



Título del trabajo de grado

Factores De Riesgo Psicosocial Presentes En Los Trabajadores De Teletrabajo En Colombia

Nombres y apellidos completos del autor

Martha Cecilia Herrera Lozano

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

diciembre de 2024

Título del trabajo de grado

Factores De Riesgo Psicosocial Presentes En Los Trabajadores De Teletrabajo En Colombia

Nombres y apellidos completos del autor

Martha Cecilia Herrera Lozano

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor(a)

Adrian Marcel Garcia Caicedo

Maestría en dirección Estratégica con Especializada en riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

diciembre de 2024

Resumen

Este estudio explora los factores de riesgo psicosociales en trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia. A través de un diseño metodológico mixto, se analizó la implementación del teletrabajo, considerando el 100% de la población de colaboradores (30 empleados). La investigación revela que el teletrabajo presenta variabilidad según factores como la antigüedad laboral, el tipo de contrato y la situación familiar, los cuales afectan el bienestar y el desempeño de los empleados. Se identifican áreas críticas como operaciones, ventas y tecnología, donde los riesgos psicosociales, tales como problemas de liderazgo, relaciones sociales, demanda emocional y falta de reconocimiento, requieren atención urgente. La falta de autonomía y la inseguridad laboral también son factores clave que afectan la salud mental y el rendimiento de los trabajadores. Con base en estos hallazgos, se sugieren estrategias para mejorar la comunicación, fortalecer el liderazgo, clarificar los roles, promover el bienestar emocional y reconocer el esfuerzo de los empleados, con el fin de crear un entorno de teletrabajo más equilibrado y saludable.

Palabras clave: Teletrabajo, Factores de riesgo psicosocial, Bienestar laboral, Liderazgo, Autonomía en el trabajo, Relaciones sociales, Carga emocional, Reconocimiento laboral, Salud mental, Productividad, Empresa de servicios, Colombia.

Índice

Capítulo 1. Planteamiento del problema	6
Pregunta problema	7
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Justificación	9
Antecedentes específicos o investigativos	10
Antecedentes investigativos	13
Capítulo 2. Metodología	15
Tipo de investigación	15
Características de la metodología cualitativa	16
Participantes	17
Técnicas (Instrumentos o herramientas).....	20
Fases del trabajo de campo	22
Categorización y clasificación	24
Capítulo 3. Resultados	26
Caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo	26
Área de servicio para analizar las dominios y dimensiones.....	34
Factores de riesgo psicosociales trabajadores en modalidad de teletrabajo.....	36
Capítulo 4. Disertación	39
Caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo	39
Área de servicio para analizar las dimensiones y dominios	40
Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores en modalidad de teletrabajo	41
Consideraciones finales	43
Referencias Bibliográficas.....	44

Lista de Tablas

Tabla 1. Categorización y Clasificación	25
Tabla 2. Área de servicio para analizar los dominios y dimensiones	34
Tabla 3. Factores de riesgo psicosocial en trabajadores en modalidad de teletrabajo....	36

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Participantes	20
Gráfica 2. Distribución por Tipo de Contrato	27
Gráfica 3. Distribución por Antigüedad en la Empresa	28
Gráfica 4. Distribución por Horas Diarias de Trabajo	29
Gráfica 5. Estado Civil	30
Gráfica 6. Distribución por Tenencia de Vivienda	31
Gráfica 7. Distribución por Edad	32

Capítulo 1. Planteamiento del problema

Aunque el teletrabajo no es un proceso nuevo, se ha evidenciado que ha aumentado su práctica en los últimos años, más aún cuando la era de la tecnología ha tenido la acogida y una disposición aceptada por las nuevas herramientas digitales. Por lo tanto, podemos decir que el teletrabajo se ha vuelto más común gracias al internet, al correo electrónico y demás herramientas tecnológicas, que ha hecho posible que el trabajo que anteriormente se realizaba de manera presencial en el espacio de trabajo, ahora se puede realizar en la casa o en cualquier otro espacio con el que cuente con el sistema de informáticas y tecnologías necesarias y adecuadas.

Por lo anterior, se resaltan los beneficios que han obtenido, con esta modalidad de trabajo. en cuanto a la disminución de costos, ha ayudado en el aumento de la productividad y la flexibilidad de los horarios, así mismo ha ayudado a evitar los desplazamientos diarios, ayuda en la autonomía en el trabajo y ayuda en las relaciones de la vida personal.

Aunado a lo anterior, luego de la pandemia, la cual presento un impacto en la vida de las personas, los efectos cambiaron en cada persona y en cada grupo de trabajadores, pues, aquellos que estaban teletrabajando comenzaron a sufrir una serie de cambios en sus hábitos y rutinas, generando una afectación en su entorno laboral y su entorno familiar, presentando como causas principales los síntomas ansiosos, depresivos, relacionado con las afectaciones fisiológicas, psicológicas – cognitivas y conductuales. *“OMS Organización Mundial de la Salud. (2021). Impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental”.*

Pregunta Problema

¿Cómo identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia?

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia

Objetivos específicos

1. Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo
2. Definir área de servicio para analizar las dominios y dimensiones
3. Determinar los factores de riesgo psicosociales trabajadores en modalidad de teletrabajo

Justificación

Como se ha venido evidenciando en los diferentes aspectos de las relaciones de trabajo, se ha determinado instalar en las diferentes empresas de acuerdo con lo estipulado desde el Ministerio de Trabajo, la modalidad de teletrabajo unido al uso de las tecnologías de la información y comunicación ha resultado como una efectiva organización laboral, se evidencia la efectividad, una mejora en la calidad de vida y mejoramiento en los resultados de la productividad laboral.

El teletrabajo es una forma de organización laboral de carácter voluntario y reversible, en el que no es requerido la presencia física del funcionario en la entidad, pues es de resaltar que el teletrabajo es una política pública del Gobierno Colombiano, que de acuerdo a la normatividad se evidencia que no genera riesgo en el logro de objetivos y metas misionales de las organizaciones, que no afecta la calidad del trabajo de quienes hacen parte de este beneficio, por el contrario se ha demostrado que genera una expectativa positiva importante a los funcionarios, pues presenta ventajas laborales y mejora el clima organizacional.

Ahora bien, de acuerdo con Haddon y Lewis (citados por Roche, 2007) plantean esta modalidad como una aliada a las mujeres madres de familia, que pueden compartir su labor familiar y profesional. Finalmente, Ortiz (citado por Roche, 2007) reúne varios conceptos anteriores y define que el teletrabajo es la unión de diferentes factores como: trabajo, distancia, telecomunicaciones y cuenta ajena. De esta manera Roche (2007) finaliza con la conclusión de que “el teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena” (p.97). – pag 6

Por lo anterior, se evidencia que el tele trabajo cuenta con ventajas como la posibilidad de desconectarse de un espacio específico de oficina, ayuda en las relaciones familiares, y crea autonomía y responsabilidad, pero así como presenta ventajas, se evidencian las desventajas al generar una afectaciones propias internas, desconoce el tiempo de la desconexión laboral, puede que se aumente las carga laboral – hogar, y

genera más autoexigencia, por lo tanto tiene más probabilidad de generar un desgaste físico, psíquico, mostrando aspectos negativos en su resultado psicosocial, laboral y relacional en su organización.

En resumen, el teletrabajo es una modalidad que es adoptada por las empresas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, reduce gastos a las organizaciones, así mismo optimiza los recursos, también contribuye a la responsabilidad social y empresarial, a los temas ambientales como en la disminución de la contaminación y poca aglomeración de las vías, lo cual ha ayudado a mejorar la competitividad y calidad de vida de los beneficiarios, ayudando en los problemas de presupuesto, infraestructura y capacidad instalada. Por lo tanto, esta modalidad ha tomado una gran popularidad en especial en Colombia, y según cifras ya cuenta con un aproximado de 130 mil teletrabajadores en el país.

Antecedentes específicos o investigativos

Marco Conceptual Y Legal

El manejo de los factores psicosociales en el trabajo ha sido un tema de investigación desde hace varias décadas. En 1984 un comité mixto de la O.I.T. y la O.M.S., buscó esclarecer la naturaleza, incidencia y prevención de los factores psicosociales inherentes al trabajo, en donde se realizó una compilación de trabajos y conocimiento manejados hasta entonces referentes a identificación, evaluación y efectos de los factores psicosociales (OIT & OMS, 1984). De igual forma se han realizado muchas investigaciones en las que se abordan los factores psicosociales y su influencia en el bienestar de los colaboradores, mecanismos de evaluación de su impacto y metodologías de intervención para favorecer el bienestar de los colaboradores (OIT).

En el año 2008 se publicó e inició vigencia de la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social, por medio de la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo

permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (2008).

Con base en esta resolución, en la actualidad se enmarcan las acciones de gestión del riesgo psicosocial en las empresas colombianas. Sin embargo, se han desarrollado esfuerzos significativos por parte del Ministerio de la Protección Social a fin de favorecer la estructuración de los procesos de gestión del riesgo psicosocial en las empresas como son:

- En el año 2004 junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.
- Junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó la cartilla para el empleador y para el trabajador de la Prevención del consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral.
- Ley 1010 del 23 de enero de 2006, que adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Resolución 652 de 2012, que establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.
- Resolución 1356 de 2012, que modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.
- Manual Guía sobre Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación Ocupacional de los Colaboradores en el Sistema General de Riesgos Profesionales.
- En el año 2011 la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y el Subcentro de seguridad social y riesgos profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana, publicaron la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Así mismo existe una amplia documentación legal que soporta la gestión del riesgo psicosocial en las empresas:

- Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 dice: “proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos,

eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.

- Resolución 1016 de 1989, en su Artículo 10 dice que dentro de los programas de Medicina Preventiva y del Trabajo deben realizarse programas que permitan prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales.

- Resolución 1075 de 1992, en su Artículo 1 dice: “los empleadores públicos y privados incluirán dentro de las actividades del Subprograma de Medicina Preventiva, ... campañas específicas tendientes a fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, dirigidas a sus colaboradores”.

- Decreto 1295 de 1994, en el Capítulo IV, Artículo 35 define los servicios de prevención que debe brindar la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) a la empresa, y menciona el fomento de vida y trabajo saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la organización, lo cual implica que, en el análisis de los riesgos, los factores de riesgo psicosocial resultan de prioritaria atención. Debe aclararse que el desarrollo de actividades de prevención es responsabilidad del empleador y la asesoría en la ejecución de las actividades es responsabilidad de la ARP.

- Decreto 2566 de 2009, Número 42 que corresponde a: “Patologías causadas por el estrés en el trabajo... que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

- Decreto 1477 de 2014 incluye las patologías causadas por estrés en el trabajo, entre las cuales se contemplan enfermedades de los sistemas cardiovascular, gastrointestinal, así como de salud mental. Estas patologías tienen una gran incidencia en la morbilidad de la población trabajadora.

- Decreto 1072 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

- Resolución 2764 de 2022 Por medio de la cual el Ministerio de Trabajo, adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

Antecedentes investigativos

Fredes C, Daillet; Olivares F, Víctor.; Peralta M, Jennifer; Morales-Gutiérrez, Jessica; Jélvez-Wilke, Carolina; Gatica-Chandía, Miguel, Diagnóstico de los factores psicosociales asociados a la fatiga en tripulantes de cabina de personas del sector aeronáutico (2020), en su desarrollo de los procesos de riesgo psicosocial, según lo expone V. OLIVARES, está determinado luego del estudio en los tripulantes de una cabina de servicio aeronáutico de Chile, en el estado y la fatiga al que pueden estar expuestos, donde por medio de la medición de la batería de instrumentos psicométricos la cual está compuesta por seis escalas, determino un análisis descriptivo y factorial para evaluar la validez de las escalas, dando como resultado adversas condiciones psicosociales, afectaciones en la salud, síndrome de Burnout, relaciones entre trabajo-familia, dificultades en el sueño, y problemas osteomusculares.

Eloísa Guerrero-Barona , Mónica Guerrero-Molina , Andrés García-Gómez , Juan Manuel Moreno-Manso and María Elena García-Baamonde (2020), con el estudio "*Calidad de Vida Laboral, Factores Psicosociales, Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional*", del Departamento de Psicología de la Universidad de Extremadura, Badajoz, España, tiene como objetivo examinar la relación entre la calidad de vida laboral, los factores psicosociales, el síndrome de burnout y la inteligencia emocional, así como identificar predictores del síndrome de burnout en profesionales que trabajan con discapacidad intelectual. Para esto, se aplicaron distintos cuestionarios, incluyendo el CESQT para evaluar el burnout, la Escala de Inteligencia Emocional de Wong & Law para medir la inteligencia emocional, y la Batería UNIPSIPO para evaluar factores psicosociales. Los resultados muestran que la satisfacción laboral, la inteligencia emocional y el apoyo social están relacionados con el síndrome de burnout, y se encontraron correlaciones positivas entre los síntomas psicósomáticos y el conflicto trabajo-familia. Además, se encontró que la satisfacción en el trabajo, el apoyo social y la inteligencia emocional predicen el síndrome de burnout, con los síntomas psicósomáticos y el conflicto trabajo-familia explicando una parte significativa de su varianza. En consecuencia, se sugiere la implementación de programas de intervención que promuevan el apoyo social, la conciliación de la vida familiar y el desarrollo de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, como la comunicación y la resolución de conflictos.

García M.Á.C., Strauss A.M.G., Barón F.L.(2014) *Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia*, según lo reportado en el estudio, se centró en determinar la percepción de los trabajadores en diferentes empresas, sobre factores psicosociales que se evidencian en el entorno laboral, donde el objetivo principal era evaluar la percepción de psicosocial en el entorno laboral y estos como afectaban la salud mental y el bienestar de los trabajadores, por medio de un estudio no experimental y cuantitativo, con una población experimental de 370 trabajadores, donde utilizaron “la batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial (CTCPS-MAC)”, esta batería evalúa cuatro dimensiones : contexto de trabajo, contenido de trabajo, factores individuales y desgaste psíquico, incluyendo catorce factores psicosociales, teniendo como resultado que los factores de formación, el contexto de trabajo, así como el contenido del trabajo, los factores individuales se asociaban con el desgaste psíquico. Por lo tanto, se evidencio que algunos trabajadores tenían una percepción negativa del contexto asi como las actividades propias de su trabajo, otros mostraban una percepción positiva en las condiciones laborales influenciada por los demás trabajadores, así como por la organización.

Capítulo 2. Metodología

2.1 Tipo de investigación

Para esta investigación, se utilizó un método de enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Este enfoque permitió comprender en profundidad los fenómenos asociados al teletrabajo desde las experiencias de los participantes y, al mismo tiempo, obtener datos medibles que respaldaran los hallazgos.

El componente cualitativo se centró en comprender los procesos de interacción y las dinámicas laborales en modalidad de teletrabajo, describiendo el entorno laboral desde la perspectiva de los participantes. Esto incluyó entrevistas semiestructuradas, observación directa y análisis documental. Por su parte, el componente cuantitativo se orientó a la recolección y análisis de cifras relacionadas con variables como satisfacción laboral, productividad y factores de riesgo psicosocial, mediante encuestas estructuradas y análisis estadístico descriptivo.

Dado que esta investigación analizó fenómenos que ya habían ocurrido o estaban en curso dentro del contexto específico de teletrabajo, se utilizó un enfoque *ex post facto*. Esto implicó que no se manipularon variables, sino que se exploraron los efectos y relaciones presentes en el entorno laboral por medio de batería de riesgo psicosocial, propuesta por el Ministerio de Trabajo y la universidad Javeriana

El alcance fue descriptivo, ya que el objetivo principal fue detallar los procesos, interacciones y percepciones de los participantes en relación con el teletrabajo, sin buscar establecer relaciones causales. Este diseño no experimental se desarrolló en el entorno natural de los participantes, permitiendo observar y analizar las dinámicas sin intervención directa.

Dado que la investigación se enfoca en fenómenos que ya han ocurrido o se encuentran en desarrollo dentro de un contexto específico de teletrabajo, esta investigación tiene un enfoque *ex post facto*. Esto significa que se realiza después de que los hechos ya han tenido lugar, sin manipulación directa de las variables, pero buscando comprender los efectos y las interacciones pasadas en el entorno laboral.

El alcance de la investigación será descriptivo, ya que se pretende describir con detalle los procesos, interacciones y percepciones de los participantes en el teletrabajo. No se busca establecer relaciones causales, sino ofrecer una representación fiel de la realidad observada.

El diseño de la investigación será no experimental, ya que se tratará de una observación en el entorno natural de los participantes, sin intervenir o manipular las variables de forma controlada. Dentro de este enfoque, se realizará un análisis de los datos cualitativos obtenidos a través de entrevistas, observación y revisión documental, sin necesidad de realizar experimentos controlados o intervenciones directas.

2.2 Características Metodología Cualitativa

1. Acercamiento interpretativo: el cual se enfoca en cómo un grupo social comprende la realidad, prestando atención a la subjetividad y la carga simbólica de sus discursos.
2. Obtención de datos en el medio natural: Los datos se recogen en el entorno donde ocurre el fenómeno, sin realizar experimentos de laboratorio.
3. Diseños de investigación flexibles: Los diseños se adaptan a las condiciones cambiantes y a las variables específicas de cada caso.
4. Razonamientos inductivos: La observación y el análisis pueden llevar a nuevas comprensiones del fenómeno, ajustando las hipótesis durante la recopilación de datos.
5. Conocimiento no generalizable: Los estudios suelen centrarse en grupos pequeños, por lo que los resultados no se pueden extender a poblaciones más amplias.
6. Explicaciones no basadas en la estadística: A diferencia del método cuantitativo, no se utilizan números para describir los hechos.
7. Validez a través de la triangulación: La validez se logra al cotejar los resultados con otros estudios del mismo fenómeno.

Participantes

En esta investigación, basada en un diseño metodológico mixto, se analizó la implementación del teletrabajo en una empresa de servicios, a través de método no probabilístico tomando el 100% de la población equivalente a 30 colaboradores distribuidos en distintas áreas funcionales según el siguiente organigrama:

Organigrama de Empresa de Servicios en Teletrabajo

Director Ejecutivo

Responsable de la visión estratégica y la dirección general de la empresa.

Líder de Operaciones

Supervisa las operaciones diarias y asegura la eficiencia de los procesos internos.
Coordina las operaciones diarias y asegura que los servicios se entreguen a tiempo.

Equipo de Operaciones

Analistas de Operaciones

Coordinadores de Proyecto

Director Financiero

Responsable de la gestión financiera, planificación y reportes.
Supervisa el departamento financiero y asegura la salud financiera de la empresa.

Equipo de Finanzas

Contadores

Analistas Financieros

Líder de Tecnología

Encargado de la infraestructura tecnológica y la innovación digital.

Gerente de IT

Supervisa la infraestructura tecnológica y el soporte técnico.

Equipo de IT

Administradores de Sistemas

Soporte Técnico

Desarrolladores de Software

Líder de Marketing

Responsable de las estrategias de marketing y comunicación.

Coordina las campañas de marketing y la presencia en línea.

Equipo de Marketing**Especialistas en SEO/SEM****Gestores de Redes Sociales****Diseñadores Gráficos****Líder de Recursos Humanos**

Gestiona el talento humano y las políticas de recursos humanos.

Gerente de Recursos Humanos

Supervisa la gestión del personal y el desarrollo organizacional.

Equipo de Recursos Humanos**Reclutadores****Especialistas en Capacitación y Desarrollo****Líder de Atención al Cliente**

Responsable de la satisfacción del cliente y la gestión de servicios.

Supervisa el soporte y servicio al cliente.

Equipo de Atención al Cliente**Representantes de Soporte****Coordinadores de Servicio al Cliente****Líder de Ventas**

Encargado de las estrategias de ventas y la relación con los clientes.

Gerente de Ventas

Supervisa el equipo de ventas y asegura el cumplimiento de objetivos comerciales.

Equipo de Ventas**Ejecutivos de Ventas****Analistas de Ventas**

Para este diagnóstico se realizó una sensibilización, antes de iniciar la aplicación de las encuestas en donde se informó a todos los colaboradores sobre el tema de Prevención de Riesgo Psicosocial, firma de consentimiento y explicación de cómo se realizaría la medición.

Resumen de Participantes

Director Ejecutivo: 1

Líder de Operaciones: 1

Equipo de Operaciones: 2 Auxiliares + 2 Operario= 4

Director de Finanzas: 1

Equipo de Finanzas: 2 Auxiliares

Líder de IT: 1

Equipo de IT: 1 Tecnólogo + 2 Operarios= 3

Líder de Marketing Digital: 1

Equipo de Marketing: 2 Auxiliares + 1 Operario= 3

Líder de Recursos Humanos: 1

Equipo de Recursos Humanos: 1 Tecnólogo + 1 auxiliar=2

Líder de Atención al Cliente: 1

Equipo de Atención al Cliente: 2 tecnólogos + 2 Auxiliares= 4

Líder de Ventas: 1

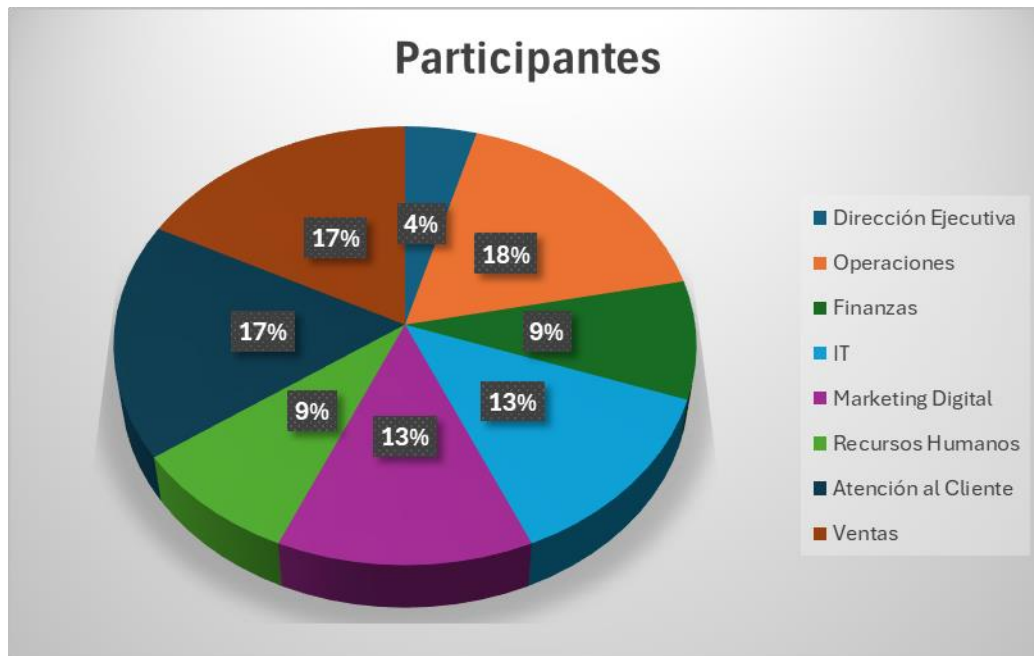
Equipo de Ventas: 1 Administrativo + 2 Auxiliares + 1 Operario= 4

Total, de Colaboradores: 30

A continuación, se presenta gráfica circular (gráfica 1) que ilustra la distribución de los participantes en diferentes áreas de la organización.

Grafica 1

Participantes



Fuente. *Elaboración propia, basada en los datos de los participantes en la organización.*

Los porcentajes reflejan el número de colaboradores asignados a cada departamento, lo cual proporciona una visión clara de la estructura de la empresa. En este gráfico, se destacan las áreas con mayor y menor número de participantes, permitiendo identificar visualmente cómo se distribuyen los recursos humanos en función de las distintas funciones organizacionales.

Técnicas

Para este proyecto de investigación, se utilizaron diversas técnicas de recolección de información que permitieron conocer en detalle las condiciones laborales de los teletrabajadores, especialmente aquellos con condiciones especiales, y los empleados

que se postulen para el programa de teletrabajo. Las principales técnicas que se emplearán son las siguientes:

Se realizaron entrevistas semiestructuradas y un proceso de valoración previa de los empleados que postulen para el programa de teletrabajo. Esta valoración se llevó a cabo para verificar que los empleados cumplieran con los requisitos establecidos desde el inicio del proceso de postulación, este permitió obtener información sobre los aspectos personales y laborales de los empleados, evaluando su capacidad para adaptarse al teletrabajo y detectar posibles problemas o necesidades.

Así mismo, se recopiló información interna sobre los teletrabajadores con condiciones especiales y aquellos que ya se encontraban trabajando bajo la modalidad de teletrabajo. Esta información fue proporcionada por la empresa, con base en sus registros internos, permitiendo obtener información de los teletrabajadores actuales sobre su desempeño, condiciones laborales, satisfacción y posibles necesidades de ajustes en la modalidad de trabajo.

La evaluación de los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo del teletrabajo fue fundamental. Se incluyeron equipos como computadoras, conexión a internet y otros recursos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MIN TIC), según los estándares legales y organizacionales.

Cabe señalar que la recolección de información fue llevada a cabo utilizando las técnicas mencionadas, las cuales se alinearon con los objetivos de la investigación y con las variables de análisis con relación al teletrabajo. A través de entrevistas, batería psicosocial, valoraciones previas, recopilación de información interna y evaluación de recursos tecnológicos, se obtuvieron datos clave que permitieron un análisis completo de las condiciones de los teletrabajadores y la viabilidad del programa de teletrabajo. Cada uno de los instrumentos fue aplicado en diversas etapas del proyecto y se utilizaron de manera complementaria para garantizar la validez y confiabilidad de los datos obtenidos.

Fases del trabajo de campo

Para poder realizar un buen ejercicio de participación y ejecución de modalidad de teletrabajo se planteó realizar lo siguiente.

Objetivo específico 1: Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo

Fase de Planificación y Preparación:

Socialización de la metodología: Explicar a los empleados el objetivo del estudio, cómo se llevará a cabo la caracterización, y la importancia de su participación.

Definir criterios de inclusión: Establecer los criterios para identificar a los trabajadores que forman parte de la modalidad de teletrabajo en la empresa.

Diseñar la guía de entrevistas o encuestas: Elaborar un instrumento (encuesta o entrevista) que permita obtener datos sobre las características demográficas, laborales y personales de los trabajadores en teletrabajo.

Fase de Recolección de Datos:

Aplicación de encuestas o entrevistas: Realizar encuestas o entrevistas con los trabajadores en modalidad de teletrabajo, para recolectar datos sobre su perfil, tareas, herramientas, tiempo de teletrabajo, etc.

Análisis preliminar de los datos: Clasificar la información obtenida y realizar un primer análisis descriptivo sobre las características generales de los trabajadores.

Objetivo específico 2: Definir área de servicio para analizar las dimensiones y dominios.

Fase de Planificación y Preparación:

Definir áreas de servicio: Identificar los diferentes sectores o áreas dentro de la empresa donde se lleva a cabo el teletrabajo.

Identificación de dominios y dimensiones: Establecer las dimensiones y dominios que serán analizados en relación con los factores de riesgo psicosocial (por ejemplo, carga de trabajo, relaciones laborales, condiciones ambientales, etc.).

Elaboración del marco de referencia: Definir las variables o categorías que se utilizarán para analizar las áreas de servicio.

Fase de Recolección de Datos:

Observación directa y entrevistas con trabajadores: Realizar entrevistas con trabajadores de diferentes áreas de servicio para obtener su perspectiva sobre las condiciones de trabajo y los factores psicosociales presentes en su modalidad de teletrabajo.

Análisis de documentación interna: Recopilar y analizar documentos relacionados con las condiciones laborales, protocolos de teletrabajo, y evaluaciones previas.

Objetivo específico 3: Determinar los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en modalidad de teletrabajo

Fase de Planificación y Preparación:

Diseñar el instrumento para la medición de factores psicosociales: Preparar una batería de herramientas para la identificación de los factores de riesgo psicosocial.

Establecer criterios de evaluación: Definir qué factores psicosociales serán evaluados y cómo se clasificarán los resultados.

Entrenamiento del equipo de recolección de datos: Formar a las personas encargadas de aplicar las entrevistas o encuestas.

Fase de Recolección de Datos:

Aplicación de instrumentos de medición: Administrar los cuestionarios o realizar entrevistas para obtener información sobre los factores de riesgo psicosocial en los teletrabajadores.

Análisis y clasificación de los resultados: Procesar y clasificar los resultados obtenidos en relación con los factores de riesgo psicosocial.

Categorización y clasificación

Para categorizar los posibles escenarios de riesgo psicosocial, se tomó como referencia la Batería de Riesgo Psicosocial, propuesta por el Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana, conforme a la Resolución 2764 de 2022. Esta herramienta fue utilizada como un instrumento de diagnóstico diseñado para identificar, analizar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, tanto en el ámbito intralaboral como extralaboral. Su aplicación permitió establecer una línea base clara sobre las condiciones laborales y de salud mental, aspectos fundamentales para la planificación de estrategias de intervención.

El diagnóstico tuvo como objetivo gestionar de manera efectiva los factores de riesgo psicosocial presentes en los teletrabajadores, con el fin de mejorar sus condiciones de salud y trabajo asociadas. Este proceso incluyó la minimización de los niveles de riesgo identificados y la reducción del estrés mediante un abordaje integral basado en las dimensiones evaluadas por la batería.

Capítulo 3. Resultados

Caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo

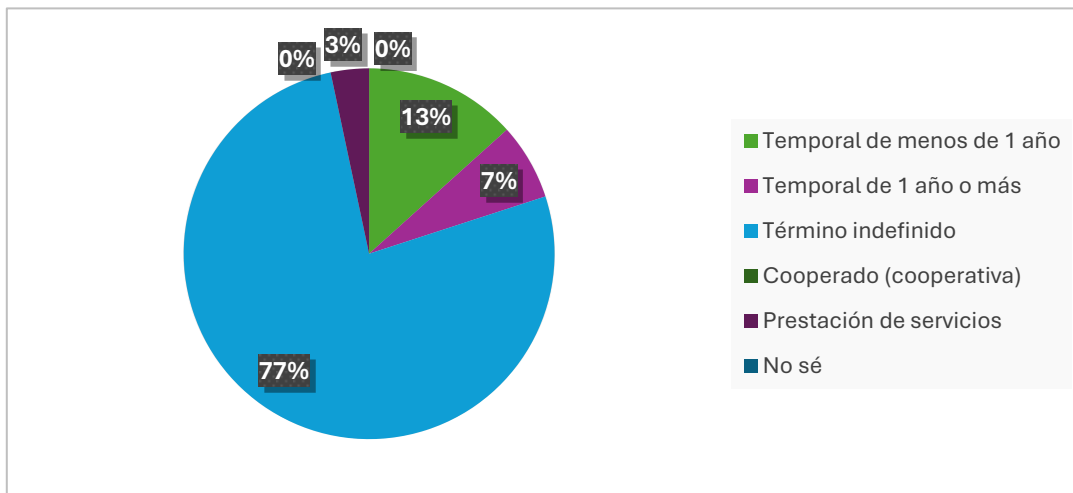
El análisis de los trabajadores en modalidad de teletrabajo es fundamental para entender las condiciones laborales en las que se desarrollan y las características específicas que podrían influir en la identificación de factores de riesgo psicosocial. En esta sección, se presentarán los resultados obtenidos a través de la caracterización de los trabajadores, abordando aspectos como el tipo de contrato, la antigüedad, las horas trabajadas, el salario, el estado civil y el tipo de vivienda, entre otros.

Para una comprensión más visual de los datos recolectados, se han utilizado gráficas estadísticas que ilustran la distribución de las diferentes características de los trabajadores. Estas gráficas proporcionan una representación clara y accesible de la información, permitiendo identificar patrones y tendencias relevantes.

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a los distintos aspectos de la caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo, como el contrato, antigüedad, número de horas trabajadas, salario, estado civil y tipo de vivienda. Estas gráficas permiten observar la distribución porcentual y las principales características del grupo de trabajadores analizado.

Grafica 2

Distribución por Tipo de Contrato

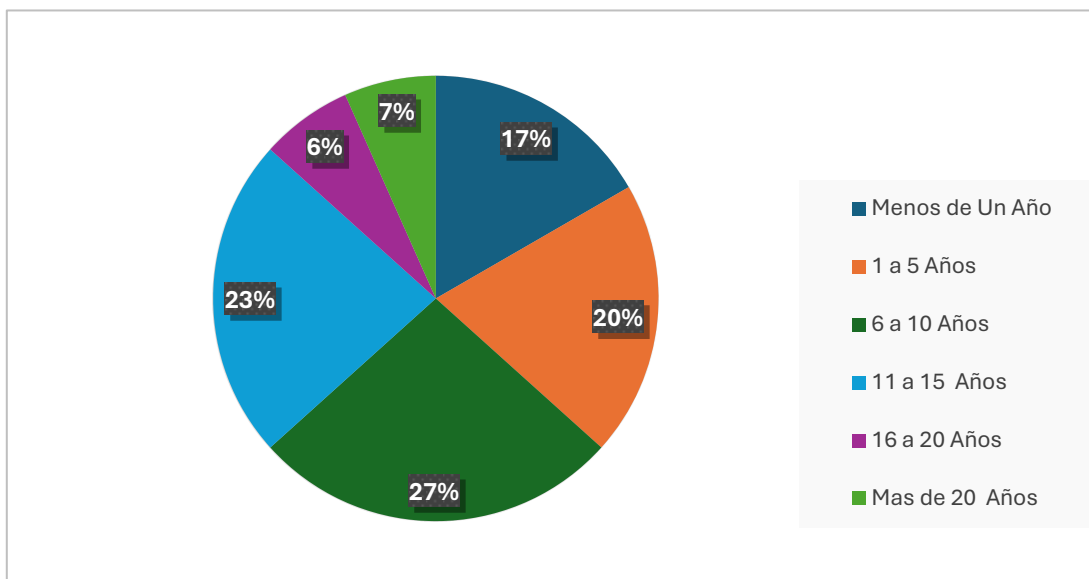


Fuente. *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.*

Como se puede observar en la gráfica, la mayoría de los teletrabajadores (77%) tienen un contrato de término indefinido, lo que refleja una estabilidad laboral significativa en la empresa. El 13% de los trabajadores están bajo un contrato temporal de menos de un año, lo que podría indicar que una parte del personal se encuentra en modalidad de prueba o con contratos de corta duración. Un 7% tiene un contrato temporal de un año o más, lo que sugiere que algunos trabajadores están en contratos a medio plazo. Solo un 3% está bajo un contrato de prestación de servicios, lo cual puede reflejar la contratación de profesionales o consultores externos de manera puntual. Finalmente, no hay trabajadores con contrato cooperado ni que desconozcan su tipo de contrato, ya que ambas categorías tienen un 0%. Este patrón de distribución indica que la empresa emplea principalmente a trabajadores con contratos estables (término indefinido), pero también tiene una pequeña proporción de contratos temporales y de prestación de servicios, lo que sugiere una diversidad en la modalidad contractual utilizada en la modalidad de teletrabajo.

Grafica 3

Distribución por Antigüedad en la Empresa

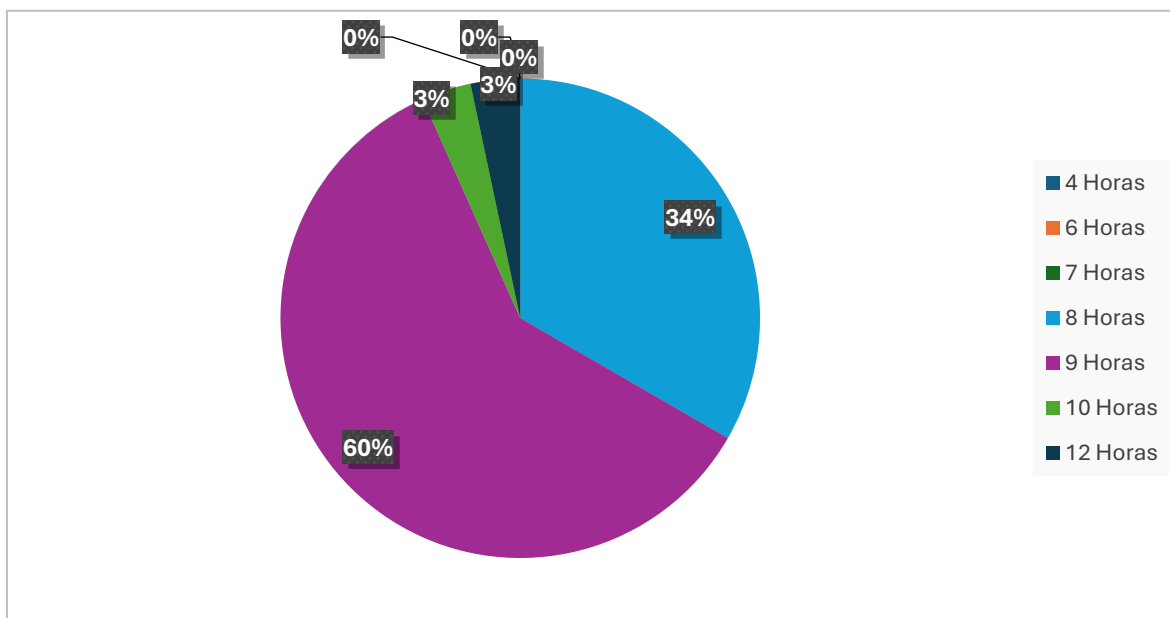


Fuente. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.

Como se puede observar en la gráfica, la antigüedad de los trabajadores en la empresa está distribuida de manera variada. El 17% de los teletrabajadores tienen menos de un año en la organización, lo que sugiere la incorporación reciente de personal posiblemente adaptado a la modalidad de teletrabajo. Un 20% lleva entre 1 y 5 años, representando una proporción significativa de empleados en una etapa intermedia de experiencia. La mayor representación corresponde al grupo de empleados con una antigüedad de entre 6 y 10 años, quienes constituyen el 27% del total, lo que indica un núcleo importante de trabajadores con experiencia consolidada. Seguidamente, el 23% de los empleados tienen entre 11 y 15 años en la organización, lo que refleja estabilidad y lealtad laboral en este grupo. Por otro lado, solo un 6% tiene una antigüedad de entre 16 y 20 años, y un 7% supera los 20 años en la empresa, constituyendo estos últimos los trabajadores más experimentados. Este panorama muestra una combinación equilibrada entre nuevos ingresos, experiencia intermedia y trabajadores veteranos, lo que podría influir positivamente en la transferencia de conocimientos y la adaptación de los equipos al teletrabajo.

Grafica 4

Distribución por Horas diarias de trabajo

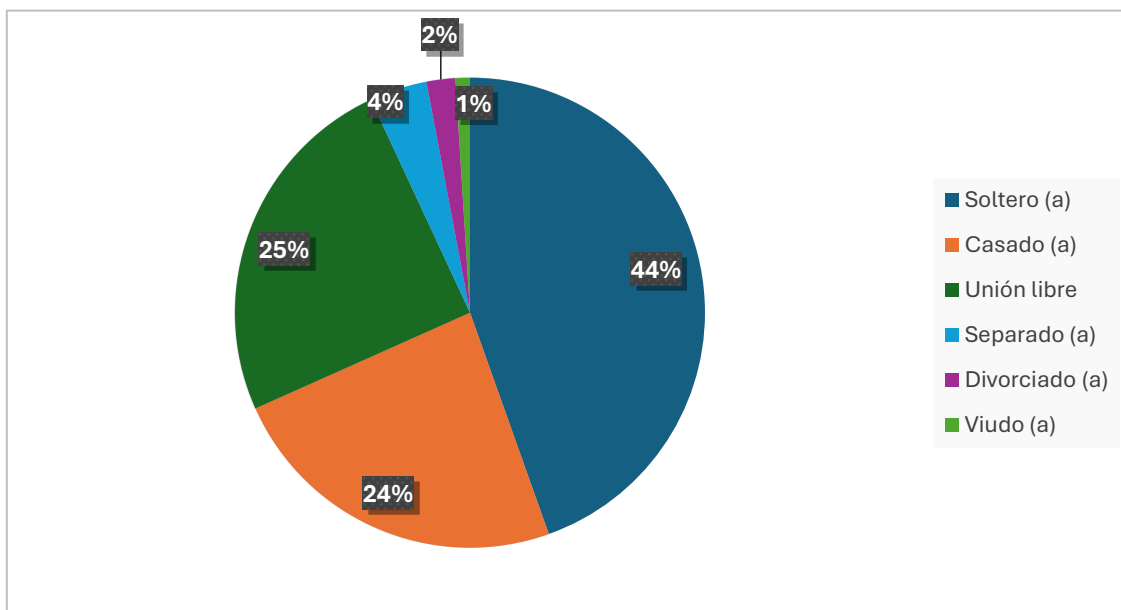


Fuente. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.

La gráfica evidencia que la mayoría de los teletrabajadores, un 60%, laboran 9 horas al día, lo que representa una jornada laboral extendida y posiblemente superior al promedio estándar en la modalidad de teletrabajo. En contraste, un 34% trabaja 8 horas diarias, cumpliendo con el horario laboral típico. Solo un 3% de los empleados trabajan 10 o 12 horas al día, lo que podría estar relacionado con cargas de trabajo específicas o funciones de mayor responsabilidad. Cabe resaltar que no se reportaron jornadas de 4, 6 o 7 horas, lo cual indica que esta organización no cuenta con trabajadores en jornadas reducidas. Estos resultados sugieren que la mayoría de los teletrabajadores enfrentan jornadas de trabajo largas, lo que podría tener implicaciones en su bienestar y en la gestión del equilibrio entre vida laboral y personal, especialmente en el contexto del teletrabajo.

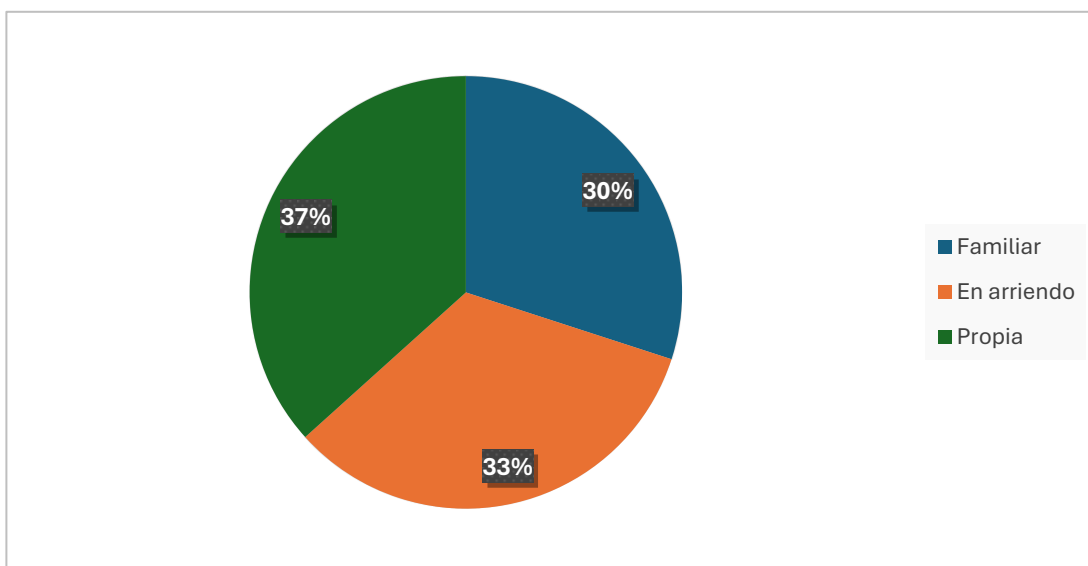
Grafica 5

Estado Civil



Fuente. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.

Como se observa en la gráfica, el estado civil predominante entre los teletrabajadores es el de solteros, representando el 44% del total. Les siguen aquellos en unión libre con un 25% y los casados con un 24%, lo que refleja una distribución relativamente balanceada entre estos dos últimos grupos. Por otro lado, los teletrabajadores separados y divorciados constituyen un pequeño porcentaje, con un 4% y 2%, respectivamente, mientras que no se registraron trabajadores viudos dentro de la muestra analizada. Estos datos permitieron entender mejor la composición demográfica de los teletrabajadores y fue útil para diseñar estrategias de apoyo específicas que respondan a las características de cada grupo, particularmente en relación con las dinámicas laborales y familiares que podrían influir en su desempeño y bienestar.

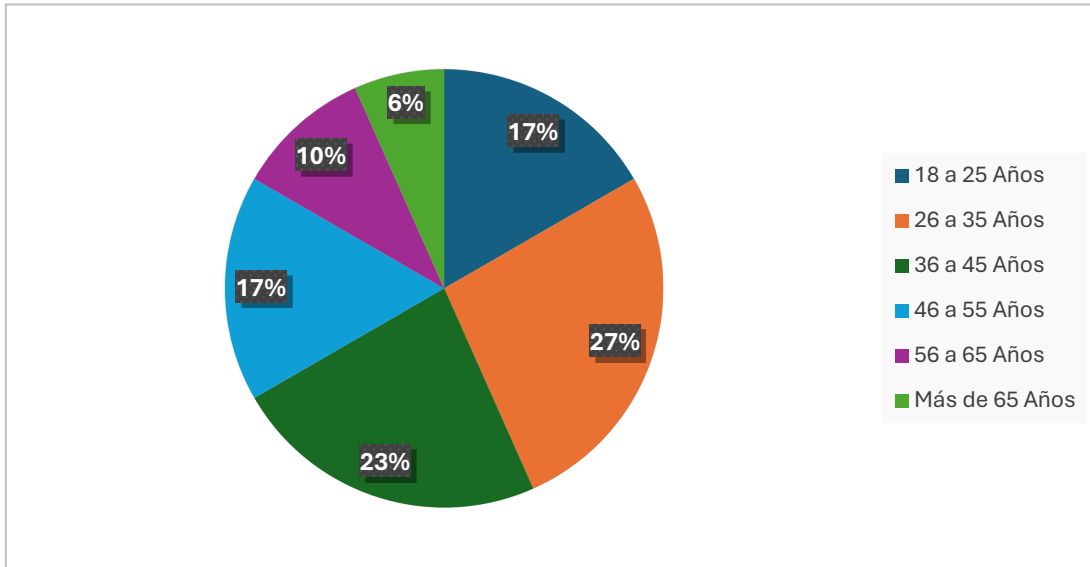
Grafica 6*Distribución Por Tenencia de Vivienda*

Fuente. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.

La gráfica mostró que los teletrabajadores presentaron una distribución relativamente equilibrada en cuanto a la tenencia de vivienda. El 37% de ellos residía en viviendas familiares, mientras que el 33% vivía en arriendo y el 30% contaba con vivienda propia. Estos resultados reflejaron diversidad en las condiciones de tenencia de vivienda, lo que podría haber influido en las dinámicas del teletrabajo, especialmente en aspectos como la disponibilidad de un espacio adecuado para trabajar. Comprender estas características resultó útil para evaluar cómo el entorno físico de los teletrabajadores pudo haber afectado su productividad y bienestar.

Grafica 7

Distribución por Edad



Fuente. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.

La gráfica evidencia que los teletrabajadores pertenecen a diversos rangos de edad, con una mayor concentración en el grupo de 26 a 35 años, que representa el 27% del total. El segundo grupo más numeroso es el de 36 a 45 años, con un 23%, seguido de los grupos de 18 a 25 años y 46 a 55 años, ambos con un 17%. Por su parte, el 10% de los teletrabajadores tiene entre 56 y 65 años, y solo un 6% supera los 65 años. Estos resultados indicaron una presencia significativa de trabajadores jóvenes y de mediana edad, lo que podría influir en la capacidad de adaptación a las modalidades de teletrabajo. Asimismo, la participación de trabajadores mayores, aunque menor, resaltó la importancia de diseñar estrategias inclusivas que atendieran a las necesidades de todos los grupos etarios.

Para concluir el análisis del primer objetivo específico, se realizó una caracterización detallada de los teletrabajadores de la empresa, abarcando aspectos clave como el tipo de contrato, la antigüedad en la organización, las horas diarias de trabajo, el estado civil, la tenencia de vivienda y la distribución por edad.

Los resultados muestran tendencias significativas, como una predominancia de contratos a término indefinido, un rango de antigüedad concentrado entre 6 y 15 años, y jornadas laborales mayoritariamente de 9 horas diarias. Además, se observa que la mayoría de los teletrabajadores son solteros o viven en unión libre, con una distribución equitativa entre vivienda familiar, en arriendo y propia. En términos de edad, el grupo más representativo es el de 26 a 35 años.

Estos hallazgos brindaron un panorama claro sobre el perfil demográfico y laboral de los teletrabajadores, permitiendo entender sus condiciones y características fundamentales. Este análisis sirvió de base para abordar los objetivos específicos restantes, enfocándose en las áreas de mayor impacto y los factores de riesgo psicosocial identificados.

Área de servicio para analizar las dominios y dimensiones

Tabla 2. Área de servicio para analizar las dominios y dimensiones

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente	Equipo de ventas	Equipo de recursos humanos	Equipo de Marketing	Equipo de operaciones	Equipo de Tecnología	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo	Todo Bien
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	5	5	5	4	2	3	1	5	5
	Relaciones Sociales en el Trabajo	2	2	2	4	1	2	5	4	5
	Retroalimentación del Desempeño	5	2	5	5	2	2	1	1	5
	Relación con los colaboradores (subordinados)	5	4	5	5	5	5	5	5	5
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	5	5	5	5	1	2	1	5	5
	Capacitación	5	2	5	5	5	2	2	2	5
	Participación y Manejo del Cambio	5	2	5	5	2	1	2	2	5
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	1	3	5	5	5	2	2	2	5
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y Autonomía sobre el Trabajo	1	2	1	1	1	1	3	4	5
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	5	5	2	2	1	5	5	5	5
	Demandas Emocionales	2	5	1	1	2	5	5	2	5
	Demandas Cuantitativas	5	5	2	1	2	2	3	5	5
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Desempeño	5	5	1	1	1	5	5	4	5
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	5	5	2	2	2	5	5	5	5
	Demandas de Carga Mental	5	2	2	1	5	5	5	5	5
	Consistencia del Rol	5	5	4	2	1	5	5	5	5
RECOMPENSAS	Demandas de la Jornada de Trabajo	5	5	5	5	1	5	4	5	5
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia al Equipo	5	2	5	5	2	5	2	2	5
	Reconocimiento y Compensación	2	2	4	5	2	2	2	5	5
	%SR	73.7	47.4	47.4	47.4	21.1	47.4	42.1	73.7	
	%B	0.0	5.3	10.5	10.5	0.0	0.0	5.3	15.8	
	%M	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	5.3	10.5	0.0	
	%A	15.8	42.1	26.3	15.8	42.1	31.6	26.3	10.5	
	%MA	10.5	0	15.8	26.3	36.8	15.8	15.8	0.0	
	Total	178	168	166	164	143	163	163	186	

Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.

En el análisis de las dimensiones y dominios, se observa que los equipos con mayores riesgos varían según el área de trabajo. En la dimensión "Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo", el equipo de "Operaciones" presenta el mayor riesgo en la subdimensión de "Características del Liderazgo", con un puntaje bajo, lo que sugiere un posible desafío en la claridad y efectividad del liderazgo dentro de ese equipo. Sin embargo, "Relaciones Sociales en el Trabajo" presenta un puntaje bajo para el equipo de "Operaciones" y "Tecnología", lo que puede indicar dificultades en la interacción social y comunicación dentro de esos equipos. En términos de retroalimentación del desempeño, los equipos "Marketing" y "Tecnología" son los que presentan mayores riesgos, lo que podría reflejar la falta de un sistema adecuado para la evaluación y la mejora continua.

En cuanto al dominio "Control sobre el Trabajo", el equipo de "Operaciones" muestra un riesgo alto en las subdimensiones de "Claridad del Rol" y "Control y Autonomía sobre el Trabajo", lo que podría reflejar problemas relacionados con la definición de roles y la capacidad para tomar decisiones autónomas dentro de ese equipo. A su vez, "Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas" muestra un

puntaje bajo para el equipo de "Recursos Humanos", lo que indica que este equipo podría no estar aprovechando al máximo sus capacidades y potencial. En cuanto a la capacitación, el equipo de "Operaciones" parece estar más afectado, lo que puede señalar una falta de formación o preparación en áreas clave del trabajo.

En el dominio "Demandas del Trabajo", la subdimensión de "Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico" presenta riesgos más altos para el equipo de "Atención al Cliente", lo que puede estar relacionado con las condiciones físicas del entorno laboral en este equipo. Además, "Demandas Emocionales" afecta más a los equipos de "Ventas" y "Tecnología", lo que sugiere que estos equipos pueden estar experimentando mayor estrés relacionado con las interacciones laborales y las exigencias emocionales del trabajo. La "Carga Mental" afecta más a los equipos de "Tecnología" y "Operaciones", lo que puede implicar que estos equipos están sometidos a una carga cognitiva elevada, lo que podría afectar su desempeño.

Finalmente, en el dominio "Recompensas", el equipo de "Ventas" se destaca por tener riesgos altos en la subdimensión de "Reconocimiento y Compensación", lo que sugiere que este equipo podría estar percibiendo una falta de reconocimiento o compensación adecuada por su trabajo. En general, los equipos más afectados por los riesgos en las diversas dimensiones son los de "Operaciones", "Ventas" y "Tecnología", lo que indica que estas áreas podrían necesitar una atención más profunda en términos de liderazgo, condiciones laborales y desarrollo de habilidades.

Factores de riesgo psicosociales trabajadores en modalidad de teletrabajo

Tabla 3

Factores de riesgo psicosociales trabajadores en modalidad de teletrabajo

Dominios	Dimensiones	Sin Riesgo o	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto	Total
		Riesgo Despreciable					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	55.6	11.1	11.1	11.1	11.1	100.0
	Relaciones sociales en el trabajo	11.1	22.2	0.0	44.4	22.2	100.0
	Retroalimentación del desempeño	55.6	0.0	0.0	22.2	22.2	100.0
	Relación con los colaboradores (subordinados)	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	100.0
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	55.6	0.0	0.0	11.1	33.3	100.0
	Capacitación	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
	Participación y Manejo del Cambio	33.3	0.0	0.0	44.4	22.2	100.0
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Des	44.4	0.0	22.2	22.2	11.1	100.0
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	0.0	11.1	11.1	11.1	66.7	100.0
Demandas del trabajo	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	55.6	0.0	0.0	33.3	11.1	100.0
	Demandas Emocionales	33.3	0.0	0.0	44.4	22.2	100.0
	Demandas Cuantitativas	44.4	0.0	11.1	33.3	11.1	100.0
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	44.4	0.0	11.1	33.3	11.1	100.0
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
	Demandas de Carga Mental	66.7	0.0	0.0	22.2	11.1	100.0
	Consistencia del Rol	55.6	11.1	0.0	11.1	22.2	100.0
	Demandas de la Jornada de Trabajo	77.8	11.1	0.0	0.0	11.1	100.0
Recompensas	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organiz	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
	Reconocimiento y Compensación	33.3	11.1	0.0	55.6	0.0	100.0

Fuente. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Ministerio del Trabajo (2010). Análisis propio.

El análisis de la tabla muestra diversos factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo. En el ámbito del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, se observa que el 55.6% de los empleados no percibe riesgos asociados a las características del liderazgo, pero un 11.1% experimenta riesgos muy altos. En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo, un 11.1% no reporta riesgos, pero un 44.4% de los trabajadores enfrenta riesgos altos, lo que sugiere que las interacciones sociales en el teletrabajo podrían generar tensiones. En términos de retroalimentación del desempeño, el 55.6% de los empleados no enfrenta riesgos, aunque un 22.2% percibe un riesgo alto. En la relación con los colaboradores, un 77.8% no presenta riesgos, pero el 22.2% experimenta riesgos bajos.

En cuanto al control sobre el trabajo, el 55.6% de los empleados percibe claridad en sus roles, pero un 33.3% enfrenta un riesgo muy alto en esta dimensión, lo que refleja que la falta de definición de las responsabilidades puede ser un factor de estrés. En cuanto a la capacitación, un 66.7% no presenta riesgos, pero un 33.3% enfrenta un riesgo alto, lo que indica una posible falta de oportunidades de formación para los trabajadores. En lo que respecta a la participación y el manejo del cambio, solo el 33.3% de los empleados no experimenta riesgos, mientras que un 44.4% percibe un riesgo alto, lo que puede reflejar la dificultad de adaptarse a cambios organizacionales en un entorno de teletrabajo. En las oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, un 44.4% no enfrenta riesgos, mientras que un 22.2% experimenta riesgos altos, lo que puede indicar una falta de oportunidades para aplicar habilidades en el trabajo remoto. En el control y autonomía sobre el trabajo, un 66.7% de los empleados enfrenta un riesgo muy alto, lo que podría reflejar la falta de autonomía en la gestión de sus tareas y la presión por cumplir con expectativas poco claras.

Respecto a las demandas del trabajo, el 55.6% no experimenta riesgos relacionados con las demandas ambientales y de esfuerzo físico, pero un 33.3% enfrenta un riesgo alto. Esto podría estar vinculado con las condiciones físicas del entorno de trabajo, que pueden no ser las más adecuadas en casa. En las demandas emocionales, el 33.3% de los empleados no enfrenta riesgos, pero un 44.4% percibe un riesgo alto, lo que refleja el estrés emocional generado por el aislamiento o las expectativas laborales. En las demandas cuantitativas, el 44.4% no enfrenta riesgos, pero un 33.3% experimenta un riesgo alto, lo que sugiere que algunos trabajadores se sienten abrumados por la carga de trabajo. En relación con la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, el 44.4% de los empleados no presenta riesgos, pero un 33.3% enfrenta un riesgo alto, lo que indica la dificultad de separar la vida personal de la profesional en el teletrabajo. En las exigencias de responsabilidad del cargo, un 66.7% de los empleados no enfrenta riesgos, pero un 33.3% percibe un riesgo alto. En las demandas de carga mental, el 66.7% no experimenta riesgos, pero un 22.2% enfrenta un riesgo alto, lo que podría estar relacionado con el estrés cognitivo asociado a las tareas y decisiones. En la consistencia del rol, el 55.6% no enfrenta riesgos, pero un 22.2% experimenta riesgos, lo que podría indicar un cambio constante en las expectativas del rol. Finalmente, en las demandas de la jornada de trabajo, un 77.8% no enfrenta riesgos, pero un 11.1% experimenta riesgos

altos, lo que puede reflejar jornadas laborales extensas o dificultades para desconectar del trabajo.

En cuanto a las recompensas, el 66.7% de los empleados no experimenta riesgos relacionados con las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, pero un 33.3% enfrenta un riesgo alto. En el reconocimiento y la compensación, un 33.3% no enfrenta riesgos, pero un 55.6% experimenta un riesgo alto, lo que sugiere que algunos empleados perciben una falta de reconocimiento o recompensas por su trabajo, lo cual puede generar insatisfacción y estrés.

En conclusión, el análisis evidencia que los factores de riesgo psicosocial en modalidad de teletrabajo están presentes en distintos niveles y dimensiones, destacándose riesgos altos y muy altos en áreas críticas como las relaciones sociales en el trabajo, la falta de autonomía, las demandas emocionales y el reconocimiento y compensación. Estas situaciones reflejan las tensiones derivadas de la falta de interacción presencial, la carga emocional y mental, así como la percepción de poca valoración del esfuerzo realizado. Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias de intervención que promuevan un entorno laboral más equilibrado, con mayor claridad en los roles, oportunidades de desarrollo profesional y mecanismos efectivos de apoyo y reconocimiento, para fortalecer el bienestar y la productividad de los trabajadores en teletrabajo.

Capítulo 4 Disertación

Caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo

La caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo ha revelado una serie de elementos clave que afectan tanto a su desempeño laboral como a su bienestar. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que la modalidad de teletrabajo no es homogénea y que presenta variabilidad en función de diversos factores que impactan directamente en los riesgos psicosociales. Entre los aspectos más relevantes de la caracterización, destaca la influencia de las condiciones laborales y personales, que van desde la estabilidad laboral hasta el contexto familiar y social de cada trabajador.

Uno de los hallazgos más importantes es que los trabajadores con mayor antigüedad en la empresa tienden a experimentar una adaptación más eficiente al teletrabajo. Este grupo presenta una mejor comprensión de las expectativas laborales y, por ende, tienen un menor nivel de estrés relacionado con la incertidumbre o falta de familiaridad con las herramientas digitales. Sin embargo, es importante señalar que, incluso entre los trabajadores con más experiencia, la presión por cumplir con las expectativas de rendimiento puede generar niveles elevados de estrés y agotamiento.

Por otro lado, los trabajadores con contratos temporales parecen estar más expuestos a una sensación de inseguridad laboral, lo que aumenta su ansiedad y, en algunos casos, afecta su salud mental. Esta situación subraya la importancia de ofrecer seguridad y apoyo emocional a los trabajadores más vulnerables, no solo desde el punto de vista de la estabilidad laboral, sino también en cuanto a la gestión del estrés y el apoyo psicosocial.

Otro factor esencial es la situación familiar de los trabajadores. Aquellos con responsabilidades familiares enfrentan mayores dificultades para gestionar el tiempo y el espacio de trabajo, lo que lleva a un desequilibrio entre la vida personal y laboral. Este desequilibrio puede resultar en una fatiga acumulada y estrés. Por otro lado, los trabajadores sin responsabilidades familiares pueden experimentar un aislamiento social

significativo, lo que genera un impacto negativo en su bienestar emocional y en su sentido de pertenencia a la organización.

A nivel organizacional, la falta de delimitación entre horarios laborales y personales es un factor determinante. Este aspecto se ha identificado como una de las principales causas de burnout y estrés crónico, ya que la falta de un espacio físico para desconectar del trabajo contribuye a la sensación de estar "siempre disponible", lo que puede desgastar a los empleados tanto física como emocionalmente.

En conclusión, la caracterización de los trabajadores en modalidad de teletrabajo permite identificar diversas variables que afectan tanto a su bienestar como a su rendimiento laboral. Estos factores, como la antigüedad en la empresa, el tipo de contrato, la situación familiar y la gestión del tiempo, son fundamentales para comprender cómo se pueden minimizar los riesgos psicosociales. A partir de estos hallazgos, se recomienda implementar estrategias personalizadas para cada grupo de trabajadores, que incluyan medidas de apoyo emocional, promoción del equilibrio entre la vida personal y laboral, y la garantía de un entorno de trabajo flexible y seguro. De esta forma, se podrá promover una cultura organizacional que priorice tanto la productividad como el bienestar de los trabajadores en modalidad de teletrabajo.

Área de servicio para analizar las dominios y dimensiones

A partir del análisis realizado sobre los dominios y dimensiones de los factores de riesgo psicosocial, se concluye que las áreas de servicio más críticas en la organización son Operaciones, Ventas y Tecnología. Los equipos de estas áreas presentan mayores niveles de riesgo en diversas subdimensiones, lo que indica la necesidad urgente de intervenir para mejorar tanto las condiciones laborales como las relaciones interpersonales y el manejo del estrés en el trabajo.

Específicamente, los problemas de liderazgo y relaciones sociales en los equipos de Operaciones y Tecnología requieren una atención inmediata para evitar que estos factores generen conflictos o afecten la moral y la productividad del equipo. Además, la falta de claridad en los roles y el limitado control sobre el trabajo en Operaciones apuntan

a la necesidad de una revisión estructural y organizativa, que permita redefinir responsabilidades y promover una mayor autonomía.

Por otro lado, la falta de oportunidades de desarrollo en el equipo de Recursos Humanos también debe ser abordada, ya que limita el aprovechamiento del potencial humano dentro de la empresa. Los equipos de Atención al Cliente, Ventas y Tecnología, al enfrentar una carga significativa de demandas emocionales y físicas, requieren intervenciones específicas para mejorar su bienestar, particularmente en cuanto a las condiciones del ambiente de trabajo y el estrés relacionado con las interacciones laborales.

Finalmente, el reconocimiento y compensación insuficiente en el equipo de Ventas es una señal clara de que la empresa debe revisar sus sistemas de incentivos y recompensas para mejorar la motivación y el desempeño. En conjunto, estos resultados sugieren que la organización debe implementar medidas específicas de intervención que aborden los riesgos psicosociales más relevantes en cada área de servicio, con el fin de crear un entorno de trabajo más saludable y productivo.

Factores de riesgo psicosociales trabajadores en modalidad de teletrabajo

A partir del análisis de los resultados, se concluye que los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores en modalidad de teletrabajo son diversos y afectan varias dimensiones clave de su experiencia laboral. Los riesgos más destacados se encuentran en las áreas de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, autonomía sobre el trabajo, demanda emocional y reconocimiento y compensación.

En primer lugar, la falta de claridad en el liderazgo y las dificultades en las relaciones sociales se identifican como factores significativos de riesgo. La ausencia de interacción presencial y la falta de liderazgo efectivo pueden generar tensiones y dificultar la cohesión del equipo, lo que aumenta el estrés y afecta la dinámica laboral. Además, el aislamiento social puede generar una sensación de desconexión y afectar la colaboración entre los trabajadores, reduciendo la efectividad del trabajo en equipo.

Otro aspecto crítico es la falta de autonomía en la gestión de las tareas. Los trabajadores perciben que no tienen el control total sobre su trabajo, lo que se traduce en estrés debido a la incertidumbre sobre sus roles y responsabilidades. La falta de claridad en los roles también contribuye a este problema, lo que resalta la necesidad de definir claramente las expectativas y responsabilidades de cada empleado en un entorno remoto.

La demanda emocional y la carga mental derivadas del trabajo a distancia también se presentan como riesgos importantes. El teletrabajo genera una mayor presión emocional debido a la falta de interacción social y la constante exposición a las exigencias laborales sin la posibilidad de desconectar adecuadamente. Esto puede aumentar el estrés y afectar la salud mental de los trabajadores.

Finalmente, el reconocimiento y compensación insuficientes son otro factor relevante. La falta de valoración del esfuerzo realizado por parte de los empleados puede generar insatisfacción y desmotivación, lo que, a su vez, repercute en el bienestar y desempeño de los trabajadores.

Por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial más significativos en el teletrabajo están relacionados con la falta de liderazgo claro, la aislamiento social, la falta de autonomía, las exigencias emocionales y la falta de reconocimiento. Para mitigar estos riesgos, es fundamental implementar estrategias que mejoren la comunicación, fortalezcan el liderazgo, clarifiquen los roles, promuevan el bienestar emocional y reconozcan los esfuerzos de los empleados, garantizando así un entorno de trabajo más saludable y productivo en modalidad de teletrabajo.

Consideraciones Finales

En el análisis realizado sobre los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores en modalidad de teletrabajo, se ha identificado que, si bien existen áreas con un nivel bajo de riesgo, otras requieren atención urgente. Los aspectos más críticos incluyen la falta de claridad en los roles, la ausencia de autonomía en la gestión del trabajo y las dificultades en las relaciones sociales, que se ven exacerbadas por la modalidad remota. A su vez, la carga emocional y la falta de reconocimiento de los esfuerzos laborales también emergen como factores relevantes que afectan la salud psicosocial de los trabajadores.

Es imprescindible que las organizaciones tomen conciencia de la importancia de implementar estrategias de intervención eficaces que no solo aborden los riesgos de manera individual, sino que también fortalezcan el bienestar integral de los empleados. Esto incluye promover una cultura organizacional que valore la comunicación efectiva, la claridad en las expectativas y la oportunidad de crecimiento profesional. De esta forma, se puede lograr un entorno de teletrabajo más equilibrado, que favorezca tanto la productividad como el bienestar de los trabajadores a largo plazo.

Referencias bibliográficas

Fredes Collarte, D., Olivares-Faúndez, V., Peralta Montecinos, J., Morales-Gutiérrez, J., Jélvez-Wilke, C., & Gatica-Chandía, M. (2020). Diagnóstico de los factores psicosociales asociados a la fatiga en tripulantes de cabina de personas del sector aeronáutico.

García, M. C., Strauss, A. M. G., & Barón, F. L. (s.f.). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/143453686.pdf>

Guerrero-Barona, E., Guerrero-Molina, M., García-Gómez, A., Moreno-Manso, J. M., & García-Baamonde, M. E. (2020). Calidad de vida laboral, factores psicosociales, síndrome de burnout e inteligencia emocional.

ME Psicólogos. (s.f.). Estrés y teletrabajo. Recuperado de <https://www.mepsicologo.com/estres-y-teletrabajo>

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica.

Munarriz, B. (1991). Técnicas y métodos en investigación cualitativa. Ponencia presentada en Jornadas de Metodología de Investigación Educativa.

Rodríguez, S. Y. S., & Carlotto, M. S. (2017). Predictores del síndrome de Burnout en psicólogos. *Estudios de Psicología*, 34(1), 141-150. <https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100014>

Sandoval, C. (1996). Investigación cualitativa.

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, base de datos BRP (periodo 2024-27).