

Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19, en la empresa  
MUEBLES EL PAISA S.A.S de la ciudad de Tuluá.

Isabella Bados Castañeda

Alejandra Parra Jiménez

Corporación universitaria minuto de dios

Sede virtual y a distancia

Unidad de ciencias empresariales

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

Guadalajara de Buga

2025

Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19, en la empresa  
MUEBLES EL PAISA S.A.S de la ciudad de Tuluá.

Isabella Bados Castañeda

Alejandra Parra Jiménez

Documento resultado de trabajo de grado para optar por el título de administrador en salud  
ocupacional

Director: David Alejandro Abadía Sanabria

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Sede virtual y a distancia

Unidad de ciencias empresariales

Programa administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

Guadalajara de Buga

2025

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado con profundo amor y gratitud a mi familia, por ser mi pilar constante, mi refugio en los momentos difíciles y mi compañía incondicional a lo largo de mi vida. A Dios, por iluminar mi camino con sabiduría, brindarme fortaleza en los desafíos y escuchar mis oraciones silenciosas. Y, con especial orgullo, me dedico este logro a mí misma, por no rendirme, por creer en mis capacidades y demostrar que la perseverancia y el compromiso conducen a cumplir los sueños.

***Isabella Bados Castañeda***

Dedico esta tesis principalmente a Dios que ha sido fuente de mi fortaleza y guía en cada paso en este camino, por darme sabiduría para superar los desafíos, a mis amados padres, Alexander Parra y Luz Mary Jiménez, por ser mi guía, mi ejemplo y mi mayor fuente de fortaleza. Gracias por su amor incondicional, por cada sacrificio y por la fe constante que han depositado en mí, incluso en los momentos más difíciles. A mi pareja, Jerson David Sánchez, por su paciencia, constancia y por estar siempre a mi lado, apoyándome en cada uno de mis proyectos, por su compañía en este proceso ha sido fundamental. A mi hermana, Valentina Parra Jiménez, por su apoyo incondicional y abnegado. Este logro es tan mío como de ustedes  
Con todo mi amor y gratitud.

***Alejandra Parra Jiménez***

## Agradecimientos

Agradezco profundamente a Dios, por ser mi guía constante, por darme la sabiduría y la fortaleza necesarias para enfrentar cada desafío que la vida ha puesto en mi camino y por permitirme culminar este proyecto. A mi familia y a mis hermanos, gracias por su amor incondicional, por ser mi motor y mi inspiración. En especial, a mi padre Alexander Bados, quien, a pesar de la distancia, nunca dejó de brindarme su apoyo, aliento y confianza. A mi abuela Blanca Cecilia, quien es la persona que siempre me lleva en sus oraciones y desea lo mejor para mí. Y a mi compañera Alejandra Parra, gracias por tu dedicación y compromiso.

***Isabella Bados Castañeda***

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por darme la vida, la salud y la fortaleza necesarias para alcanzar esta meta. A mis padres, Alexander Parra y Luz Mary Jiménez, por ser mi base, mi motor y mi mayor inspiración. Gracias por su apoyo incondicional, sus consejos y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible. A mis docentes y asesores, quienes con sus conocimientos, exigencia y orientación contribuyeron al desarrollo de esta investigación. En especial agradezco a David Alejandro Abadía Sanabria, por su acompañamiento y guía profesional. A mis compañeros y amigos, por su colaboración, compañía y por compartir conmigo este camino lleno de aprendizajes y desafíos. Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma, hicieron parte de este proceso. Cada palabra de aliento, cada gesto de apoyo y cada momento compartido han dejado una huella imborrable en esta etapa de mi vida.

***Alejandra Parra Jiménez***

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos .....	4
Resumen .....	9
Abstract.....	10
Planteamiento del problema.....	11
Descripción del problema .....	11
Formulación o pregunta problema.....	14
Objetivos.....	14
Objetivo general .....	14
Objetivos específicos .....	14
Justificación .....	15
Marco de referencia .....	16
Marco teórico .....	16
Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT).....	16
Conflicto Trabajo-Familia.....	19
Modelo Demanda-Control .....	20
Marco conceptual.....	24
Teletrabajo .....	25
Riesgo Psicosocial .....	25
Factores de Riesgo Psicosociales.....	25
Estrés laboral .....	26
Ansiedad .....	26
Depresión.....	27
Sobrecarga de trabajo.....	27
Fatiga laboral .....	27
Síndrome de Burnout .....	28
Metodología .....	29
Enfoque y alcance la investigación .....	29
Población .....	30
Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos...30	
Aplicación del Instrumento .....	32
Cuestionario de Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS) .....	32
Interpretación de los datos por dimensiones .....	34

Interpretación del coeficiente de Spearman.....	35
Resultados.....	36
Interpretación del perfil sociodemográfico .....	36
Distribución del nivel de estrés por género del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S. ....	36
Análisis correlacional por género.....	37
Distribución del nivel de estrés por edad del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S.....	39
Análisis correlacional por edad.....	40
Distribución del nivel de estrés por cargo del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S.....	42
Análisis correlacional por cargo.....	43
Distribución del nivel de estrés por tiempo del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S. ....	45
Análisis correlacional por tiempo dentro de la empresa.....	46
Distribución del nivel de estrés por modalidad en pandemia del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S. ....	48
Análisis correlacional por modalidad de trabajo.....	49
Interpretación del Cuestionario de la Escala de Estrés Organizacional (OIT/OMS).....	51
Análisis del Clima Organizacional .....	51
Análisis Correlacional del Clima Organizacional.....	52
Análisis de Estructura Organizacional .....	53
Análisis Correlacional de Estructura Organizacional .....	54
Análisis de Territorio Organizacional .....	55
Análisis Correlacional del Territorio Organizacional.....	56
Análisis de Tecnología .....	57
Análisis Correlacional de Tecnología.....	58
Análisis de Influencia del Líder.....	59
Análisis Correlacional de Influencia del Líder .....	60
Análisis de Falta de Cohesión .....	61
Análisis Correlacional Falta de Cohesión .....	62
Análisis de Respaldo de Grupo .....	63
Análisis Correlacional de Respaldo de Grupo .....	64
Interpretación del Nivel de Estrés Global .....	65
Distribución general.....	65
Discusión .....	67
Conclusiones .....	69
Recomendaciones .....	71

Anexo 1. Perfil Sociodemográfico .....79  
 Anexo 2. Cuestionario de Escala de Estrés Laboral OIT/OMS .....80

**Tablas en el documento**

**Tabla 1.** Diseño metodológico .....30  
**Tabla 2.** Escala de medición de Likert. ....32  
**Tabla 3.** Niveles de Estrés .....33  
**Tabla 4.** Áreas que mide la escala.....33  
**Tabla 5.** Clasificación del Nivel de Estrés .....34  
**Tabla 6.** Coeficiente de Spearman.....35  
**Tabla 7.** Distribución del nivel de estrés por género .....36  
**Tabla 8.** Correlación entre el género y nivel de estrés laboral.....37  
**Tabla 9.** Distribución del nivel de estrés por edad.....39  
**Tabla 10.** Correlación entre edad y nivel de estrés. ....40  
**Tabla 11.** Distribución del nivel de estrés por cargo.....42  
**Tabla 12.** Correlación entre cargo y el nivel de estrés. ....43  
**Tabla 13.** Distribución del nivel de estrés por tiempo.....45  
**Tabla 14.** Correlación entre tiempo y nivel de estrés. ....46  
**Tabla 15.** Distribución del nivel de estrés por modalidad de trabajo.....48  
**Tabla 16.** Correlación entre modalidad y niveles de estrés.....49  
**Tabla 17.** Análisis del Clima Organizacional .....51  
**Tabla 18.** Correlación del clima organizacional y el nivel de estrés.....52  
**Tabla 19.** Estructura Organizacional.....53  
**Tabla 20.** Correlación de Estructura Organizacional y nivel de estrés. ....54  
**Tabla 21.** Territorio Organizacional.....55  
**Tabla 22.** Correlación del Territorio Organizacional y nivel de estrés.....56  
**Tabla 23.** Tecnología.....57  
**Tabla 24.** Correlación de Tecnología y nivel de estrés.....58  
**Tabla 25.** Influencia del Líder.....59  
**Tabla 26.** Correlación de Influencia del Líder y nivel de estrés. ....60  
**Tabla 27.** Falta de Cohesión.....61

**Tabla 28.** Correlación de Falta de Cohesión y nivel de estrés. ....62

**Tabla 29.** Respaldo del Grupo. ....63

**Tabla 30.** Correlación de Respaldo de Grupo y niveles de estrés.....64

**Tabla 31.** Distribución general .....65

**Tabla 32.** Nivel de Estrés Global.....66

### Figuras del documento

**Figura 1** *Distribución del nivel de estrés por género* .....37

**Figura 2.** *Distribución del nivel de estrés por edad* .....40

**Figura 3.** *Distribución del nivel de estrés por cargo* .....43

**Figura 4.** *Distribución del nivel de estrés por tiempo* .....46

**Figura 5.** *Distribución del nivel de estrés por modalidad*.....49

## Resumen

El presente trabajo de grado tiene como objetivo analizar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19 en los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S. Para cumplir con este propósito, se plantearon tres objetivos específicos: reconocer los principales riesgos psicosociales derivados del trabajo remoto, calcular la magnitud de dichos riesgos, y describir las estrategias de afrontamiento y redes de apoyo utilizadas por los empleados durante este periodo. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance correlacional, utilizando como técnicas de recolección de información un perfil sociodemográfico y el Cuestionario de la Escala de Estrés Ocupacional OIT-OMS. La muestra estuvo conformada por 21 trabajadores, distribuidos entre 7 administrativos y 14 operativos, quienes durante la pandemia adoptaron modalidades de trabajo remoto en distintos niveles. Los instrumentos aplicados permitieron identificar factores estresores relacionados con la carga laboral, el control sobre el trabajo, las relaciones laborales, la incertidumbre económica, entre otros aspectos relevantes.

El análisis global del cuestionario arrojó que el 66% de los empleados se encuentra en un nivel bajo de estrés, mientras que el 33% restante presenta niveles medio, alto o críticos de estrés laboral, lo que indica que un número significativo de trabajadores aún experimenta afectaciones psicosociales postpandemia. Las dimensiones más afectadas fueron la estructura organizacional, la influencia del líder y la falta de cohesión en el grupo de trabajo, evidenciando la necesidad de fortalecer las dinámicas de comunicación y apoyo en la organización.

Con base en los hallazgos, se plantearán recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa, promoviendo espacios de trabajo saludables tanto en entornos presenciales como virtuales, y fomentando el bienestar integral de los trabajadores ante nuevas modalidades laborales.

## Abstract

This undergraduate thesis aims to analyze the psychosocial risks associated with teleworking as a consequence of COVID-19 among the employees of the company MUEBLES EL PAISA S.A.S. To achieve this goal, three specific objectives were established: to identify the main psychosocial risks derived from remote work, to measure the magnitude of these risks, and to describe the coping strategies and support networks used by employees during this period. The research followed a quantitative approach with a correlational scope, using a sociodemographic profile and the Occupational Scale Questionnaire (ILO-WHO) as data collection techniques.

The sample consisted of 21 employees, including 7 administrative and 14 operational staff, who adopted various forms of remote work during the pandemic. The instruments used allowed the identification of stressors related to workload, job control, workplace relationships, economic uncertainty, and other relevant aspects.

The overall analysis of the questionnaire revealed that 66% of employees are at a low level of stress, while the remaining 33% exhibit medium, high, or critical levels of occupational stress. This indicates that a significant number of workers are still experiencing post-pandemic psychosocial effects. The most affected dimensions were organizational structure, leadership influence, and lack of team cohesion, highlighting the need to strengthen communication and support dynamics within the organization.

Based on the findings, recommendations will be proposed to enhance the management of psychosocial risks, promote healthy work environments in both on-site and remote settings, and foster the overall well-being of employees in the face of emerging work modalities.

## Planteamiento del problema

### Descripción del problema

Los riesgos psicosociales son todos los factores en el ambiente laboral que perjudican a la salud mental y física de los trabajadores, así como al rendimiento y la calidad del trabajo. Algunas de las causas de estos riesgos se dan por factores como la sobrecarga laboral, el horario, las condiciones de trabajo, el salario, el ambiente laboral, el apoyo por parte de los superiores.

A nivel internacional, los riesgos psicosociales se han convertido en una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales. La creciente demanda de productividad, los cambios en la organización al uso intensivo de tecnologías han intensificado estos riesgos. Según la *VI Encuesta de Condiciones de Trabajo* en España, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 70,9% de los empleados reportó estar expuesto a riesgo de accidentes laborales, cifra que se eleva al 74,9% en el caso del personal sanitario. Dentro de las causas más frecuentes de estos casos, se identificaron distracciones, descuido y falta de atención (45%), trabajar a un ritmo acelerado (19,4%) y la fatiga o el cansancio (17,8%) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2023).

En una investigación realizada en México, Perú y Chile durante la pandemia del COVID-19, se analizó los impactos del trabajo a distancia, identificando los efectos negativos en la salud mental de los trabajadores. Entre estos se destaca altos niveles de estrés debido a la incertidumbre, cambios en las dinámicas laborales y desafíos para mantener un equilibrio entre las responsabilidades personales y profesionales. Los resultados de este documento destacan la importancia de diseñar estrategias organizacionales que promuevan un ambiente laboral saludable (Madero Gómez et al., 2021).

Así mismo, cabe destacar que, en Colombia, según el Ministerio del Trabajo los factores psicosociales están entre las principales causas de ausentismo y disminución del rendimiento

laboral en el país. Estudios nacionales han evidenciado que los trabajadores colombianos enfrentan altos niveles de estrés, ansiedad y fatiga debido a la sobrecarga laboral, la falta de desconexión digital y la presión por mantener un alto desempeño en entornos laborales exigentes.

Un análisis realizado por Salamanca, Pérez, Infante y Olarte (2019), destaca que los factores de riesgos en Colombia son considerados como una de las principales causas de enfermedades silenciosas en el ámbito laboral. La exposición prolongada a estos factores puede generar efectos negativos tanto en la salud mental como física de los empleados, aumentando el ausentismo y reduciendo la productividad en las organizaciones. La falta de programas efectivos para la evaluación y mitigación de estos riesgos contribuye a su prevalencia, afectando especialmente a los sectores comerciales y de servicios, donde muchas empresas consideran innecesaria la aplicación de instrumentos de detección de factores psicosociales.

A su vez, otro estudio realizado en Colombia donde evaluó a 318 trabajadores que se encontraban en la modalidad de teletrabajo durante la pandemia, se evidenciaron en los resultados múltiples afectaciones en la calidad de vida de los empleados. Se identificó una reducción significativa de la actividad física y en los hábitos alimenticios, lo que impactó negativamente en su estado de salud. Además, se observó que una de las principales problemáticas fue el aumento del estrés, la fatiga y la dificultad para desconectarse de las responsabilidades laborales, lo que influyó en la disminución del rendimiento laboral y el incremento de síntomas como insomnio y ansiedad (Mejía Lobo et al., 2022).

Si bien el teletrabajo o trabajo emergente demostró ser una solución efectiva para mitigar la propagación del virus, también generó una serie de riesgos psicosociales que afectaron la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Estos riesgos incluyen el aislamiento social, la falta de límites claros entre la vida laboral y personal, la sobrecarga de tareas, la desconexión de los colegas y la incertidumbre económica, entre otros.

El análisis relación con los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo en el personal administrativo de una empresa del Valle del Cauca, reveló un aumento significativo del estrés. Los resultados mostraron que el 40% de los participantes experimentó alto nivel de estrés, con una mayor afectación en mujeres (65%) en comparación con los hombres (35%). Además, se evidenció que al estar trabajando desde casa su jornada laboral se extendía, ya que muchos empleados prolongaban sus horas de trabajo para cumplir con sus tareas diarias. En ese sentido, el 30% de los trabajadores manifestó sentirse a menudo presionados por partes de los superiores, ocasionándoles cansancio físico y mental, mostrando factores de riesgo como posturas repetitivas, dolores de cabeza, enrojecimiento ocular, ansiedad, baja socialización y disminución de tiempo de calidad para la familia (Arias Ávila et al., 2020).

En un colegio privado en la ciudad de Tuluá, durante el periodo de la pandemia se les realizó diferentes cuestionarios a los docentes para evaluar los riesgos psicosociales. Mediante la prueba de Burnout, se evidenció que la crisis sanitaria generó un aumento en los niveles de estrés y agotamientos. El 80% de los docentes presentaron cansancio emocional, principalmente debido a un aumento de las tareas asignadas, muchas veces sin una adecuada distribución. Además, los factores como la falta de apoyo institucional, la poca claridad de las funciones y la incertidumbre económica fueron elementos que potenciaron el desgaste psicológico de los trabajadores (Jefferson, G. M. & Janier, G. H. 2021).

Con relación a lo anterior, esta investigación busca analizar la problemática que afecta al personal administrativo y operativo de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S, frente a las consecuencias derivadas del teletrabajo durante la pandemia por el COVID-19 son considerables, teniendo en cuenta que los empleados se enfrentaron a un aumento de carga laboral, falta de separación entre vida personal y laboral, así como las dificultades de comunicación con sus superiores y equipo de trabajo.

## Formulación o pregunta problema

¿Cuáles son los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19 de los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S?

## Objetivos

### Objetivo general

Analizar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19 de los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S

### Objetivos específicos

Reconocer los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19 de los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S

Calcular la magnitud de los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19 de los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S

Describir las estrategias de mejoramiento para disminuir los índices de estrés laboral por el teletrabajo del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S.

## Justificación

La pandemia por COVID-19 transformó radicalmente los entornos laborales, impulsando el teletrabajo como medida necesaria para garantizar la continuidad operativa de las empresas. Sin embargo, esta modalidad, implementada de manera abrupta y sin planeación adecuada en muchos casos, generó desafíos psicosociales críticos que impactan la salud mental y la productividad de los trabajadores. En este contexto, la investigación propuesta busca realizar el estudio de los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo en MUEBLES EL PAISA S.A.S, se justifica tanto por su relevancia actual como por su potencial contribución al diseño de estrategias de prevención y promoción del bienestar laboral en escenarios pos-pandémicos.

La identificación de factores como el estrés laboral, la fatiga mental o el aislamiento social permite comprender cómo el entorno remoto afecta la calidad de vida de los colaboradores, especialmente en una empresa del sector manufacturero donde la adaptación a herramientas digitales pudo ser más compleja. Según la OMS (2023), solo el 35% de los países contaban con programas de promoción y prevención de la salud mental en relación con el trabajo.

Adicionalmente, estudios realizados en contextos latinoamericanos y europeos han demostrado que la transición acelerada al trabajo remoto, sin la debida preparación técnica ni psicológica, generó desafíos significativos para el bienestar de los empleados, entre ellos el aislamiento social, el aumento del estrés, la sobrecarga laboral y la dificultad para separar la vida personal de la laboral (Rosero Sarasty & Rengifo Baos, 2024).

Por lo tanto, se considera pertinente el desarrollo de esta investigación para identificar los riesgos psicosociales por consecuencia del COVID-19 en la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S. Además, se dispone de los recursos económicos, humanos y las fuentes de información necesarios para su ejecución. Los resultados permitirán a la organización reconocer la importancia de adoptar estrategias más efectivas para afrontar los desafíos relacionados con la salud mental en el entorno laboral.

## Marco de referencia

### Marco teórico

#### ***Riesgos Psicosociales Emergentes y Salud Mental***

La pandemia de COVID-19 ha introducido una serie de riesgos psicosociales en el entorno laboral, afectando de manera notable la salud mental de los empleados. Un estudio destacado en este contexto es el de "Psychosocial risks emerged from COVID-19 pandemic and workers' mental health", publicado por *Frontiers in Psychology*. Este artículo destaca la importancia de identificar y evaluar estos riesgos psicosociales emergentes durante la pandemia y su impacto en la salud de los trabajadores (Koren et al., 2023).

Los autores identificaron varios riesgos psicosociales clave que han surgido debido a esta emergencia sanitaria, entre estos se incluyen el miedo al contagio, riesgos asociados al teletrabajo, aislamientos, demandas rápidas de digitalización, inseguridad laboral, aumento del riesgo de violencia en el trabajo o el hogar y el desequilibrio entre la vida laboral y personal. Estos factores contribuyeron al surgimiento de niveles elevados de estrés entre los trabajadores, afectando su bienestar emocional y mental.

Este estudio enfatiza la relevancia de que las organizaciones identifiquen y gestionen estos riesgos psicosociales emergentes. Es crucial implementar estrategias de apoyo, tales como programas de salud mental, formación en competencias digitales y políticas que fomenten un balance sano entre la vida laboral y personal, para reducir el efecto adverso en la salud mental de los trabajadores. Además, promover una cultura empresarial que aprecie la comunicación franca y el respaldo recíproco puede contribuir a disminuir el aislamiento y el estigma vinculados con los retos presentes (Koren et al., 2023).

#### ***Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT)***

El Trastorno de Estrés Postraumático es una condición de salud mental que puede desarrollarse después de que una persona experimenta o presencia un evento traumático. La

pandemia de COVID-19 ha sido identificada como un evento potencialmente traumático que ha afectado la salud mental en muchas personas, especialmente en el ámbito laboral.

Con relación a lo anterior, una investigación realizada por Briseño et al. (2023), evaluó a 1.329 trabajadores latinoamericanos que adoptaron el teletrabajo durante la pandemia, donde encontró que el 15,2% de los participantes encuestados presentaron síntomas de estrés postraumático. Además, se identificó una asociación entre las limitaciones laborales percibidas durante el teletrabajo y la presencia de estrés postraumático, especialmente en aquellas personas que manifestaban niveles moderados o altos de ansiedad, depresión y estrés general.

Las principales limitaciones señaladas por los participantes incluyeron el exceso de trabajo, la falta de comunicación con los equipos, la dificultad para mantener límites entre la vida personal y laboral, y el uso intensivo de herramientas tecnológicas sin acompañamiento organizacional adecuado. Este estudio la necesidad de que las instituciones monitoreen activamente el estado emocional de su personal en la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo, así como la urgencia de implementar intervenciones organizacionales que reduzcan las limitaciones del teletrabajo y fortalezcan el bienestar psicológico de los empleados (Briseño et al., 2023).

## Modelos teóricos de evaluación del riesgo psicosocial

### ***Teoría de la Conservación de Recursos***

Esta teoría propuesta por Hobfoll, sugiere que cuando los individuos se ven amenazados por perder los recursos (personales, sociales o materiales) como, por ejemplo, la estabilidad laboral, la salud, el control del entorno o el apoyo social, experimentan estrés psicológico significativo. En el contexto de la pandemia esta teoría fue aplicada por Giulia Foti et al. (2023) en una investigación publicada en *Administrative Sciences*, donde se examinaron los efectos del estrés laboral relacionado por el COVID-19 en 294 trabajadores del sector industrial.

El estudio se demostró que el trauma asociado a la pandemia como el miedo al contagio, la exposición al sufrimiento ajeno y las restricciones sociales actuó como un mediador en la relación entre el estrés laboral y la disminución de la salud mental. La investigación destaca que los empleados que percibieron una mayor pérdida de recursos como tiempo, autonomía, energía o seguridad en el empleado, reportaron mayores niveles de síntomas postraumáticos y estrés psicológicos (Foti et al., 2023).

Esta aplicación moderna de la teoría de la conservación de recursos evidencia cómo la pandemia de COVID-19 alteró drásticamente las condiciones laborales y personales, generando un entorno propenso a la pérdida de recursos, por ende, el desarrollo de sintomatología asociada a varios factores de riesgos psicosociales.

### ***Teoría del Modelo Demandas-Recursos Laborales***

Esta teoría desarrollada por Bakker y Demerouti, es utilizada para comprender como las condiciones laborales afectan el bienestar y el desempeño de los empleados. Es así como durante la pandemia, esta teoría ha sido aplicada para analizar el impacto del teletrabajo y las nuevas exigencias laborales en la salud mental de los trabajadores (Vera Ruiz et al. 2023).

Con relación a lo anterior, esta teoría ha sido aplicada para analizar el impacto de las cambiantes condiciones laborales en un estudio realizado por Vera Ruiz et al. (2023), donde se identificó varias demandas y recursos laborales que afectaron el desempeño de los trabajadores en este contexto de crisis sanitaria. Entre las principales demandas laborales se encontraron la confusión de roles, las altas cargas de trabajo y las dificultades en el trabajo, las cuales aumentaron el riesgo de agotamiento o Burnout en los empleados.

Los autores enfatizan que proporcionado un sólido apoyo organizacional y fomentado recursos psicológicos positivos pueden mitigar los efectos negativos de las demandas laborales y promover el bienestar de los empleados. Este estudio respalda la aplicabilidad de la Teoría de Demandas-Recursos Laborales en el contexto del COVID-19, resaltando la necesidad de que las organizaciones equilibren las demandas y los recursos para mantener una buena salud mental en los trabajadores.

### ***Conflicto Trabajo-Familia***

Los autores Greenhaus y Beutell (1985) desarrollaron la teoría de *Conflicto Trabajo-Familia*, la cual sugiere que los individuos que tienen altas presiones en los roles laborales y familiares pueden ser mutuamente incompatibles, generando un conflicto psicológico y una sobre carga para los individuos que desempeñan ambos roles. Esta teoría es fundamental para entender como las responsabilidades laborales y familiares pueden interferir entre sí, afectando negativamente tanto el bienestar personal como el desempeño laboral.

Este modelo de Conflicto Trabajo-Familia es mencionado en la investigación realizada por Caccia et al. (2023), en el contexto de la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. Dicho estudio señala que el trabajo en casa causó el aumento de la carga de roles al mezclar el trabajo y las responsabilidades domésticas, lo que pudo generar tensiones y dificultades para establecer límites claros entre la vida laboral y personal.

Alguna de las consecuencias fueron el aumento del estrés, ansiedad y depresión debido a la dificultad para manejar ambos roles, al igual que disminuyó la satisfacción tanto en el trabajo como en la familia debido a que la persona no podía cumplir adecuadamente con las responsabilidades. Las mujeres, en particular, asumieron más responsabilidades tanto en el trabajo remunerado como en el no remunerado el cual era el cuidado de los hijos y las labores domésticas. La necesidad de cuidar a los familiares mayores o hijos en casa debido al cierre de las escuelas aumento varios factores psicológicos en ellas (Caccia et al., 2023).

### ***Modelo Demanda-Control***

Entre las teorías más relevante se encuentra el Modelo Demanda-Control propuesta por Karasek y Theorell, la cual plantea que el estrés laboral no solo depende de las exigencias del trabajo, sino también del grado de autonomía que tiene un trabajador sobre su labor. Estos autores identificaron cuatro tipos de trabajos con implicaciones diferentes para la salud y el bienestar del trabajador: trabajos de tensión alta, trabajos activos, trabajos de poca tensión y trabajos pasivos (Karasek y Theorell, 1990).

Este enfoque fue respaldado por la investigación de Calero Gaglay (2023), quien hizo un análisis de los factores psicosociales en trabajadores administrativos de un hospital ecuatoriano durante el teletrabajo en la pandemia. Los resultados mostraron que las dimensiones de participación/supervisión (52%) y relaciones/apoyo social (55,8%) fueron las que presentaron mayor riesgo, siendo un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores.

Se puede analizar que este modelo se vio identificado durante la pandemia de COVID-19, ya que el teletrabajo implicó una mayor autonomía para el trabajador en la gestión de sus tareas. Sin embargo, también incrementó la carga laboral, dificultando su desconexión con el trabajo desde casa, aumentando así los riesgos psicosociales y desgaste emocional.

## Herramientas para la medición de riesgos psicosociales

### ***Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial***

Una de las herramientas más relevante y vigentes en Colombia para la evaluación de riesgos psicosociales es la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales, validada por el Ministerio de la Protección Social. Esta batería está diseñada para identificar y medir factores de riesgo tanto intralaboral como extralaboral en trabajadores activos. Su alcance es no solo detectar la presencia de dichos factores, sino también determinar el nivel de riesgo que representan. El instrumento cuenta con dos formas: la forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, supervisores, profesionales o técnicos (123 ítems); y la forma B, orientada a trabajadores operativos o auxiliares (97 ítems). Ambas formas emplean una escala tipo Likert para medir la frecuencia de las situaciones evaluadas. Los factores intralaborales están agrupados en cuatro dominios, mientras que los extralaborales se organizan en cinco dominios independientes, facilitando así el análisis de las condiciones psicosociales (Ministerio de la Protección Social, 2010).

De las investigaciones revisadas, varias empresas en Colombia han aplicado este instrumento de medición. Un ejemplo es una empresa constructora de la ciudad de Bucaramanga, donde se aplicó la batería a 98 empleados (operativos y administrativos), con el fin de identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales asociados al estrés laboral (Lida Cataño & Edwin Alexis Cataño, 2022). Los resultados revelaron que el 40,8% de los trabajadores presentó un nivel alto de estrés. Entre las dimensiones más destacadas fueron, demandas del ambiente, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de la jornada laboral, recompensas derivadas de la organización y compensación salarial y retroalimentación del desempeño.

### ***COPSOQ - Cuestionario Psicosocial de Copenhague***

Otra herramienta utilizada a nivel internacional para la medición de los riesgos psicosociales es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) elaborada por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. Este instrumento se presenta en tres formatos diferentes, una versión larga, destinada a fines investigativos; una versión media, diseñada para ser utilizada por profesionales en el ámbito laboral; y una versión corta, pensada para ser aplicada directamente en los lugares de trabajo (Kristensen, 2000).

Su propósito es identificar y evaluar una amplia gama de factores psicosociales que influyen en la salud, el bienestar y la satisfacción laborales de los trabajadores. Todas las versiones están estructuradas en torno a una escala tipo Likert, que mide la frecuencia o intensidad con las que los trabajadores experimentan determinadas condiciones psicosociales.

Para destacar su efectividad, diversas investigaciones en América Latina han aplicado el COPSOQ como herramienta para el diagnóstico de los riesgos psicosociales en distintos contextos laborales. Un ejemplo de ello es el estudio realizado por Zelaschi et al. (2021) en trabajadores del área de salud mental en Argentina, donde se evaluaron factores como las demandas psicológicas y el conflicto trabajo-familia. Los resultados indicaron que los trabajadores estaban expuestos a niveles elevados de sobrecarga emocional y estrés laboral, afectando su motivación y bienestar general (Zelaschi et al., 2021).

Otra investigación que podemos mencionar es la de Castillo Villalba (2023), la cual aplicó la versión corta del COPSOQ a los operadores de una empresa manufacturera de México. Los hallazgos revelaron que las personas se sienten presionados en sus actividades al tener poco tiempo de distracción en sus actividades. También se encontró que tienen jornadas laborales largas y poco tiempo de descanso (Castillo Villalba 2023).

### ***Cuestionario demanda-control-apoyo social***

Este cuestionario surge del modelo teórico desarrollado inicialmente por Karasek (1979) y posteriormente ampliado por Karasek y Theorell (1990). Este cuestionario parte de la idea de que estrés laboral se produce por la interacción entre tres dimensiones principales: las demandas psicológicas del trabajo, el grado de control o autonomía que el trabajador tiene sobre sus tareas, y el apoyo social percibido en el entorno laboral, especialmente entre compañeros y superiores.

Una aplicación destacada de este cuestionario se encuentra en la investigación de Bellido Medina et al. (2021) la cual fue realizada durante la pandemia del COVID-19. Este estudio tuvo como resultado que el 71,3% de los trabajadores presentaron un nivel medio (activo) de estrés, mientras que el 25,9% mostró un nivel alto de estrés y las demandas laborales fueron altas con un 65% de los encuestados.

Este estudio confirma la vigencia y aplicabilidad del cuestionario DCS en los contextos de crisis sanitarias, mostrando cómo una combinación de altas exigencias laborales, bajo control del entorno de trabajo, y apoyo social moderado o escaso, se traduce a altos niveles de estrés laboral (Bellido Medina et al., 2021).

### ***Cuestionario de la escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS***

El instrumento que se utilizará es el Cuestionario de Estrés Laboral desarrollado por Ivancevich y Matteson (1989), también conocido como la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, es una herramienta ampliamente utilizada para evaluar los factores psicosociales que contribuyen al estrés en el entorno laboral. Este compuesto por 25 ítems que se responden mediante una escala Likert de 7 puntos, que van desde “nunca” hasta “siempre. Estos ítems están diseñados para medir diversas dimensiones del entorno laboral, incluyendo la estructura y el clima organizacional, la tecnología, la influencia del líder, el territorio, la cohesión y el respaldo del grupo de trabajo (Martínez, L.M., 2020).

La aplicación de este cuestionario es autoadministrable y puede realizarse de manera individual o grupal, lo que facilita su implementación en diversas organizaciones. Su utilidad radica en la capacidad para identificar niveles de estrés que pueden generar dificultades en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre los trabajadores, permitiendo así la implementación de medidas de intervención y control de estrés (Vallejo Ron, R. C., 2022).

Un estudio realizado por Pallasco Rivera (2022), aplicó este cuestionario a 109 profesionales de salud, el cual dio como resultado que un 76,4% de los participantes presentó niveles altos de estrés laboral. Donde se concluyó que los factores socio económicos como el tiempo de permanencia en la institución, influyen en el apareamiento del estrés laboral, y además, el rango de edad de 20 a 30 años tiene más probabilidades de sufrir entres, mientras los solteros presentaban un menor estrés. La antigüedad laboral también resultó ser un predictor importante, especialmente en las dimensiones como la cohesión del equipo y la percepción de apoyo grupal (Pallasco Rivera, W. B. (2022).

### **Marco conceptual**

El propósito de esta investigación es mencionar los conceptos que se dieron lugar debido a las condiciones laborales que fueron cambiadas durante la pandemia, por consecuencia de los nuevos protocolos de seguridad o bioseguridad, el distanciamiento social, cambios de horarios de trabajo, condiciones en la prestación de servicios, así como los problemas de abastecimiento, fueron algunos factores que contribuyeron al aumento los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores.

### ***Teletrabajo***

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el teletrabajo como: “una forma de trabajo que se realiza en un lugar alejado fuera del entorno físico acostumbrado como lo es una oficina o planta de producción donde el empleado cumple sus funciones habituales dentro de la empresa”. De igual forma Rodríguez (2007), define el teletrabajo “como una forma de organización del trabajo donde el empleado presta sus servicios a la compañía en un lugar diferente a la empresa, empleando como principal herramienta las tecnologías”.

### ***Riesgo Psicosocial***

Los riesgos psicosociales se refieren a aquellos aspectos del diseño, organización y gestión del trabajo, así como a la interacción entre el trabajo y el entorno, que pueden tener consecuencias negativas para la salud mental, emocional y social de los trabajadores. Estos riesgos pueden surgir tanto en el contexto presencial como en el teletrabajo, pero durante la pandemia de COVID-19, se han acentuado debido a los cambios abruptos en las condiciones laborales y sociales. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define los riesgos psicosociales como: “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”.

### ***Factores de Riesgo Psicosociales***

Los factores de riesgo psicosociales son aquellos que, al influir sobre del trabajador, pueden afectar negativamente su bienestar, su salud y su comportamiento laboral o extralaboral. En cuanto a los factores psicosociales que influyen sobre la salud y el comportamiento laboral del trabajador, prioritariamente la atención ha sido orientada sobre las manifestaciones negativas para la salud y el desempeño del trabajador.

Según Álvarez (2006), en el ámbito laboral, los factores psicosociales de riesgo se definen como: “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo”.

### ***Estrés laboral***

Según la Organización Mundial de la Salud el estrés laboral se define como “Reacción no específica del organismo a toda demanda que se ejerce sobre él” (OMS, 2017). En ese mismo orden de ideas, también se menciona que es conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo.

Los autores Osorio y Cárdenas (2017), definen el estrés laboral como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo”.

### ***Ansiedad***

La Revista Clínica Contemporánea (2022), describe la ansiedad como una respuesta psicofisiológica que prepara al individuo para enfrentar situaciones que percibe como amenazantes. Se manifiesta a través de síntomas fisiológicos (como palpitaciones), cognitivos (pensamientos intrusivos) y comportamentales (conductas de evitación). Es decir, que la ansiedad es un fenómeno complejo que involucra múltiples factores y enfoques teóricos. Su comprensión requiere un análisis multidimensional que considere tanto los aspectos emocionales como los contextos sociales y personales que influyen en su manifestación.

### ***Depresión***

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la depresión como un trastorno mental común que afecta negativamente la forma en que una persona se siente, piensa y actúa. Se caracteriza por una tristeza persistente y la pérdida de interés o placer en actividades que antes se disfrutaban. Además, puede ir acompañada de síntomas como fatiga, dificultad para concentrarse, cambios en el apetito y el sueño, sentimientos de inutilidad o culpa, y pensamientos de muerte o suicidio (OMS, 2023).

### ***Sobrecarga de trabajo***

La sobrecarga de trabajo ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un periodo de tiempo establecido (Veloutsou y Panigyrakis, 2004). Los autores Yunsoo Lee y SunheeJ, describen la sobre carga de trabajo como la carga de trabajo física, la claridad de rol, la sensibilidad al tiempo en entorno y el trabajo por turno afectan negativamente varios aspectos de la salud física y psicológica del individuo reflejando un mayor agotamiento, insatisfacción laboral, menor compromiso, afectando negativamente el rendimiento y productividad (Cortes Jimenez y Galeano Carvajal, 2022).

### ***Fatiga laboral***

Dentro de la búsqueda en estudios y escritos, se encuentran diferentes pensamientos acerca de la naturaleza de "Fatiga". Debido a esto existen diversos conceptos a nivel psíquico y fisiológico. Se encontró, por ejemplo, Houssay. B (1971) la definen como: "Una pérdida transitoria de la capacidad para ejecutar un trabajo, consecutiva a la realización prolongada del mismo". Al expresar que es una "pérdida transitoria" indica que esta capacidad para trabajar puede recuperarse una vez se termine dicha actividad. Si, por el contrario, no se toma el debido descanso de forma oportuna con la necesidad de buscar una recuperación psicofisiológica,

automáticamente dejaría de ser una fatiga o cansancio normal y se convertiría en un estado patológico.

### ***Síndrome de Burnout***

El Síndrome de Burnout (BOS) fue descrito por primera vez por Freudenberger en 1974 como la respuesta al estrés a largo plazo debido a condiciones laborales desfavorables. Puede producir actitudes negativas tanto en el trabajo como en la vida cotidiana de las personas, incluyendo agotamiento, fatiga y sentimiento de desesperanza. El BOS puede aparecer en cualquier etapa de la vida (Agudelo C, et al., 2011).

Así mismo, en un artículo de Revista Sanitaria de Investigación en el 2022, mencionan el Síndrome de Burnout como la respuesta al estrés a largo plazo debido a condiciones laborales desfavorables. Puede producir actitudes negativas tanto en el trabajo como en la vida cotidiana de las personas, incluyendo agotamiento, fatiga y sentimiento de desesperanza. El BOS puede aparecer en cualquier etapa de la vida (Sánchez, Reséndiz y Estrada., 2022).

## Metodología

### Enfoque y alcance la investigación

Esta investigación tiene un enfoque de carácter cuantitativo, ya que permite analizar datos de manera objetiva y numérica. Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), este enfoque sigue un proceso ordenado y sistemático que permite probar hipótesis, analizar relaciones entre variables y describir fenómenos observables en una población. Bajo este enfoque, se analizará la posible relación entre el estrés laboral del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S., utilizando las variables sociodemográficas y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

El alcance de esta investigación es de tipo correlacional, ya que su propósito es analizar la posible relación existente entre el nivel de estrés laboral y diversas variables personales o laborales. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), los estudios correlacionales describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, sin manipularlas. En este caso, se busca determinar si existen correlaciones entre los riesgos psicosociales y variables como edad, sexo, área de trabajo, antigüedad o modalidad de trabajo, dentro de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S.

En cuanto al diseño de esta investigación, se plantea un estudio no experimental, transversal y correlacional, ya que los datos serán recolectados en un solo momento para identificar relaciones entre variables sin intervención del investigador. Este tipo de diseño permite analizar la situación actual de los trabajadores en términos de riesgos psicosociales (Hernández Sampieri et al., 2018). Para la recolección de datos, se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que mide las dimensiones relacionadas al estrés laboral, y una encuesta de perfil sociodemográfico diseñada para recopilar información básica de los trabajadores.

## Población

La población objeto de estudio de esta investigación, fue compuesta por los empleados de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S de la ciudad de Tuluá, Valle del Cauca, tomando una muestra de 7 trabajadores administrativos y 14 trabajadores operativos.

## Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos

Para el logro de los tres objetivos específicos, se aplicará un instrumento y una encuesta del perfil sociodemográfico, de la manera en cómo se relaciona en la siguiente tabla:

**Tabla 1.**

*Diseño metodológico*

<b>Objetivo</b>	<b>Método / Instrumento</b>	<b>Aplicación del instrumento</b>
Reconocer los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19.	Cuestionario de la Escala de Estrés Organizacional (OIT/OMS)	Este instrumento fue diseñado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), y permite identificar factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores en contextos organizacionales (OIT & OMS, 1986). Se aplicó de forma anónima a los trabajadores que desempeñaron labores en modalidad de teletrabajo durante la pandemia del COVID-19, permitiendo detectar los principales riesgos psicosociales en el entorno laboral, como la sobrecarga de trabajo, el control limitado, las relaciones laborales y el apoyo social.
Calcular la magnitud de los riesgos psicosociales	Cuestionario de la Escala de Estrés	Tras la recolección de datos con el cuestionario, se procedió a la tabulación de los resultados conforme a los niveles de riesgo establecidos en el manual de interpretación de la OIT y la OMS. De esta manera, se

asociados al teletrabajo por consecuencia del COVID-19.	Organizacional (OIT/OMS)	cuantificaron los niveles de estrés organizacional (estrés bajo, estrés medio, estrés, estrés alto), permitiendo conocer la magnitud de la afectación en la muestra trabajadora (OIT & OMS, 1986).
Describir las estrategias de mejoramiento para disminuir los índices de estrés laboral por el teletrabajo del personal de la empresa MEUBLES EL PAISA S.A.S.	Perfil sociodemográfico y análisis del cuestionario	Se diseñó un perfil sociodemográfico complementario para conocer variables como edad, sexo, cargo dentro de la empresa, entre otros. Donde se analizaron las respuestas con los resultados del Cuestionario de la Escala de Estrés Organizacional (OIT/OMS), para la formulación de estrategias específicas de intervención.

Fuente: Elaboración propia.

## Aplicación del Instrumento

### ***Cuestionario de Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS)***

Para la recolección de los datos se aplicó el Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de SALUD (OMS), basada en el modelo propuesto por Ivancevich & Matteson (1989). Está compuesto por 25 ítems con escala Likert de siete puntos como respuestas de acuerdo con la percepción individual de cada trabajador. A continuación, se presentan en la Tabla 2 las opciones:

**Tabla 2.**

*Escala de medición de Likert.*

<b>N°</b>	<b><i>Escala de Likert</i></b>
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

Fuente: (Ivancevich & Matteson, 1989, citado por Alomoto y Freire, 2022)

De igual manera, una vez que se haya evaluado la frecuencia del estrés utilizando la escala de Likert, se procederá a realizar la puntuación correspondiente, la cual permitirá identificar el nivel de estrés de los trabajadores en las cuatro categorías, como se muestran en la Tabla 3.

**Tabla 3.**

*Niveles de Estrés*

<b>Niveles de estrés</b>	<b>Puntaje</b>
Nivel de Estrés Bajo	< 90
Nivel de Estrés Medio	91 - 117
Estrés	118 - 153
Nivel de Estrés Alto	>154

Fuente: (Ivancevich & Matteson, 1989, citado por Alomoto y Freire, 2022)

Además, este instrumento nos permite evaluar cuál de las siete dimensiones pueden actuar como generadoras de estrés, entre ellas están, el clima organizacional, estructura organizacional, distribución del territorio, tecnología, liderazgo, falta de cohesión y respaldo del grupo.

**Tabla 4.**

*Áreas que mide la escala*

<b>N°</b>	<b>Áreas</b>	<b>Número Ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
1	Clima organizacional	1,10,11,20	4 – 28
2	Estructura organizacional	2,12,16,24	4 - 28
3	Territorio organizacional	3,15,22	3 – 21
4	Tecnología	4,14,25	3 – 21
5	Influencia del líder	5,6,13,17	4 – 28
6	Falta de cohesión	7,9,18,21	4 – 28
7	Respaldo del grupo	8,19,23	3 - 21

Fuente: (Ivancevich & Matteson, 1989, citado por González Portilla, 2017).

### ***Interpretación de los datos por dimensiones***

Para la interpretación de los datos por dimensiones, se llevó a cabo utilizando la clasificación del nivel de estrés laboral basada en la propuesta de González Portilla (2017). Este procedimiento se aplicó de forma individual a cada participante, con el propósito de determinar el nivel de estrés correspondiente a cada una de las dimensiones evaluadas.

**Tabla 5.**

*Clasificación del Nivel de Estrés*

<b><i>Clasificación del Nivel de Estrés</i></b>				
<b><i>Áreas</i></b>	<b><i>Bajo</i></b>	<b><i>Intermedio</i></b>	<b><i>Estrés</i></b>	<b><i>Alto</i></b>
Clima organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Estructura organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Territorio organizacional	3-8	9-12	13-17	18-21
Tecnología	3-8	9-12	13-17	18-21
Influencia del líder	4-9	10-15	16-21	22-28
Falta de cohesión	4-9	10-15	16-21	22-28
Respaldo del grupo	3-8	9-12	13-17	18-21

Fuente: González Portilla (2017).

El tiempo estimado para completar el instrumento fue de aproximadamente 15 minutos. Se administró mediante la plataforma digital Google Forms, permitiendo la recolección y visualización automática de los datos en gráficos. Esta herramienta es de aplicación sencilla y flexible, ya que puede utilizarse tanto de forma individual como grupal. En esta investigación, fue dirigida al personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S, abarcando tanto a trabajadores del área administrativa como operativa.

### ***Interpretación del coeficiente de Spearman***

Para el análisis de la relación entre los niveles de estrés laboral y las variables sociodemográficas (género, edad, cargo, tiempo en la empresa y modalidad laboral durante la pandemia), se utilizó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman ( $\rho$  o  $r_s$ ). Como lo señalan Morales y Rodríguez (2016), esta técnica es particularmente útil en contextos donde las variables no siguen un comportamiento lineal normal, o cuando la información proviene de escalas cualitativas jerarquizadas.

El procedimiento para su cálculo se basa en convertir los datos originales en rangos y luego aplicar la siguiente fórmula, representado en la Tabla 6.

**Tabla 6.**

*Coeficiente de Spearman*

---

**Formula del Coeficiente de Spearman**

---

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$


---

Fuente: (Anderson et al., 1999).

Donde  $r_s$  representa el valor del coeficiente que mide la fuerza y dirección de las dos variables ordinales. La variable  $D$  corresponde a la diferencia entre los rangos asignados a cada par de observaciones, mientras que  $D^2$  es el cuadrado de esa diferencia. Finalmente,  $n$  representa el número total de pares de datos o casos analizados en el estudio.

Para la interpretación de los resultados si varían entre -1 y +1, donde valores cercanos a +1 indican una fuerte asociación positiva entre las variables, y valores cercanos a -1 una fuerte asociación negativa. Un valor de 0 indica ausencia de correlación (Anderson et al., 1999).

## Resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de perfil sociodemográfico y el Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, teniendo en cuenta los objetivos que se plantea en la investigación.

### Interpretación del perfil sociodemográfico

#### ***Distribución del nivel de estrés por género del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S.***

La información que se representa en la Tabla 7, muestra la distribución del nivel de estrés según el género. Se observa el género masculino lidera dentro de los trabajadores de la empresa, pues del total de los 21 trabajadores encuestados, 14 son hombres quienes representan el 67% de la organización, mientras que las 7 mujeres solo representan el 33%.

**Tabla 7.**

*Distribución del nivel de estrés por género*

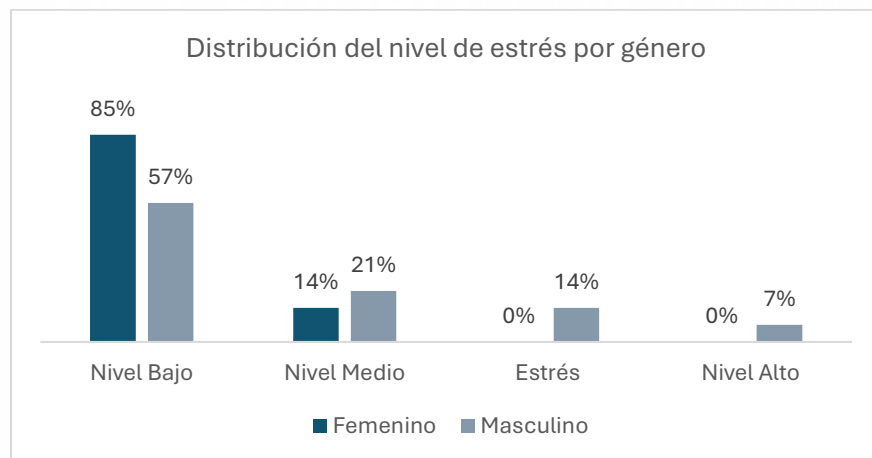
Género	Frecuencia	Porcentaje	Estrés Bajo	Estrés Medio	Estrés	Estrés Alto
Masculino	14	67%	8	3	2	1
Femenino	7	33%	6	1	0	0
Total	21	100%	14	4	2	1

Fuente: Elaboración propia.

Se puede analizar en la Figura 1, que el 85% de las mujeres se encuentra en un nivel bajo de estrés, mientras que en los hombres presentan un mayor rango de afectación en el nivel medio con un 21%, en el nivel de estrés con un 14% y en el nivel alto con un 7%.

**Figura 1**

*Distribución del nivel de estrés por género.*



Fuente: Elaboración propia.

### ***Análisis correlacional por género***

A partir de los resultados obtenidos, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman con el fin de evaluar la relación entre el género de los trabajadores y su nivel de estrés laboral, utilizando los datos recolectados. Para este análisis, se asignaron valores numéricos a cada categoría de las variables de la siguiente manera: Género (1 = Femenino, 2= Masculino) y Nivel de Estrés (1 = Bajo, 2 = Medio, 3 = Estrés, 4 = Alto). Con base en esta codificación, se calcularon los rangos correspondientes para aplicar la fórmula. Los resultados de este procedimiento se presentan en la Tabla 8.

**Tabla 8.**

*Correlación entre el género y nivel de estrés laboral.*

Trabajador	Género	Rango X (Género)	Nivel de Estrés	Rango Y (Estrés)	Diferencia (X-Y)	D <sup>2</sup>
1	Femenino	1	Bajo	1	0	0
2	Masculino	2	Bajo	1	-1	1
3	Masculino	2	Bajo	1	-1	1
4	Femenino	1	Bajo	1	0	0

5	Femenino	1	Bajo	1	0	0
6	Femenino	1	Bajo	1	0	0
7	Femenino	1	Bajo	1	0	0
8	Masculino	2	Bajo	1	-1	1
9	Femenino	1	Bajo	1	0	0
10	Masculino	0	Bajo	1	-1	1
11	Masculino	2	Bajo	1	-1	1
12	Masculino	2	Bajo	1	-1	1
13	Femenino	1	Bajo	1	0	0
14	Masculino	2	Bajo	1	-1	1
15	Masculino	2	Medio	2	-2	0
16	Femenino	1	Medio	2	-1	1
17	Masculino	2	Alto	4	-4	4
18	Masculino	2	Medio	2	-2	0
19	Masculino	2	Medio	2	-2	0
20	Masculino	2	Medio	2	-2	0
21	Masculino	2	Bajo	1	-1	1
<b>TOTAL D<sup>2</sup></b>						<b>13</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Al realizar la fórmula, se obtuvo como resultado ( $R_s = 0.991$ ), indicando indica una fuerte correlación positiva entre el género y el nivel de estrés, lo que significa que, en esta muestra, el género femenino tiende a presentar niveles de estrés más bajos que el género masculino. Esto es consistente con el análisis descriptivo anterior, donde se evidenció que el 85% de las mujeres se encuentran en un nivel bajo de estrés, frente al 57% de los hombres. Este hallazgo puede estar asociado a varios factores, entre ellos el tipo de cargo desempeñado, ya que la mayoría de las mujeres pertenecen al área administrativa (más asociada al teletrabajo), mientras que los hombres ocupan roles operativos que pueden implicar mayor carga física o presión directa.

***Distribución del nivel de estrés por edad del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S.***

El análisis representado en la Tabla 9, muestra la división de las edades en cinco rangos, los cuales van desde los 18 hasta los 56 años. Los porcentajes que predominan son el 43% y 38%, indicando que las personas entre 18 a 25 años y de 26 a 35 años son las que representan mayormente a la población. Esto sugiere que la organización tiende a vincular personas jóvenes, posiblemente por la exigencia física de algunas laborales.

**Tabla 9.**  
*Distribución del nivel de estrés por edad.*

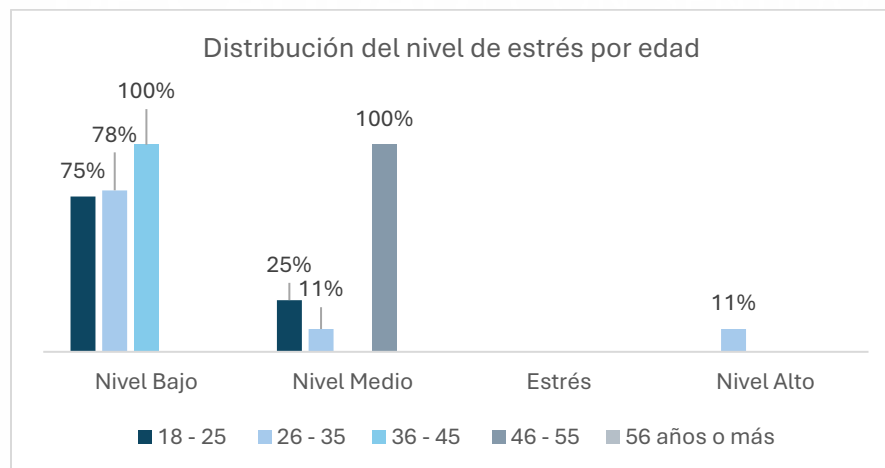
Edad	Frecuencia	Porcentaje	Estrés Bajo	Estrés Medio	Estrés	Estrés Alto
18 – 25 años	8	38 %	6	2	0	0
26 – 35 años	9	43 %	7	1	0	1
36 – 45 años	2	9.5 %	2	0	0	0
46 – 55 años	2	9.5 %	0	2	0	0
56 años o más	0	0%	0	0	0	0
Total	21	100 %	15	5	0	1

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se aprecia en la Figura 2, los niveles de estrés varían según el rango de edad de los trabajadores. Se evidencia que los empleados jóvenes entre 18-25 años presentan en su mayoría un nivel bajo de estrés, al igual que el grupo de 36-45 años. Sin embargo, en el grupo de 26-35 años, que tiene más número, se observa una mayor dispersión, con un 78% en nivel bajo, 11% en nivel medio y 11% en el nivel alto de estrés. Por su parte, el grupo de 46-55 años se encuentra completamente en el nivel medio de estrés.

**Figura 2.**

*Distribución del nivel de estrés por edad.*



Fuente: Elaboración propia.

### ***Análisis correlacional por edad***

Con el fin de evaluar la relación entre la edad y el nivel de estrés, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, asignando los respectivos valores numéricos a cada categoría:

Edad (1 = 18-25 años, 2= 26 - 35 años, 3 = 36 - 45 años, 4 = 46 - 55 años y 5 = 56 años o más)

y Nivel de Estrés (1 = Bajo, 2 = Medio, 3 = Estrés, 4 = Alto). En la Tabla 10, se muestra el

cálculo de rangos, diferencias y el valor final del coeficiente.

**Tabla 10.**

*Correlación entre edad y nivel de estrés.*

Trabajador	Edad	Rango X (Edad)	Nivel de Estrés	Rango Y (Estrés)	Diferencia (X-Y)	D <sup>2</sup>
1	18 - 25 años	1	Bajo	1	0	0
2	18 - 25 años	1	Bajo	1	0	0
3	18 - 25 años	1	Bajo	1	0	0
4	18 - 25 años	1	Bajo	1	0	0
5	26 - 35 años	2	Bajo	1	1	1
6	36 - 45 años	3	Bajo	1	2	4
7	26 - 35 años	2	Bajo	1	1	1

8	26 - 35 años	2	Bajo	1	1	1
9	36 - 45 años	3	Bajo	1	2	4
10	26 - 35 años	2	Bajo	1	1	1
11	26 - 35 años	2	Bajo	1	1	1
12	26 - 35 años	2	Bajo	1	1	1
13	18 - 25 años	1	Bajo	1	0	0
14	26 - 35 años	2	Bajo	1	1	1
15	18 - 25 años	1	Medio	2	-1	1
16	46 - 55 años	4	Medio	2	2	4
17	26 - 35 años	2	Alto	4	-2	4
18	18 - 25 años	1	Medio	2	-1	1
19	26 - 35 años	2	Medio	2	0	0
20	46 - 55 años	4	Medio	2	2	4
21	18 - 25 años	1	Bajo	1	0	0
					<b>Total D<sup>2</sup></b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia.

El valor obtenido ( $R_s = 0.97$ ), indica una correlación positiva fuerte entre la edad y el nivel de estrés. Esto significa que, en esta muestra, a mayor edad del trabajador, mayor es el nivel de estrés reportado. Este resultado es coherente con el análisis anterior, donde los trabajadores de mayor edad (46 a 55 años) presentaron exclusivamente niveles medios de estrés, mientras que los más jóvenes (18 a 25 años) mostraron niveles predominantemente bajos. Sin embargo, esto depende de las actividades que cada empleado fue asignado y lo eficaz que puede ser al distribuir sus tareas.

***Distribución del nivel de estrés por cargo del personal de la empresa MUEBLES***

**EL PAISA S.A.S.**

La Tabla 11 muestra la distribución del personal según el cargo que desempeñan dentro de la empresa. Se observa que la mayoría de los trabajadores se concentra en el área operativa, con un total de 13 empleados, lo que equivale al 62 % de la muestra. En segundo lugar, se encuentra el personal del área administrativa, conformado por 7 trabajadores, que representan aproximadamente el 33 %. Finalmente, se registra un único trabajador asignado a labores de limpieza, equivalente al 5 % de la población encuestada.

**Tabla 11.**

*Distribución del nivel de estrés por cargo*

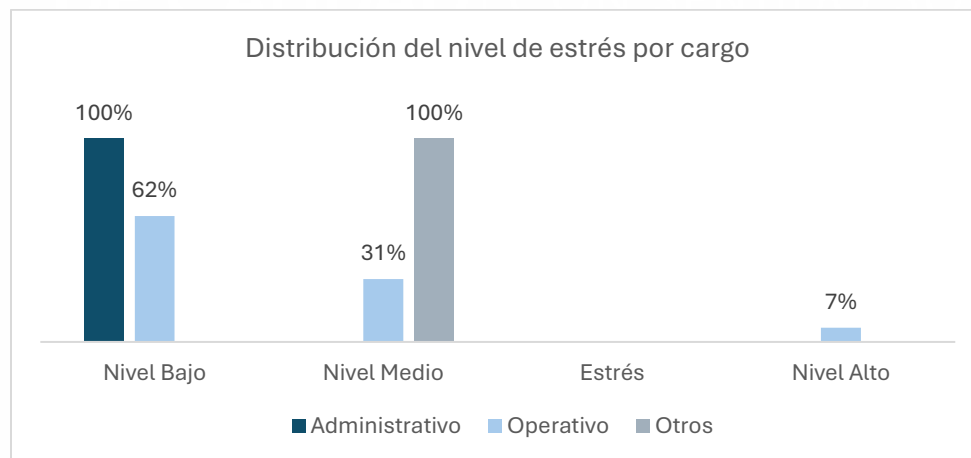
<b>Cargo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel Bajo</b>	<b>Nivel Medio</b>	<b>Estrés</b>	<b>Nivel Alto</b>
Administrativo	7	33%	7	0	0	0
Operativo	13	62%	8	4	0	1
Otros (Servicios varios)	1	5%	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100 %</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia.

Dada la información que se muestra en la Figura 3, el cargo administrativo se destaca en su totalidad con un nivel bajo de estrés laboral, la cual puede estar asociado a un entorno más controlado. En cambio, el personal operativo presenta mayor diversidad en los niveles de estrés, el 62% con un nivel bajo, 31% con un nivel medio y el 7% con un nivel alto, lo cual representa una mayor afectación en los factores de riesgos psicológicos como la carga laboral o las condiciones del entorno de trabajo. Por su parte, el único trabajador perteneciente al área de limpieza presentó un nivel medio de estrés.

**Figura 3.**

*Distribución del nivel de estrés por cargo.*



Fuente: Elaboración propia.

### ***Análisis correlacional por cargo***

Para analizar la relación entre el cargo y el nivel de estrés, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Se asignaron valores numéricos para los rangos de cargo y niveles de estrés: Cargo (1= Administrativo, 2 = Operativo, 3 = Otros) y Nivel de Estrés (1 = Bajo, 2 = Medio, 3 = Estrés, 4 = Alto), representado en la Tabla 11.

**Tabla 12.**

*Correlación entre cargo y el nivel de estrés.*

Trabajador	Cargo	Rango X (Cargo)	Nivel de Estrés	Rango Y (Estrés)	Diferencia (X-Y)	D <sup>2</sup>
1	Administrativo	1	Bajo	1	0	0
2	Operativo	2	Bajo	1	1	1
3	Operativo	2	Bajo	1	1	1
4	Administrativo	1	Bajo	1	0	0
5	Administrativo	1	Bajo	1	0	0
6	Administrativo	1	Bajo	1	0	0
7	Administrativo	1	Bajo	1	0	0

8	Administrativo	1	Bajo	1	0	0
9	Administrativo	1	Bajo	1	0	0
10	Operativo	2	Bajo	1	1	1
11	Operativo	2	Bajo	1	1	1
12	Operativo	2	Bajo	1	1	1
13	Operativo	2	Bajo	1	1	1
14	Operativo	2	Bajo	1	1	1
15	Operativo	2	Medio	2	0	0
16	Personal de limpieza	3	Medio	2	1	1
17	Operativo	2	Alto	3	-1	1
18	Operativo	2	Medio	2	0	0
19	Operativo	2	Medio	2	0	0
20	Operativo	2	Medio	2	0	0
21	Operativo	2	Bajo	1	1	1
<b>Total D<sup>2</sup></b>					<b>10</b>	<b>10</b>

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de Spearman nos dio como resultado ( $R_s = 0.9935$ ), el cual indica una correlación positiva fuerte entre el cargo ocupado y el nivel de estrés. Esto quiere decir que, en esta muestra, a medida que el cargo implica funciones más operativas, el nivel de estrés tiende a aumentar. Este resultado se relaciona con el análisis anterior, donde los trabajadores operativos presentaron mayores índices de estrés laboral, debido a realizan tareas en condiciones exigentes o limitaciones logísticas.

***Distribución del nivel de estrés por tiempo del personal de la empresa MUEBLES***

***EL PAISA S.A.S.***

De acuerdo con la información obtenida en la Tabla 13, se evidencia el nivel de estrés y el tiempo de vinculación laboral con la organización, el cual nos indica que el grupo más numeroso corresponde a los trabajadores que llevan entre 4 a 6 años en la organización, con un total de 9 personas, lo que representa el 43 % de la muestra.

**Tabla 13.**

*Distribución del nivel de estrés por tiempo.*

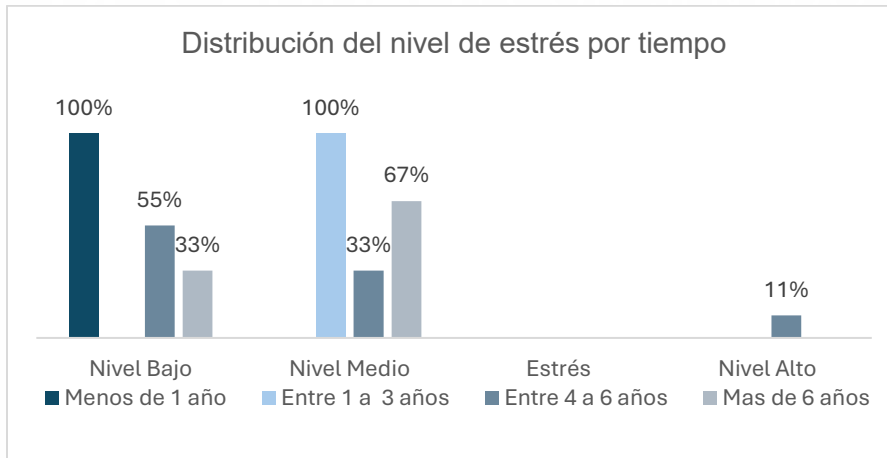
Tiempo	Frecuencia	Porcentaje	Estrés Bajo	Estrés Medio	Estrés	Estrés Alto
Menos de 1 año	6	29%	6	0	0	0
Entre 1 a 3 años	3	14%	3	0	0	0
Entre 4 a 6 años	9	43%	5	3	0	1
Mas de 6 años	3	14%	1	2	0	0
Total	21	100 %	15	5	0	1

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de estos datos en la Figura 4, nos indica que los trabajadores entre 4 y 6 años en la empresa, presenta niveles de estrés distribuidos en nivel bajo 55%, nivel medio 33% y nivel alto con un 11%. En contraste, los empleados con menor tiempo en la empresa, específicamente aquellos con menos de 1 año o entre 1 y 3 años, no reportaron niveles de estrés medio ni alto, permaneciendo exclusivamente en el nivel bajo. Por otro lado, los trabajadores con más de 6 años tienen una representación en el nivel medio de estrés. Esto indica que entre más tiempo en la empresa podría estar asociado a mayores niveles de estrés.

**Figura 4.**

*Distribución del nivel de estrés por tiempo.*



Fuente: Elaboración propia.

***Análisis correlacional por tiempo dentro de la empresa***

Se aplicó en la Tabla 14, el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la correlación entre el tiempo dentro de la empresa y el nivel de estrés. Los valores numéricos para los rangos de cargo y niveles de estrés se distribuyeron de la siguiente forma: Tiempo (1= Menos de 1 año, 2= Entre 1 y 3 años, 3= Entre 4 a 6 años, 4= Más de 6 años) y Nivel de Estrés (1 = Bajo, 2 = Medio, 3 = Estrés, 4 = Alto).

**Tabla 14.**

*Correlación entre tiempo y nivel de estrés.*

Trabajador	Tiempo	Rango X (Tiempo)	Nivel de Estrés	Rango Y (Estrés)	Diferencia (X-Y)	D <sup>2</sup>
1	Entre 1 y 3 años	2	Bajo	1	1	1
2	Menos de 1 año	1	Bajo	1	0	0
3	Menos de 1 año	1	Bajo	1	0	0
4	Menos de 1 año	1	Bajo	1	0	0
5	Entre 1 y 3 años	2	Bajo	1	1	1
6	Menos de 1 año	1	Bajo	1	0	0

7	Entre 4 a 6 años	3	Bajo	1	2	4
8	Entre 4 a 6 años	3	Bajo	1	2	4
9	Entre 4 a 6 años	3	Bajo	1	2	4
10	Menos de 1 año	1	Bajo	1	0	0
11	Más de 6 años	4	Bajo	1	3	9
12	Menos de 1 año	1	Bajo	1	0	0
13	Entre 4 a 6 años	3	Bajo	1	2	4
14	Entre 4 a 6 años	3	Bajo	1	2	4
15	Entre 4 a 6 años	3	Medio	2	1	1
16	Más de 6 años	4	Medio	2	2	4
17	Entre 4 a 6 años	3	Alto	4	-1	1
18	Entre 4 a 6 años	3	Medio	2	1	1
19	Entre 4 a 6 años	3	Medio	2	1	1
20	Más de 6 años	4	Medio	2	2	4
21	Entre 1 y 3 años	2	Bajo	1	1	1
					<b>Total D<sup>2</sup></b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia.

El valor del coeficiente de Spearman es de ( $R_s = 0.966$ ), lo cual indica una correlación positiva muy fuerte entre el tiempo de la empresa y el nivel de estrés. Es decir que, a mayor antigüedad laboral, se tiende a presentar un nivel de estrés más elevado, especialmente en trabajadores con más de 4 años en la organización.

Estos resultados son relevantes para el contexto de la investigación, ya que sugiere que la mayoría de los trabajadores estuvieron presentes dentro de la organización durante la pandemia del COVID-19, es decir, se considera pertinente que este grupo se les realice una mejor intervención en los temas de riesgo psicosocial. Por otra parte, aunque los trabajadores con menos de un año de antigüedad tienen una menor participación, también requieren atención específica, como en el uso de herramientas tecnológicas, en caso de que suceda de nuevo la modalidad de trabajo en casa.

***Distribución del nivel de estrés por modalidad en pandemia del personal de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S.***

De los datos obtenidos en la Tabla 15, se puede observar la distribución de los trabajadores en la modalidad de trabajo durante la pandemia del COVID-19. En la modalidad de trabajo presencial, se encuentran 8 personas, quienes pertenecen al 38%, seguido de 8 personas que corresponden a la modalidad de trabajo remoto, con un 29%. Finalmente, 7 personas realizaron ambas modalidades durante la pandemia, con un 33% respectivamente.

**Tabla 15.**

*Distribución del nivel de estrés por modalidad de trabajo.*

<b>Modalidad de trabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Estrés Bajo</b>	<b>Estrés Medio</b>	<b>Estrés</b>	<b>Estrés Alto</b>
Trabajo presencial	8	38%	5	2	0	1
Trabajo remoto / teletrabajo	6	29%	6	0	0	0
Mixto (ambas modalidades)	7	33%	4	3	0	0
Total	21	100 %	12	5	0	1

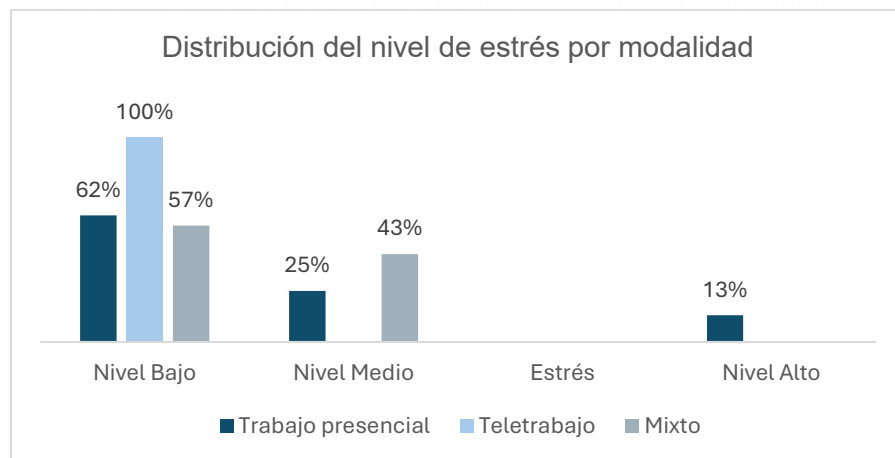
Fuente: Elaboración propia.

A partir de estos resultados representados en la Figura 5, se puede afirmar que los trabajadores que realizaron sus labores en modalidad remota o teletrabajo, no reportaron un nivel de estrés alto. Sin embargo, las personas que trabajaron presencial reportaron un nivel de estrés bajo del 62%, un 25% manifestó niveles de estrés medio y un 13% reportaron un nivel de estrés alto, siendo este un grupo con mayor riesgo de estrés laboral.

Por su parte, los trabajadores que adoptaron la modalidad mixta, es decir combinaron el trabajo remoto con el presencial, representaron un 57% en nivel bajo de estrés y un 43% en nivel medio. Este resultado sugiere que esta modalidad, aunque es flexible, también puede generar una sobre carga laboral al no ser gestionada correctamente.

**Figura 5.**

*Distribución del nivel de estrés por modalidad.*



Fuente: Elaboración propia.

### ***Análisis correlacional por modalidad de trabajo***

Este análisis por modalidad permite entender mejor el contexto laboral vivido durante y después de la emergencia sanitaria, proporcionando una base fundamental para interpretar los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento. Se aplicó en la Tabla 16 el coeficiente de correlación de Spearman, los cuales se distribuyeron los valores numéricos de la siguiente forma: Modalidad (1= Teletrabajo, 2= Mixto, 3= Presencial) y Nivel de Estrés (1 = Bajo, 2 = Medio, 3 = Estrés, 4 = Alto).

**Tabla 16.**

*Correlación entre modalidad y niveles de estrés.*

Trabajador	Modalidad	Rango X (Modalidad)	Nivel de Estrés	Rango Y (Estrés)	Diferencia (X-Y)	D <sup>2</sup>
1	Teletrabajo	1	Bajo	1	0	0
2	Mixto	2	Bajo	1	1	1
3	Presencial	3	Bajo	1	2	4
4	Teletrabajo	1	Bajo	1	0	0
5	Teletrabajo	1	Bajo	1	0	0

6	Teletrabajo	1	Bajo	1	0	0
7	Teletrabajo	1	Bajo	1	0	0
8	Teletrabajo	1	Bajo	1	0	0
9	Presencial	3	Bajo	1	2	4
10	Mixto	2	Bajo	1	1	1
11	Mixto	2	Bajo	1	1	1
12	Presencial	3	Bajo	1	2	4
13	Mixto	2	Bajo	1	1	1
14	Presencial	3	Bajo	1	2	4
15	Mixto	2	Medio	2	0	0
16	Presencial	3	Medio	2	1	1
17	Presencial	3	Alto	4	-1	1
18	Mixto	2	Medio	2	0	0
19	Mixto	2	Medio	2	0	0
20	Presencial	3	Medio	2	1	1
21	Presencial	3	Bajo	1	2	4
<b>Total D<sup>2</sup></b>						<b>28</b>

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar la relación entre la modalidad de trabajo implementado durante la pandemia y el nivel de estrés, se identificó una correlación positiva alta, con un resultado de ( $R_s=0,98$ ), el cual sugiere que el trabajo presencial se asocia con una mayor probabilidad de presentar niveles de estrés medio o alto, mientras que el teletrabajo se relacionó únicamente con niveles bajos de estrés.

Esto indica que los empleados que debieron asistir físicamente a sus puestos de trabajo durante la pandemia experimentaron mayor presión psicosocial, posiblemente por factores como el riesgo de contagio, la carga operativa y la falta de flexibilidad horaria. En contraste, aquellos en modalidad remota pudieron gozar de mayor autonomía y equilibrio entre la vida laboral y personal, lo cual favoreció su bienestar emocional. La modalidad mixta mostró un punto intermedio, con una parte importante de trabajadores en nivel medio de estrés.

## Interpretación del Cuestionario de la Escala de Estrés Organizacional (OIT/OMS)

### *Análisis del Clima Organizacional*

En esta dimensión se evaluó el nivel de estrés relacionado con la comprensión de la misión de la empresa, la claridad de las políticas internas, la autonomía en el trabajo y la existencia de una dirección clara dentro de la organización (Herrera Delgadilla, 2023). Las preguntas evaluadas fueron la 1, 10, 11 y 20 del cuestionario aplicado.

**Tabla 17.**

### *Análisis del Clima Organizacional*

Clima Organizacional		
Nivel de Estrés	Número de Trabajadores	Porcentaje
Bajo	13	52%
Medio	6	38%
Estrés	2	10%
Alto	0	0%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Con base a lo obtenido en la Tabla 17, podemos analizar que el 52% de los encuestados se ubicó en el nivel bajo de estrés, lo cual sugiere que la mayoría del personal percibe un ambiente organizacional estable, con políticas claras y una dirección definida. Un 38% se clasificó dentro del nivel medio de estrés. El 10% restante, reportó nivel de estrés, la cual es una señal que existen algunos colaboradores que experimentan malestar en cuanto a la organización interna de la empresa. Cabe resalta que ninguno de los participantes se ubicó en el nivel alto de estrés.

### **Análisis Correlacional del Clima Organizacional**

Para complementar este análisis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman con el fin de identificar si existe una relación entre el nivel de estrés en esta dimensión y las variables sociodemográficas evaluadas. Los resultados se presentaron de forma resumida en la Tabla 18.

**Tabla 18.**  
*Correlación del clima organizacional y el nivel de estrés.*

<b>Clima Organizacional</b>	
<b>Perfil sociodemográfico</b>	<b>Correlación (Rs)</b>
Género	0,973
Edad	0,981
Cargo	0,992
Tiempo	0,975
Modalidad	0,982

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia una alta correlación positiva entre el nivel de estrés en la dimensión de Clima Organizacional y todas las variables sociodemográficas analizadas. La variable que presenta mayor asociación es el cargo del trabajador (0,992), seguido por la modalidad laboral (0,982) y la edad (0,981). Esto indica que la percepción del clima organizacional y los niveles de estrés asociados a esta dimensión están fuertemente influenciados por el tipo de trabajo, la modalidad durante la pandemia, y la experiencia previa del personal.

### **Análisis de Estructura Organizacional**

En esta dimensión de estructura organizacional, se realizó el análisis a partir de las preguntas 2,12,16 y 24 del cuestionario, lo cual se refieren al modo en que una empresa distribuye su jerarquía, la autoridad, la estructura o sus funciones (Herrera Delgadilla, 2023).

**Tabla 19.**

*Estructura Organizacional.*

<b>Estructura Organizacional</b>		
<b>Nivel de Estrés</b>	<b>Número de Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6	28%
Intermedio	8	38%
Estrés	5	24%
Alto	2	10%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia.

La información obtenida en la Tabla 19, se observa que el 38% del personal se encuentra en un nivel intermedio de estrés, indicando que una gran parte de los trabajadores perciben cargas administrativas, trámites excesivos o falta de atención del liderazgo que les genera tensión moderada. El segundo resultado significativo fue el de 28%, el cual se encuentra en un nivel bajo de estrés, es decir que un sector de la empresa no percibe un mal clima organizacional.

Un 24% de los trabajadores presentan un nivel de estrés que resulta preocupante, ya que puede sugerir que no hay buena comunicación entre los superiores y subordinados, falta de claridad en la jerarquía o procesos administrativos poco eficientes. Por otro lado, el 10% alcanzó un nivel alto de estrés. Aunque se trata de un número reducido, no debe ser ignorado, ya que podría desencadenar consecuencias psicosociales si no se interviene.

### **Análisis Correlacional de Estructura Organizacional**

En la Tabla 20, el análisis de correlación entre el nivel de estrés en esta dimensión y las variables del perfil sociodemográfico reveló asociaciones muy fuertes.

**Tabla 20.**

*Correlación de Estructura Organizacional y nivel de estrés.*

<b>Estructura Organizacional</b>	
<b>Perfil sociodemográfico</b>	<b>Correlación (Rs)</b>
Género	0,938
Edad	0,977
Cargo	0,986
Tiempo	0,980
Modalidad	0,982

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que la correlación más alto es el cargo (0,986), lo cual sugiere que los trabajadores que estan en diferentes posiciones jerárquicas experimentan la estructura organizacional de manera distinta, lo que impacta directamente en sus niveles de estrés. Asimismo, la modalidad de trabajo (0,982), también juega un papel importante, posiblemente debido a las diferencias en la interacción con la estructura y la flexibilidad que cada modalidad ofrece.

### **Análisis de Territorio Organizacional**

Esta dimensión como lo menciona Herrera Delgadilla (2023), se refiere al entorno individual de los empleados o al lugar donde se realizan las actividades. Este aspecto es crucial para conocer el bienestar psicosocial, ya que influye en la percepción de la comodidad, seguridad y funcionalidad dentro del espacio de trabajo. Para la evaluación del nivel de estrés en las personas, se consideraron las preguntas 3,15 y 22 del cuestionario de la OIT-OMS para esta dimensión.

**Tabla 21.**

#### *Territorio Organizacional*

<b>Territorio Organizacional</b>		
<b>Nivel de Estrés</b>	<b>Número de Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	9	43%
Intermedio	11	52%
Estrés	1	5%
Alto	0	0%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados en la Tabla 21, muestran que el 52% de los trabajadores se encuentran en un nivel intermedio de estrés dentro de la dimensión del territorio organizacional. Esto sugiere que hay aspectos en el entorno físico de trabajo que podrían estar generando incomodidad o tensión, tales como la distribución del espacio, la interacción con otras áreas o la falta de privacidad en el lugar de trabajo (Preciado, 2021).

Por otra parte, un 43% se encuentra en un nivel bajo de estrés, lo cual es positivo, ya que indica que cerca de la mitad de los trabajadores se sienten cómodos y seguros en su espacio de trabajo. Sin embargo, un trabajador el cual representa el 5%, alcanzó un nivel de estrés, lo que puede significar que hay situaciones específicas que está incomodando al trabajador.

### **Análisis Correlacional del Territorio Organizacional**

Con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, se identificaron diferentes niveles de estrés relacionados con esta dimensión. A continuación, se presenta la correlación entre el nivel de estrés percibido en el territorio organizacional y las variables sociodemográficas del personal en la Tabla 22.

**Tabla 22.**

*Correlación del Territorio Organizacional y nivel de estrés.*

<b>Territorio Organizacional</b>	
<b>Perfil sociodemográfico</b>	<b>Correlación (Rs)</b>
Género	0,968
Edad	0,981
Cargo	0,995
Tiempo	0,975
Modalidad	0,988

Fuente: Elaboración propia.

La correlación entre el nivel de estrés en territorio organizacional y las variables sociodemográficas muestra coeficientes muy altos. En la variable de género tiene una correlación casi perfecta (0,968), lo que sugiere que existe una fuerte relación entre el sexo del trabajador y cómo percibe su entorno físico de trabajo. Esto podría estar relacionado con las diferencias en las tareas asignadas o en los espacios físicos destinados a cada rol.

Así mismo, la edad (0,981) y el tiempo en la empresa (0,975) también muestra una correlación fuerte, lo cual indica que la dimensión organizacional mejor con el tiempo de adaptación en el entorno laboral. Por último, el cargo (0,995) y la modalidad laboral (0,988) revelan que el tipo de función que se desempeña y la forma en que se ejecutó durante la pandemia tuvieron gran influencia en la percepción del espacio de trabajo y la relación con el estrés.

### **Análisis de Tecnología**

La siguiente dimensión, se define como el conjunto de herramientas tecnológicas a las que los empleados tienen acceso para facilitar sus tareas. La tecnología puede convertirse en un factor estresante si no logra ser útil en las actividades que debe realizar la persona (Herrera Delgadillo, 2023).

En el contexto de la pandemia, donde la transformación digital ha cobrado especial relevancia, especialmente en escenarios de teletrabajo, convierte a esta dimensión en un aspecto muy importante. Las preguntas evaluadas fueron la 4,14 y 25 del cuestionario de la OIT-OMS, y la clasificación del estrés se hizo con base en el puntaje total acumulado por cada trabajador.

**Tabla 23.**  
*Tecnología.*

Nivel de Estrés	Tecnología	
	Número de Trabajadores	Porcentaje
Bajo	10	47%
Intermedio	10	47%
Estrés	1	5%
Alto	0	0%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 23, que el 47% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de estrés, lo que indica que casi la mitad del equipo cuenta con los recursos y conocimientos suficientes para cumplir sus labores sin que las condiciones tecnológicas sean una fuente relevante de presión. El otro 47% se ubica en un nivel intermedio, lo que sugiere que existen carencias parciales o dificultades técnicas que pueden estar generando incomodidad o preocupación en el día a día. Y el 5%, se encuentra en un nivel de estrés, señalando que le falta a ese trabajador conocimiento tecnológico.

### **Análisis Correlacional de Tecnología**

Para evaluar la correlación de esta dimensión, se consideraron las respuestas de los trabajadores frente a los como la disponibilidad de equipos, conocimientos técnicos y adecuación tecnológica de sus puestos. Posteriormente, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para identificar el grado de relación entre el nivel de estrés percibido y las variables sociodemográficas, representado en la Tabla 24.

**Tabla 24.**

*Correlación de Tecnología y nivel de estrés.*

<b>Tecnología</b>	
<b>Perfil sociodemográfico</b>	<b>Correlación (Rs)</b>
Género	0,970
Edad	0,985
Cargo	0,994
Tiempo	0,975
Modalidad	0,986

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados evidencian una correlación positiva alta entre estrés relacionado con la dimensión tecnológica y las varias sociodemográficas. El cargo y la modalidad de trabajo presentan las correlaciones más altas (0,994 y 0,986 respectivamente), lo cual sugiere que quienes ocuparon cargos administrativos o trabajaron en modalidad remota fueron más susceptibles al estrés relacionado con el uso de la tecnología.

También la edad (0,985) y el género (0,970) también muestran una fuerte relación, indicando que trabajadores de mayor edad o de un género específico podrían haber enfrentado mayores dificultades de adaptación tecnológica.

### **Análisis de Influencia del Líder**

La influencia del líder dentro de una organización es un factor determinante en el bienestar psicosocial de los trabajadores. En esta dimensión se evaluaron las preguntas 5,6,13 y 17, la cuales abarcan los aspectos como el apoyo del supervisor, su capacidad para inspirar confianza, la forma en que defiende y respalda a sus subordinados, y el respeto interpersonal que demuestra hacia ellos. Como lo menciona el autor Herrera Delgadillo (2023), se refiere a las acciones, estilos y sistemas de un líder que causan estrés y afectan el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

**Tabla 25.**

#### *Influencia del Líder*

<b>Influencia del Líder</b>		
<b>Nivel de Estrés</b>	<b>Número de Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	38%
Intermedio	9	43%
Estrés	3	14%
Alto	2	5%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 25, obtenidos del cuestionario, muestran que la mayoría de los trabajadores se encuentran entre el nivel intermedio de estrés, con un 43%, y nivel de estrés bajo, con un total de 38%, relacionado con la influencia del líder. Esto indica que una gran parte importante del personal si percibe respaldo y apoyo total por parte de sus supervisores. Además, el 14% de los empleados se ubica en el rango de estrés, evidenciando malestar significativo frente actitudes como el desinterés del supervisor por su bienestar o el respaldo del supervisor en situaciones complejas. El 5% restante, se sitúa en el nivel alto de estrés, lo cual significa que es necesario fortalecer la comunicación entre los líderes y los colaboradores.

### **Análisis Correlacional de Influencia del Líder**

En la Tabla 26, se realiza el resumen de los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rs) para esta dimensión frente a las variables sociodemográficas.

**Tabla 26.**

*Correlación de Influencia del Líder y nivel de estrés.*

<b>Influencia del Líder</b>	
<b>Perfil sociodemográfico</b>	<b>Correlación (Rs)</b>
Género	0,951
Edad	0,987
Cargo	0,989
Tiempo	0,982
Modalidad	0,985

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia una correlación positiva alta, la cual indica que el estrés percibido por los trabajadores en esta dimensión se ven relacionados con las respuestas en el perfil sociodemográfico. Las variables con mayor correlación fueron el cargo (0,989) y la edad (0,987), evidenciando que trabajadores con más responsabilidades o mayor antigüedad podrían haber tenido mayores expectativas sobre el respaldo de sus líderes, generando frustración si no recibieron el apoyo esperado.

Por otro lado, la modalidad de trabajo (0,985) también tuvo un impacto importante. Aquellos que trabajaron desde casa pudieron haber sentido una disminución en el contacto con sus superiores, lo cual afectó negativamente la percepción de apoyo y liderazgo. El género (0,951), aunque con un coeficiente ligeramente más bajo, también mostró una fuerte relación, lo que sugiere posibles diferencias en cómo hombres y mujeres perciben o son impactados por las actitudes de sus superiores.

### **Análisis de Falta de Cohesión**

Es el nivel de atracción y motivación que permite la relación de grupo; si un miembro abandona a sus compañeros, puede causar estrés en la persona excluida (Herrera Delgado, 2023). En esta dimensión se analiza el nivel de integración, colaboración, reconocimiento y organización dentro de los equipos de trabajo, los cuales se evaluaron según las preguntas 7,9,18 y 21 del cuestionario.

**Tabla 27.**

#### *Falta de Cohesión*

<b>Falta de Cohesión</b>		
<b>Nivel de Estrés</b>	<b>Número de Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	3	14%
Intermedio	12	57%
Estrés	4	19%
Alto	2	10%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la Tabla 27, revela que el 57% es decir más de la mitad de los trabajadores se encuentran en un nivel intermedio de estrés relacionado con la cohesión del grupo. Esto sugiere que, aunque no se percibe una ruptura total en los vínculos laborales, sí existen fallas moderadas entre compañeros.

Por otra parte, un 19% de las personas se ubica en un nivel de estrés, lo cual puede indicar que hay cierta presión por parte de los grupos o dificultad por encajar. Además, un 10% alcanzó el nivel alto, lo que representa una señal de alerta crítica, especialmente si estos trabajadores laboran de manera remota o tienen responsabilidades grupales de alto impacto. El 14% restante se encuentran en el nivel bajo, lo que indica que esos trabajadores perciben un equipo bien cohesionado.

### **Análisis Correlacional Falta de Cohesión**

En el contexto de la pandemia, esta dimensión se vio afectada por el teletrabajo, debido a que interrumpió la dinámica presencial de muchos equipos de trabajo, dificultando la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo. A continuación, en la Tabla 28 se presentan los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman (Rs).

**Tabla 28.**

*Correlación de Falta de Cohesión y nivel de estrés.*

<b>Falta de Cohesión</b>	
<b>Perfil sociodemográfico</b>	<b>Correlación (Rs)</b>
Género	0,938
Edad	0,982
Cargo	0,990
Tiempo	0,984
Modalidad	0,987

Fuente: Elaboración propia.

Se refleja una correlación positiva fuerte en todas las variables, lo que implica que los niveles de estrés percibidos por los trabajadores en relación con la cohesión grupal están altamente influenciados. La correlación de edad (0,982) sugiere que los trabajadores mayores o con más antigüedad pueden experimentar mayor frustración cuando el grupo no está bien estructurado o no existe reconocimiento mutuo.

Así mismo, las correlaciones más altas fueron el cargo (0,990) y la modalidad de trabajo (0,987), lo que evidencia que los trabajadores en roles operativos o administrativos, y aquellos que laboraron en modalidad remota o mixta, fueron los más afectados por la desarticulación del trabajo en equipo. El teletrabajo pudo haber reducido la sensación de pertenencia y colaboración.

### **Análisis de Respaldo de Grupo**

Como lo menciona el autor Herrera Delgadillo (2023), se define como las expresiones y sentimientos del grupo que se comparten solo con algunas personas o limitando la comunicación. Esta dimensión es especialmente significativa en contextos laborales donde existen altas demandas, incertidumbre o cambios repentinos, como lo fue la implementación del teletrabajo durante la pandemia del COVID-19.

Se evaluaron las preguntas 8, 19 y 23 del cuestionario OIT-OMS, las cuales valoran el nivel de apoyo que el trabajador percibe frente a las demandas diarias y su relación con los compañeros de equipo.

**Tabla 29.**

*Respaldo del Grupo.*

<b>Respaldo del Grupo</b>		
<b>Nivel de Estrés</b>	<b>Número de Trabajadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	11	52%
Intermedio	9	43%
Estrés	1	5%
Alto	0	0%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 29, el 52% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de estrés, indicando que la mayoría percibe cierto grado de colaboración y ayuda por parte de sus compañeros. No obstante, el 42%, se ubicó en un nivel intermedio de estrés, indicando que en algunos casos el apoyo entre compañeros no es constante ni suficiente, generando incomodidad, sobrecarga laboral y dificultad para resolver tareas compartidas. A su vez, el 5% reportó un nivel de estrés, lo que evidencia que el trabajador a experimentado dificultades en sus actividades laborales como la sobrecarga de tareas.

### **Análisis Correlacional de Respaldo de Grupo**

Como se mencionó anteriormente, la falta de respaldo por parte de sus compañeros de trabajo durante el trabajo remoto ocasionó un incremento del estrés relacionado con la soledad laboral, la sobrecarga individual y la escasa cooperación. En este contexto, se realiza en la Tabla 30, la correlación entre esta dimensión y los distintos factores sociodemográficos.

**Tabla 30.**

*Correlación de Respaldo de Grupo y niveles de estrés.*

<b>Respaldo de Grupo</b>	
<b>Perfil sociodemográfico</b>	<b>Correlación (Rs)</b>
Género	0,972
Edad	0,982
Cargo	0,995
Tiempo	0,971
Modalidad	0,987

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el respaldo de grupo y las características personales presentan una correlación positiva muy fuerte. El cargo (0,995) muestra la correlación más fuerte, lo que sugiere que los cargos operativos o administrativos vivieron experiencias distintas. Es decir que los empleados administrativos, quienes trabajaron más tiempo de forma remota, experimentaron menor apoyo técnico o emocional en comparación con el personal operativo, que mantuvo más contacto presencial.

La modalidad laboral (0,987) también refleja un vínculo significativo. El teletrabajo pudo haber limitado los canales informales de apoyo entre compañeros, disminuyendo la disponibilidad inmediata de ayuda y generando sensación de aislamiento.

## Interpretación del Nivel de Estrés Global

### *Distribución general*

Finalmente, se presenta los resultados del nivel de estrés global de los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S., basado en la suma total de los ítems respondidos en el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Para su interpretación, se utilizó como referencia la clasificación establecida por Ivancevich y Matteson (1989), quienes definen cuatro rangos de puntuación que permiten identificar el nivel de estrés de un trabajador, descrito anteriormente.

**Tabla 31.**

### *Distribución general*

Trabajador	Puntaje Total	Nivel de Estrés
1	77	Bajo
2	65	Bajo
3	32	Bajo
4	41	Bajo
5	40	Bajo
6	76	Bajo
7	67	Bajo
8	61	Bajo
9	45	Bajo
10	60	Bajo
11	60	Bajo
12	68	Bajo
13	61	Bajo
14	76	Bajo
15	112	Medio
16	109	Medio
17	129	Alto
18	109	Medio
19	109	Medio
20	96	Medio
21	84	Bajo

Fuente: Elaboración propia.

Este análisis fue aplicado sobre la totalidad de las respuestas de cada uno de los 21 trabajadores participantes, sumando sus puntajes individuales para establecer el nivel de estrés correspondiente. La suma total por trabajador se presenta en la Tabla 31, permitiendo observar de forma clara cuántos trabajadores presentan niveles bajos, medios, altos o críticos de estrés.

**Tabla 32.**

*Nivel de Estrés Global*

Nivele de Estrés Global		
Nivel de Estrés	Número de Trabajadores	Porcentaje
Bajo	14	66%
Intermedio	1	5%
Estrés	5	24%
Alto	1	5%
Total	21	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados en la Tabla 32, indican que el 66% del personal se encuentra en un nivel bajo de estrés, lo cual es positivo en cuanto a la percepción general del entorno laboral. Sin embargo, es importante resaltar que el 24% y el 5% se encuentran entre los niveles de estrés medio y estrés alto, lo que constituye una señal de advertencia para la empresa, especialmente considerando que la mayoría de estos casos están relacionados con empleados que desempeñaron su labor bajo teletrabajo o en condiciones remotas durante la pandemia. Y el otro 5 % restante se encuentra en un nivel intermedio de estrés. Aunque no representa una situación grave, es importante hacer seguimiento y tomar medidas preventivas para evitar que evolucione hacia un nivel más alto de estrés laboral.

## Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo como consecuencia del COVID-19 en los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S., utilizando como instrumentos un perfil sociodemográfico y el Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Respecto al nivel de estrés medido, se encontró que el 66% de los empleados presentó un nivel bajo de estrés, mientras que el 33% restante mostró niveles medio, alto o críticos. Estos resultados coinciden parcialmente con los hallazgos de Jefferson y Janier (2021), quienes reportaron que el 80% de los docentes de un colegio privado en Tuluá presentaron cansancio emocional y altos niveles de estrés durante la pandemia, atribuidos a la sobrecarga de tareas, la falta de apoyo institucional y la poca claridad de funciones.

En cuanto a las dimensiones más afectadas, se identificaron la estructura organizacional, la influencia del líder y la falta de cohesión grupal. La dimensión de estructura organizacional presentó un 34% de trabajadores en niveles de estrés y estrés alto, evidenciando carencias en la claridad de roles, procesos internos y comunicación jerárquica. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Polo Soria (2022) quien, en su estudio sobre el estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en colaboradores del área técnica-administrativa de una empresa minera en Ecuador, encontró que el 88.9% de los teletrabajadores evaluados presentaban un nivel muy alto de estrés, afectando principalmente las dimensiones de organización y liderazgo.

El análisis correlacional con el perfil sociodemográfico reveló que la modalidad de trabajo tiene una fuerte relación con el nivel de estrés. Se observó que los empleados administrativos manifestaron mayores niveles de estrés en las dimensiones de liderazgo y respaldo grupal, posiblemente debido al aislamiento y la falta de interacción directa con sus compañeros y superiores. Este hallazgo coincide con el estudio de Berrio Velásquez et al.

(2022) donde se encontró que en una empresa de producción en Medellín el teletrabajo durante la pandemia generó un aumento en el estrés laboral, especialmente en empleados administrativos. Los factores identificados incluyen la sobrecarga de trabajo, la dificultad para desconectarse y la falta de interacción social, lo que coincide con tus hallazgos sobre el impacto del aislamiento y la falta de respaldo grupal en la modalidad remota.

Los factores de riesgo identificados en este trabajo, como la sobrecarga laboral y la falta de separación entre la vida personal y laboral, son consistentes con la investigación de Gallegos et al. (2023), quienes destacan que el teletrabajo durante la pandemia generó dificultades para desconectarse, afectando la salud mental y las relaciones familiares, y aumentando la probabilidad de estrés y síntomas depresivos.

Los resultados obtenidos subrayan la necesidad de que las organizaciones implementen estrategias de apoyo emocional, comunicación efectiva y liderazgo participativo, especialmente en contextos de trabajo remoto o teletrabajo. La identificación de las dimensiones más afectadas permite orientar intervenciones específicas para fortalecer la estructura organizacional y promover la cohesión grupal, factores clave para mitigar el estrés laboral en situaciones de crisis sanitaria o cambios abruptos en la modalidad de trabajo. No obstante, esta investigación presenta limitaciones. El diseño transversal impide establecer relaciones causales, y la muestra fue limitada a un solo sector productivo, lo que restringe la generalización de los resultados. Futuros estudios podrían abordar estas limitaciones mediante diseños longitudinales o muestras más amplias y heterogéneas.

En conclusión, los resultados del presente trabajo coinciden en gran medida con la literatura científica reciente, confirmando que el teletrabajo durante la pandemia incrementó los riesgos psicosociales y el nivel de estrés laboral, especialmente en dimensiones relacionadas con la organización y el liderazgo. Sin embargo, la proporción de trabajadores con niveles críticos de estrés fue menor en este estudio que en otros reportes regionales, lo que podría

atribuirse a factores organizacionales particulares o estrategias de afrontamiento implementadas en la empresa evaluada.

### Conclusiones

Los resultados obtenidos permitieron analizar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo como consecuencia del COVID-19 en los trabajadores de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S., cumpliendo así con los objetivos de este trabajo de grado. La aplicación del Cuestionario de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS junto al perfil sociodemográfico ofreció una visión integral de las condiciones laborales postpandemia, aportando evidencias significativas sobre el nivel de estrés laboral en la organización, permitiendo concluir lo siguiente:

En relación con el primer objetivo específico, se identificaron riesgos psicosociales prevalentes tales como la sobrecarga de trabajo, la falta de cohesión en los equipos, la limitada influencia del liderazgo y la escasa claridad organizacional. Estos factores afectaron de manera diferencial al personal operativo y administrativo, siendo más pronunciados en aquellos trabajadores con mayor antigüedad y que desempeñaron funciones bajo esquemas mixtos o presenciales.

Respecto al segundo objetivo el análisis cuantitativo, respaldado por la aplicación del Cuestionario de la Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS, evidenció que el 33% de los trabajadores presentó niveles de estrés laboral que oscilan entre moderado y alto. Si bien la mayoría de los participantes reportaron niveles bajos de estrés, los datos muestran una tendencia preocupante en ciertos grupos, particularmente en hombres, empleados operativos y aquellos con más de cuatro años en la empresa. Estos

hallazgos confirman la permanencia de secuelas psicosociales postpandemia y resaltan la necesidad de una intervención institucional.

En relación con el tercer objetivo se constató la ausencia de estrategias sistemáticas para afrontar los efectos del teletrabajo, así como una limitada implementación de redes de apoyo y mecanismos de desconexión laboral. La evidencia sugiere que los trabajadores desarrollaron respuestas individuales para mitigar el estrés, sin un respaldo organizacional efectivo. Por ello, resulta prioritario que la empresa adopte medidas orientadas a la prevención, intervención y seguimiento continuo de la salud mental de sus colaboradores.

En síntesis, este estudio demuestra que el teletrabajo, aunque esencial durante la emergencia sanitaria, generó condiciones que incrementaron los riesgos psicosociales laborales, especialmente cuando no se acompañó de una gestión adecuada. De ahí la importancia de fortalecer políticas de salud ocupacional, consolidar estructuras organizacionales más resilientes y fomentar una cultura del cuidado integral del trabajador, que considere tanto los factores técnicos como los emocionales y sociales del desempeño laboral en entornos remotos.

## Recomendaciones

Con el fin de prevenir problemas en la salud mental de los empleados de la empresa MUEBLES EL PAISA S.A.S. en situaciones de gran magnitud, como lo fue la pandemia del COVID-19, se considera las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la organización una evaluación periódica del estrés, especialmente con instrumentos validos como el Cuestionario de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, con el fin de detectar oportunamente alteraciones emocionales de los empleados o enfermedades laborales, como el Síndrome de Burnout.

Se recomienda fomentar espacios de comunicación efectiva entre departamentos, especialmente entre grupos de trabajo y jefes de áreas. El estudio identificó que la falta de cohesión y liderazgo influyó de manera significativa en el aumento del estrés, por lo tanto, establecer canales de comunicación claros, espacios de diálogo y estrategias de integración contribuirá a mejorar el clima organizacional y a fortalecer el sentido de equipo.

En términos de prevención y control de factores de riesgo, se recomienda a la organización desarrollar un programa de prevención del estrés y la ansiedad, proporcionando acceso a servicios de apoyo psicológico o asesoramiento, en especial a los empleados administrativos donde se evidenciaron mayor afectación. Por eso es necesario diseñar políticas específicas de acompañamiento emocional, pausas activas virtuales, horarios flexibles y espacios de desconexión digital que les permitan mantener el equilibrio entre vida laboral y personal.

En cuanto a la optimización de las condiciones de trabajo, se recomienda proveer mobiliario ergonómico adecuado para los empleados que en algún momento lleguen a realizar teletrabajo. Donde se incluirá sillas, escritorios y equipos que promuevan una postura saludable y capacitaciones claras sobre el espacio adecuado de trabajo en el hogar para minimizar los riesgos de lesiones musculoesqueléticas.

Finalmente, se recomienda realizar más investigaciones sobre los riesgos psicosociales del teletrabajo para desarrollar instrumentos específicos que midan estos factores en el contexto colombiano. Realizar estos estudios permitirá una comprensión más profunda y dinámica de los efectos del teletrabajo a lo largo del tiempo y en diferentes contextos laborales. La promoción de un entorno de trabajo saludable no sólo beneficia trabajadores, sino que también pueden aumentar la productividad y la satisfacción laboral, lo que a su vez puede contribuir al éxito a largo plazo.

## Referencias bibliográficas

- Alomoto, J. P. A., & Freire, M. A. M. (2022). El Estrés laboral y su relación con la impulsividad en el personal sanitario de un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9017-9034
- Álvarez Francisco. (2006). *Salud Ocupacional*. Editorial Ecoe. Bogotá. Colombia.
- Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. (2020). *Revista Cubana de Salud Pública*.  
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46suppl1/e2488>
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (1999). *Estadística para administración y economía*. México: International Thomson Editores.
- Arias Avila, C. A., Contreras Urrea, Y., Cubides Guerrero, J. E., García Cristiano, H., & Ospina Angulo, M. (2020). Impacto del teletrabajo para la salud mental y física del personal administrativo de la empresa Tecnoconductos SAS de Palmira.
- Arriaga, J.M. (1980). La fatiga en el trabajo y su influencia en la productividad. *Revista Salud y Trabajo*, No.26, pp. 21-26.
- Berrio Velásquez, S. B., Ospina Ospina, M. L., & Preciado Peña, K. C. (2022). El teletrabajo y su relación con el estrés laboral durante la pandemia por el Covid-19 durante los años 2020-2021 en el área administrativa de una empresa de producción de Medellín (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Caccia, P. A., Simaes, A. C., Mancini, N. A., Gómez, F. N., Schetsche, C., Pedrón, V., ... & Elgier, A. M. (2023). Estrés de pandemia por COVID-19 y el conflicto trabajo-familia y familia-trabajo en Buenos Aires, Argentina. *Interdisciplinaria*, 40(2), 445-460.
- Calero Gagley, E. L. (2024). Estrés laboral y demás factores psicosociales del personal administrativo en un Hospital de especialidades dedicados al teletrabajo en la pandemia COVID-19 en Ecuador.

Collahua Briceño, M., & Noblejas Ochoa, G. A. Asociación entre la percepción de presentar limitación laboral durante el teletrabajo y la frecuencia de desarrollar estrés postraumático en el contexto de la pandemia del SARS-CoV2 en América Latina durante el año 2020.

Cortes Jimenez, S. G., & Galeano Carvajal, N. (2022). La sobrecarga laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores.

Gallegos, M., Martino, P., Quiroga, V., Bonantini, C., Razumovskiy, A., Gallegos, W. L. A., & Cervigni, M. (2023). Trabajo, teletrabajo y salud mental en el contexto COVID-19. *Ciência & Saúde Coletiva*, 28, 3015-3022.

Giorgi G, Lecca LI, Alessio F, Finstad GL, Bondanini G, Lulli LG, Arcangeli G, Mucci N. COVID-19-Related Mental Health Effects in the Workplace: A Narrative Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Oct 27;17(21):7857. doi: 10.3390/ijerph17217857. PMID: 33120930; PMCID: PMC7663773.

Gómez, S. M. M., Martínez, C. E. L., & de Marsano, L. A. (2021). Efectos del estrés y el bienestar laboral con el trabajo a distancia en el entorno del COVID-19: México, Perú y Chile. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(27), 84-94.

González Portilla, J. (2017). Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del Servicio de Vigilancia Aérea del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica.

Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P., & Fernández Collado, C. (2018). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Herrera Delgadillo, A. G. (2023). Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en el rol de las educadoras del albergue del Bicentenario Bolivia solidaria (Doctoral dissertation).

Houssay, B. (1971). *Filosofía del ejercicio. Filosofía humana*. La Habana: Ciencia y Técnica, 1971, pp.631-646.

- Jefferson, G. M., & Janier, G. H. (2021). Nivel de sobrecarga laboral asociado al síndrome de Burnout durante la pandemia en docentes de un colegio privado de Tuluá en el 2020-2021 (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO).
- Jefferson, G. M., & Janier, G. H. (2021). Nivel de sobrecarga laboral asociado al síndrome de Burnout durante la pandemia en docentes de un colegio privado de Tuluá en el 2020-2021 (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO).
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308. doi:10.2307/2392498
- Karasek, R y T Theorell. 1990. Trabajo Saludable, Estrés, Productividad y Reconstrucción de la Vida Laboral. Nueva York: Libros básicos.
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Koren, H., Milaković, M., Bubaš, M., Bekavac, P., Bekavac, B., Bucić, L., ... & Jeličić, P. (2023). Psychosocial risks emerged from COVID-19 pandemic and workers' mental health. *Frontiers in psychology*, 14, 1148634.
- Kristensen, T. S. (2000). A new tool for assessing psychosocial factors at work: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Copenhagen: National Institute of Health.
- Lobo, M. M., Becerra, O. L. G., & Villarreal, Á. M. S. (2022). Calidad de vida relacionada con la salud y el trabajo en casa durante la pandemia ocasionada por el COVID-19. *RHS: Revista Humanismo y Sociedad*, 10(2), 4.
- Martínez, L. M. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de comunicación y salud*, 10(2), 301-321.
- Medina, R. S. B., Castellanos, M. E. G., Gonzales, J. L. A., Xespe, K. H. P., & Palao, B. M. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124-130.

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social - República de Colombia. <https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2019). Bienestar y Salud Mental, un compromiso del Sector Público. <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Morales, P., & Rodríguez, L. (2016). Aplicación de los coeficientes correlación de Kendall y Spearman. *Agrollanía*, 13.

OMS. (2023). Alocución de apertura del director general de la OMS en el panel sobre salud mental en el trabajo celebrado en el marco del Foro Económico Mundial. <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-mental-health-at-work-panel--world-economic-forum---18-january-2023>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio. <https://www.ilo.org/es/publications/definicion-y-medicion-del-trabajo-distancia-el-teletrabajo-el-trabajo>

Organización Internacional del Trabajo. (s.f). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)

Organización Mundial de la Salud: OMS. (2017). Protección de la salud de los trabajadores. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

Organización Mundial de la Salud: OMS. (2023, 31 marzo). *Depresión*. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression?gad\\_source=1](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depression?gad_source=1)

- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Pallasco Rivera, W. B. (2022). Estrés laboral en personal de salud de atención primaria durante la pandemia covid 19 (Master's thesis).
- Polo Soria, G. A. (2022). El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica-administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020 (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Preciado, C. (2021). Predominio del estrés laboral según género y edad en el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP y propuesta de plan de acción. Tesis de maestría, Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2625/1/Preciado%20Sol%c3%ads%20Charding%20Javier.pdf>
- Revista Clínica Contemporánea. (2022). Abordaje de la Ansiedad desde la Psicoterapia Emocional Sistémica. [https://www.revistaclinicacontemporanea.org/archivos/1989\\_9912\\_cc\\_13\\_3\\_e22.pdf](https://www.revistaclinicacontemporanea.org/archivos/1989_9912_cc_13_3_e22.pdf)
- Rodríguez Mejía, Marcela. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42. Recuperado en 31 de marzo de 2025, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&tlng=es).
- Rosero Sarasty, O., & Rengifo Baos, Y. (2024). Teletrabajo: condiciones e implicaciones para la calidad de vida del teletrabajador. Revisión sistemática de literature. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 16(32).
- Salamanca. S.R., Pérez, J. M., Infante, A. F., Olarte, Y. Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista Temas*, 13, 39-45. <https://doi.org/10.15332/rt.v0i13.2332>

- Saldarriaga, L. C., & Saldarriaga, E. A. C. (2022). Factores de riesgo psicosocial intralaborales y estrés en empleados de una compañía constructora de Colombia. *Salud de los Trabajadores*, 30(1), 33-44.
- Sánchez, M. L., Reséndiz, P. A. S., & Estrada, M. C. O. (2022). Profesionales de enfermería y síndrome de burnout: artículo monográfico. *Revista Sanitaria de Investigación*, 3(10), 13.
- Vallejo Ron, R. C. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Veloutsou, C.A. y Panigyrakis, G.G. (2004). Consumer brand manager's job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. *Journal of Marketing Management*, 20, 105-131.
- Vera Ruiz, Angela; Guevara Rojas, Luis Alberto; Espinosa Pezzia, Agustín; Calderón Prada, Alicia; Mego Vasquez, Marisol & Ticona Quispe, Sofia (2023). Análisis de las demandas y recursos laborales en una organización del Estado peruano, prestadora de servicios de atención durante la crisis sanitaria por la COVID-19. *Cuadernos de Administración*, 36.
- VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo - INSST - Portal INSST - INSST. (2007). Portal INSST. <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/vi-encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2007>
- Villalba, R. A. C. (2023). Análisis de riesgos psicosociales en una empresa mexicana del giro manufacturero. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1576-1589.
- Zelaschi, M. C., Cornelio, C., Reif, L., & Amable, M. (2021). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo en población trabajadora argentina (COPSOQII-ISTAS21). *Revista de Psicología-Tercera época*, 20.

## Anexo 1. Perfil Sociodemográfico

### PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

**INSTRUCCIONES:** Este formulario tiene como finalidad recopilar información básica sobre las características sociodemográficas del personal de la empresa. La información recolectada será utilizada únicamente con fines de análisis interno y será tratada de forma confidencial. Por favor, responda con veracidad y marque la opción que corresponda en cada caso.

#### Sexo

Femenino: \_\_\_\_\_

Masculino: \_\_\_\_\_

#### Edad

18 - 25 años: \_\_\_\_\_

26 - 35 años: \_\_\_\_\_

36 - 45 años: \_\_\_\_\_

46 - 55 años: \_\_\_\_\_

56 años o más: \_\_\_\_\_

#### Cargo en la empresa

Administrativo: \_\_\_\_\_

Operativo: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

#### Modalidad de trabajo durante la

**pandemia:**

Presencial: \_\_\_\_\_

Teletrabajo: \_\_\_\_\_

Trabajo mixto (presencial y virtual): \_\_\_\_\_

#### Tiempo en la empresa

Menos de 1 año: \_\_\_\_\_

Entre 1 y 3 años: \_\_\_\_\_

Entre 4 y 6 años: \_\_\_\_\_

Más de 6 años: \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Cuestionario de Escala de Estrés Laboral OIT/OMS

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde los niveles de las condiciones están representados de la siguiente manera:

Nº	Condición
1	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
2	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.
3	Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
4	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.
5	Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
6	Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.
7	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							

9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.								
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.								
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

GRACIAS POR SU COLABORACION