del estrés Tipo A.**

DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente	Equipo de ventas	Equipo de recursos humanos	Equipo de Marketing	Equipo de operaciones	Equipo de Tecnología	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo
Características de la vivienda y de su entorno	MA	MA	A	MA	MA	MA	MA	A
Situación económica del grupo familiar	A	MA	MA	A	A	A	A	A
Comunicación y relaciones interpersonales	SR	B	M	A	MA	MA	SR	SR
Tiempo fuera del trabajo	B	SR	A	A	A	B	B	B

**Nota:** Se obtuvo esta imagen del resultado de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

En una segunda fase, se destacan las dimensiones del tipo B, en las que se analizaron los niveles de estrés como factores de riesgo, categorizados en muy altos, altos y mediano. Las dimensiones con índices muy altos incluyen la claridad del rol, las demandas emocionales, y el reconocimiento y la compensación. Los índices altos se observaron en las relaciones sociales en el trabajo, las oportunidades de desarrollo y el uso de habilidades y destrezas, así como la influencia del ambiente laboral sobre el entorno extra laboral.

La siguiente imagen proporcionará una explicación más detallada sobre las dimensiones y los diferentes niveles de riesgo

**Tabla 8.** Dimensiones tipo B.

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL	Características del Liderazgo	MA	A
	Relaciones Sociales en el Trabajo	A	A
	Retroalimentación del Desempeño	A	MA
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	MA	MA
	Participación y Manejo del Cambio	MA	B
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	A	A
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	A	B
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	MA	A
	Demandas Emocionales	MA	MA
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	A	A
	Demandas de la Jornada de Trabajo	A	MA
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	SR	MA
	Reconocimiento y Compensación	MA	MA

**Nota:** Se obtuvo esta imagen de los resultados dados por la batería de riesgo psicosocial.

Por último, se identificaron las dimensiones de estrés con mayor impacto en los operarios. Los niveles de riesgo muy alto se encontraron en las características de la vivienda y su entorno, así como en la situación económica del grupo familiar. Por otro lado, los factores con riesgo alto incluyeron el desplazamiento, la influencia del entorno y el tiempo fuera del trabajo.

La siguiente figura ofrecerá una explicación detallada de estos hallazgos.

**Tabla 9.** Dimensiones del estrés.

DIMENSIÓN	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo
Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda	MA	A
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	A	A
Características de la vivienda y de su entorno	MA	MA
Situación económica del grupo familiar	MA	MA
Tiempo fuera del trabajo	A	A

**Nota:** Se obtuvo esta imagen de los resultados dados por la batería de riesgo psicosocial.

## Capítulo 4. Conclusión

Se analizaron los niveles de estrés en los teletrabajadores de una empresa colombiana utilizando la batería de riesgo psicosocial establecida en la resolución 2764 de 2022. Este estudio se realizó a través de sus determinantes, que se abordaron por medio de las encuestas sobre las dimensiones y dominios del estrés, clasificando los resultados en niveles de riesgo como muy alto, alto, medio, bajo y sin riesgo. La evaluación permitió identificar las causas y consecuencias del estrés, revelando la necesidad de una intervención integral para ofrecer soluciones efectivas y mejorar los mecanismos de manejo del estrés en el entorno laboral.

El análisis del grupo poblacional también permitió identificar las causas subyacentes de patologías graves como el estrés laboral, el síndrome de burnout y problemas de salud física, destacando la urgencia de implementar medidas correctivas adecuadas.

Para caracterizar el perfil de los teletrabajadores de una empresa colombiana, se identificó a la población en función de su rango etario, que varía entre 18 y 65 años, se observó que el grupo más numeroso tiene entre 26 y 35 años, en términos de género, el 60% de los teletrabajadores son hombres, también se analizó el estado civil, destacándose que el 45% de la población es soltera. Además, se examinaron las condiciones laborales en relación con el nivel de estudios, revelando que la mayoría posee formación profesional, técnica o tecnológica incompleta, estos factores podrían influir en las ventajas o desventajas de las prestaciones de los teletrabajadores.

Se identificaron los niveles de estrés en los teletrabajadores mediante dos cuestionarios: el tipo B y el tipo A, los resultados mostraron que un 14% de los

participantes obtuvo puntuaciones en el cuestionario tipo B y un 11% en el tipo A que indicaron niveles de estrés muy altos, ocasionando una alta probabilidad de padecer estrés laboral. Además, se observaron porcentajes preocupantes de 19% y 14% en el cuestionario tipo B, lo cual resalta la necesidad urgente de que la empresa implemente medidas correctivas y preventivas, estas acciones son cruciales para reducir la incidencia de accidentes y enfermedades laborales.

Se determinaron los factores de riesgo a los que están expuestos los teletrabajadores en una empresa colombiana, los cuales contribuyen a altos niveles de estrés. Estos factores se agrupan en dominios y dimensiones específicas, siendo los dominios más relevantes, el liderazgo y relaciones, control del trabajo, demandas de trabajo y recompensas, dentro de las dimensiones, las que presentan el mayor índice de estrés son: las condiciones de la vivienda, la situación económica del grupo familiar, la comunicación y las relaciones, así como el tiempo personal, siendo estas circunstancias las que generan el desarrollo de patologías laborales.

## **Recomendaciones:**

Se recomienda desglosar la batería de riesgo psicosocial en función de las características demográficas y socioeconómicas de la población. Al hacerlo, podremos identificar con mayor claridad los grupos que enfrentan niveles más altos de estrés laboral, segmentando por género, edad, situación socioeconómica y nivel educativo, esta estrategia permitirá desarrollar intervenciones, medidas preventivas y controles más precisos y efectivos, alineados con las particularidades de cada grupo.

Asimismo, se recomienda implementar las guías de los protocolos proporcionados por el fondo de riesgos laborales para facilitar la comprensión y análisis de los resultados en relación con las particularidades de cada grupo. Esto permitirá establecer un enfoque ordenado en las intervenciones. Los protocolos sugeridos incluyen:

- Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral-
- Síndrome de agotamiento laboral - "Burnout" Protocolo de prevención y actuación
- Depresión Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral
- Reacción a estrés agudo Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral

La adopción de estos protocolos contribuirá a una intervención más estructurada y efectiva.

Por último, se sugiere la implementación de métodos aplicativos adicionales para identificar y enfatizar los grupos focales que pueden estar en riesgo de experimentar

estrés laboral o desarrollar síndrome de burnout; Estos métodos podrían incluir encuestas anónimas, entrevistas en profundidad y talleres interactivos, que permitirían recopilar información cualitativa y cuantitativa sobre las experiencias de los empleados.

## Referencias

Aliaga, O., Cofré, D., & Soto, R. (2021). El Trabajo confinado en el hogar y sus efectos en el desempeño y la productividad laboral durante la época del Covid-

19. *Santiago de Chile: Universidad de Santiago de Chile.*

Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66215130/El\_Teletrabajo\_y\_sus\_efectos\_en\_el\_desempeno\_y\_la\_productividad\_laboral\_durante\_la\_Pandemia\_Mundial\_de\_Covid\_19-libre.pdf?1617934765=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEI\_Teletrabajo\_y\_sus\_efectos\_en\_el\_desem.pdf&Expires=1731028764&Signature=U~T7JMieWjO4INmNKApOKXj1L1BNUAuyFeU6jVErcyJ0y1XyJmqvhmOkvXirnj49SYytw9YKiDyfVsgoOWKNb~jIliDv7f08VTY92fdtSHT3zRvADjUxExWzaf5FtLuakCZ6ZAALV1ztJIZ1DBH8XjhjTVyLUPZxJsTpJLf8~EwZVDFPTcVDnUOD0kzFL4KwMbYy~FlsongAwunQQZsyXvm63krccXWCfejC3kWsAogU3wHV5oCaia7oq3EaX59ieTQm7f1xqiF-rVCALm9Le-ozff~pQOYUFs~qCFM1i~VQG4Bg5LX4f3Oe7LEzmWCOUqJ~gKIhclXN~UZQ\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.

Bentley, T. A., Teo, S. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied ergonomics*, 52, 207-215. [The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach - ScienceDirect.](#)

Claro Abril, C. M. (2021). Condiciones de higiene y seguridad en el teletrabajo durante la pandemia por Sars-cov-2.

Greenhill, A., & Wilson, M. (2006). Haven or hell? Telework, flexibility and family in the e-society: A Marxist analysis. *European Journal of Information Systems*, 15(4), 379-388. [Haven or hell? Telework, flexibility and family in the e-society: a Marxist analysis: European Journal of Information Systems: Vol 15, No 4.](#)

Hartig, T., Kylin, C., & Johansson, G. (2007). The telework tradeoff: Stress mitigation vs. constrained restoration. *Applied Psychology*, 56(2), 231-253. [The Telework Tradeoff: Stress Mitigation vs. Constrained Restoration - Hartig - 2007 - Applied Psychology - Wiley Online Library.](#)

Jairo Leonardo, Q. C., González Ruiz, L. P., Yeny González Rojas, & Gina, F. R. (2023). IMPLICACIONES DEL TELETRABAJO EN LA SALUD MENTAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA DEL SECTOR DE HIDROCARBUROS. *Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información*, 10(20) doi:<https://doi.org/10.21017/rimci.2023.v10.n20.a143>.

Michinov, E., Ruiller, C., Chedotel, F., Dodeler, V., & Michinov, N. (2022). Work-from-home during COVID-19 lockdown: When employees' well-being and creativity depend on their psychological profiles. *Frontiers in Psychology*, 13, 862987. [Frontiers | Work-From-Home During COVID-19 Lockdown: When Employees' Well-Being and Creativity Depend on Their Psychological Profiles](#)

Shipman, K., Burrell, D. N., & Huff Mac Pherson, A. (2023). An organizational analysis of how managers must understand the mental health impact of teleworking during COVID-19 on employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(4), 1081-1104. [An organizational analysis of how managers must understand the mental health impact of teleworking during COVID-19 on employees | Emerald Insight.](#)

Silva, L. B., Beserra Melo, C. J., Lisboa de Souza, A. G., & de Oliveira, L. G. (2024). Ergonomics, Health, and Perceptions about Remote Domestic Workposts: Study in Areas of City of João Pessoa, Paraíba, Brazil. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(7), 941. <file:///C:/Users/User/Downloads/ijerph-21-00941.pdf>.

Sewell, G., & Taskin, L. (2015). Out of sight, out of mind in a new world of work? Autonomy, control, and spatiotemporal scaling in telework. *Organization studies*, 36(11), 1507-1529. [Out of Sight, Out of Mind in a New World of Work? Autonomy, Control, and Spatiotemporal Scaling in Telework - Graham Sewell, Laurent Taskin, 2015.](#)

Park, S. Y., Newton, C., & Lee, R. (2023). How to alleviate feelings of crowding in a working from home environment: lessons learned from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1025. [How to Alleviate Feelings of Crowding in a Working from Home Environment: Lessons Learned from the COVID-19 Pandemic.](#)

Rodríguez, I. (2023, Jun 29). Agotamiento golpea a trabajadores en américa: ¿Cómo se sienten los ticos?: 83% de empleados consultados para encuesta continental aseguran tener niveles de estrés y agotamiento; salud mental y falta de ejercicio físico

también les preocupa. La Nación Retrieved from

<https://ezproxy.uniminuto.edu/login?url=https://www.proquest.com/newspapers/agotamiento-golpea-trabajadores-en-américa-cómo/docview/2830587931/se-2>.