



Niveles de Estrés y Sus Determinantes Existentes En Los Teletrabajadores De Una Empresa
Colombiana

Autor

Ingri Paola Sanchez Perez

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

Niveles De Estrés y Sus Determinantes Existentes En Los Teletrabajadores De Una Empresa
Colombiana

Autor

Ingri Paola Sanchez Perez

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista

En Gestión Psicosocial en Contexto de trabajo

Asesor

Adrián Marcel García 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

Resumen

El teletrabajo ha surgido como una modalidad laboral significativa en Colombia, impulsada por avances tecnológicos y cambios en las dinámicas laborales. Sin embargo, el impacto del teletrabajo en la salud mental de los empleados ha suscitado una creciente preocupación, particularmente en relación con el estrés laboral. Este estudio explora los niveles de estrés y sus determinantes en teletrabajadores de una empresa colombiana, con el objetivo de identificar los factores clave que contribuyen al estrés y proporcionar recomendaciones para mejorar el bienestar laboral.

Esta investigación no solo busca contribuir al conocimiento académico sobre el teletrabajo y el estrés, sino también ofrecer herramientas y estrategias que permitan a las organizaciones afrontar este desafío de manera proactiva.

El presente estudio se centra en identificar y analizar los riesgos psicosociales, esto permitirá desarrollar estrategias efectivas de prevención y gestión entre empleados, líderes y directivos permitiendo describir los factores determinantes del estrés en el contexto del teletrabajo, con un enfoque cualitativo de alcance descriptivo que permite identificar las variables que impactan a toda una organización en su cultura y ambiente de trabajo. A través de la batería de riesgo aplicada a diferentes equipos y roles dentro de la organización, se han clasificado los hallazgos en dos categorías principales: intralaboral y extralaboral. Además, se han agrupado estos hallazgos en dominios que reflejan las condiciones y características del entorno laboral.

Palabras clave: Bienestar laboral, Estrés laboral, Riesgos psicosociales, Salud mental.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a todas las personas que enfrentan los desafíos del teletrabajo y sufren de estrés, ansiedad o cualquier tipo de riesgo psicosocial en su vida laboral. Ustedes son los verdaderos héroes, luchando diariamente para equilibrar sus responsabilidades a costa de su salud física y mental. Su esfuerzo, aunque a veces poco valorado, es un recordatorio constante de la importancia de cuidar el bienestar en el trabajo. La resiliencia y la determinación que demuestran son una fuente de inspiración para todos nosotros.

A mis colegas, que con su compromiso y esfuerzo muestran que el bienestar laboral debe ser una prioridad. Juntos, podemos desarrollar estrategias efectivas para mitigar los riesgos asociados a nuestro entorno laboral y crear un espacio más saludable para todos.

Finalmente, quiero dedicar este trabajo a mi tutor quien con su tiempo y dedicación me ha ayudado a avanzar en esta investigación y reforzar mis conocimientos. Su apoyo ha sido invaluable.

Contenido

Capítulo 1. Planteamiento del problema	8
Pregunta	8
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Justificación	10
Antecedentes específicos o investigativos	12
1. Estudios sobre estrés laboral en Colombia:	12
2. Estrés en teletrabajadores a nivel global:	14
3. Estudios específicos en teletrabajadores colombianos:	21
4. Determinantes del estrés en teletrabajadores:	28
5. Importancia de la investigación en contexto colombiano:	33
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto	36
Tipo de Investigación	36
Finalidad	36
Enfoque	37
Alcance	37
Instrumento	38
Diseño	38
Participantes	39
Caracterización	40
<i>Tabla 1 participantes de la empresa</i>	40
<i>Tabla 2 participantes por cargo</i>	40
<i>Tabla 3 participantes por Genero</i>	41
<i>Tabla 4 participantes por Edad</i>	41
<i>Tabla 5 Nombre de la tabla participantes por estado civil</i>	41
<i>Tabla 6 por nivel de estudio</i>	42
<i>Tabla 7 participantes por tipo de vivienda</i>	42
<i>Tabla 8 participantes por estrato</i>	42
<i>Tabla 9 participantes por tipo de contrato</i>	43
<i>Tabla 10 participantes por periodicidad de pago</i>	43

<i>Tabla 11 participantes por personas a cargo</i>	43
<i>Tabla 12 participantes por nivel académico</i>	44
Tabla 13 participantes por Antigüedad	44
<i>Tabla 14 participantes por Antigüedad</i>	44
<i>Tabla 15 participantes por horas laborales</i>	45
Técnicas e instrumentos o herramientas	45
Metodología De Evaluación	46
Evaluación del Estrés	46
<i>Tabla 16 categorías síntomas de estrés</i>	47
<i>Tabla 17 colores Nivel de Riesgo en los Gráficos</i>	48
Fases del trabajo de campo	49
a) Fase planificación	49
b) Fase de recolección de datos:	50
Categorización y clasificación	51
<i>Tabla 18 Nivel de Estrés</i>	51
Capítulo 3. Resultados	53
Resultados en general de estrés en teletrabajadores	54
<i>Tabla 19 Intralaboral Tipo A</i>	54
Intralaboral Tipo A-Niveles de estrés	55
<i>Tabla 20 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo A</i>	55
Análisis de Resultados:	55
<i>Tabla 21 Control sobre el trabajo Intralaboral Tipo A</i>	55
Análisis de Resultados	56
<i>Tabla 22 Demandas del trabajo Intralaboral tipo A</i>	56
Análisis de Resultados:	56
<i>Tabla 23 Recompensas Intralaboral Tipo A</i>	57
Análisis de Resultados:	57
<i>Tabla 24 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo A</i>	57
Análisis de Resultados:	57
<i>Tabla 25 Control sobre el trabajo Intralaboral tipo A</i>	58
Análisis de Resultados:	58
<i>Tabla 26 Recompensas Intralaboral Tipo A</i>	58

Análisis de Resultados:	58
Intralaboral Tipo B	59
<i>Tabla 27 Intralaboral Tipo B</i>	59
<i>Tabla 28 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo B</i>	59
<i>Tabla 29 control sobre el trabajo Intralaboral Tipo B</i>	60
<i>Tabla 30 Demandas del trabajo Intralaboral Tipo B</i>	60
<i>Tabla 31 Recompensas Intralaboral Tipo B</i>	61
Extralaboral Tipo A y B	61
<i>Tabla 32 Extralaboral Tipo A</i>	61
<i>Tabla 33 Muestra extralaboral Tipo A</i>	62
<i>Tabla 34 Extralaboral Tipo B</i>	63
<i>Tabla 35 Muestra resultados Extralaboral Tipo B</i>	64
Objetivo 1: Identificar Los Factores Determinantes Que Contribuyen Al Estrés en el Contexto del Teletrabajo	65
Objetivo 2: Describir los Niveles de Estrés y Sus Determinantes En Los Teletrabajadores	69
Objetivo 3: Proporcionar Estrategias y Recomendaciones Basadas En los Resultados de la Investigación	72
Capítulo 4. Disertación	75
Identificar los factores determinantes que contribuyen al estrés en el contexto del teletrabajo	75
Describir los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores	75
Proporcionar estrategias y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación	79
Conclusión	83
Referencias	84

Capítulo 1. Planteamiento del problema

En los últimos años, el teletrabajo ha surgido como una modalidad laboral cada vez más usual en Colombia, impulsada por avances tecnológicos y la necesidad de adaptarse a nuevas dinámicas laborales. Esta modalidad, aunque ofrece flexibilidad y la posibilidad de equilibrar la vida laboral y personal, también presenta retos únicos que pueden influir significativamente en la salud mental de los colaboradores que trabajan bajo este tipo de modalidad por consiguiente es importante abordar como este fenómeno tiene implicaciones significativas en la salud mental y bienestar de los empleados, mostrando el impacto psicológico y físico, la calidad de vida, la productividad, el desempeño laboral, rotación y el clima organizacional.

Uno de los principales problemas asociados con el teletrabajo es el estrés laboral. A diferencia del trabajo tradicional en oficina, el teletrabajo puede implicar una serie de factores estresantes adicionales, como la falta de separación física entre el trabajo y el hogar, la gestión de la carga de trabajo en un entorno menos estructurado, y el aislamiento social. Estos factores pueden impactar negativamente en la salud mental de los tele-trabajadores, afectando su rendimiento y satisfacción. Es importante resolver esta problemática, mejorar el bienestar de los empleados y la reducción del estrés generando un impacto social positivo.

Pregunta

¿Cuáles son los niveles de estrés y sus determinantes existente en los teletrabajadores de una empresa Colombiana?

Objetivos

Este objetivo general abarca: Análisis de Niveles de Estrés: Permite medir y comprender la magnitud del estrés que experimentan los teletrabajadores, proporcionando bases para la investigación.

Objetivo general

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

Objetivos específicos

- Identificar los factores determinantes que contribuyen al estrés en el contexto del teletrabajo
- Describir los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores
- Proporcionar estrategias y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación

Justificación

El teletrabajo ha cobrado una importancia en la última década, especialmente debido a la pandemia de COVID-19 que obligó a muchas empresas a adoptar esta modalidad de trabajo. En Colombia, el teletrabajo se ha consolidado como una opción viable y necesaria para muchas empresas. Sin embargo, esta no ha estado exenta de desafíos, siendo el estrés uno de los problemas más reportados por los teletrabajadores ya que este beneficio se ha prestado para que los colaboradores laboren más de las horas establecidas sin tener desconexión o espacios que garantice la pausa activa del empleado a lo que se pretende realizar una investigación exhaustiva de los niveles que contribuyen a generadores de estrés.

El estrés laboral puede tener graves repercusiones tanto en la salud mental y física de los empleados como en su productividad. Identificar los niveles de estrés y sus determinantes es fundamental para diseñar estrategias efectivas que mitiguen estos efectos negativos en los empleados que se identifiquen con niveles de estrés alto o muy alto en condición de teletrabajo.

Conocer los niveles de estrés y sus determinantes permitirá a las empresas colombianas desarrollar políticas y programas de bienestar más adecuados para sus empleados que teletrabajan. Esto puede incluir desde medidas de flexibilidad horaria y apoyo psicológico hasta mejoras en la comunicación y el soporte tecnológico. Al abordar las causas del estrés de manera proactiva, las empresas pueden mejorar el bienestar general de sus colaboradores, reducir la rotación de personal y aumentar la satisfacción laboral.

Además, en esta investigación se pretende describir cuales son las causas de afectaciones, en qué nivel de estrés se encuentran los colaboradores de una empresa que trabajan en modalidad de teletrabajo y así contribuir al desarrollo de políticas públicas que promuevan condiciones de teletrabajo más saludables y sostenibles en Colombia. El conocimiento generado puede ser útil para otras empresas y organizaciones que estén considerando o ya implementando el teletrabajo, sirviendo como base para futuras investigaciones y decisiones informadas en el ámbito laboral.

Antecedentes específicos o investigativos

Crecimiento del teletrabajo: La pandemia de COVID-19 aceleró la adopción del teletrabajo en Colombia. Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), el número de teletrabajadores aumentó significativamente entre 2020 y 2021.

Regulación del teletrabajo: En 2008, Colombia promulgó la Ley 1221, que regula el teletrabajo y establece las condiciones y derechos de los teletrabajadores. Esta normativa proporciona un marco legal para el análisis de las condiciones laborales en esta modalidad.

1. Estudios sobre estrés laboral en Colombia:

Investigaciones previas: Diversos estudios han analizado el estrés laboral en contextos tradicionales en Colombia. Por ejemplo, investigaciones realizadas por la Universidad Nacional de Colombia y la Universidad de los Andes han abordado los factores de estrés en diferentes sectores, incluyendo la educación y la salud.

Factores identificados: Entre los factores determinantes del estrés laboral se encuentran la carga de trabajo, la falta de apoyo organizacional, la ambigüedad de roles y la presión por cumplir objetivos mostrando más preocupación por cumplimiento de producción que la importación del valor humano.

En palabras de (Velandia & Santander, 2021) Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia, dice que Identificar los altos niveles de estrés y las demandas de carga mental tanto en directivos como en operarios, así como la falta de autonomía en la toma de decisiones a nivel laboral, repercute directamente dentro del enfoque de la estrategia organizacional, ya que se pudo establecer que estas demandas laborales hacen que los trabajadores dediquen poco tiempo a su familia o a la recreación, factores extra laborales como situación económica, problemas familiares o dificultades en el desplazamiento; también, generan altos niveles de estrés dentro del personal de las organizaciones.

En relación con la pregunta de investigación del proyecto lo citado anterior aporta de manera significativa las implicaciones que tiene el estrés en los diferentes cargos con la modalidad de teletrabajo, donde se menciona un análisis sobre el estrés laboral en Colombia demuestra que tanto los directivos como los operarios enfrentan altos niveles de estrés debido a una carga mental pesada y a una falta de autonomía en la toma de decisiones en el trabajo. Esto afecta directamente la estrategia organizacional. Cuando los empleados están abrumados por estas demandas laborales, a menudo tienen menos tiempo para pasar con sus familias o para disfrutar de actividades recreativas. Además, otros factores como problemas económicos, conflictos familiares y dificultades para desplazarse también contribuyen a un mayor nivel de estrés en el personal de las organizaciones.

Según (Becerra, Quintanilla, Vásquez, & Restrepo, 2018) Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá menciona los problemas de sobrecarga laboral o estrés laboral, primordialmente son

causados o agravados por una serie de factores ocupacionales como las actividades de: sobreesfuerzo, sobrecarga de trabajo, demostrando además que hay factores no ocupacionales, como los individuales.

Con base a lo citado anteriormente se evidencia que los problemas de estrés laboral en los funcionarios administrativos están relacionados con varios factores psicosociales.

Principalmente, el estrés y la sobrecarga laboral son causados o empeorados por aspectos relacionados con el trabajo, como la necesidad de hacer un esfuerzo excesivo y una carga de trabajo abrumadora. Sin embargo, también hay factores individuales, no directamente vinculados al entorno laboral, que contribuyen al estrés, como las circunstancias personales de cada trabajador.

2. Estrés en teletrabajadores a nivel global:

Investigaciones internacionales: A nivel global, estudios realizados en países como Estados Unidos, Reino Unido y España han identificado que el teletrabajo puede incrementar los niveles de estrés debido a factores como la falta de separación entre la vida laboral y personal, el aislamiento social, la sobrecarga de trabajo y la dependencia tecnológica.

Modelos teóricos: Modelos como el Job Demands-Resources (JD-R) han sido aplicados para entender cómo las demandas laborales (como la carga de trabajo y la complejidad de las tareas) y los recursos (como el apoyo social y las herramientas tecnológicas) influyen en el estrés de los teletrabajadores.

Según (Montalvo, 2021) Estrés laboral durante la covid-19: a propósito de una revisión sistemática, dice El estrés laboral ocurre cuando el entorno exige mayor capacidad de la persona volviéndose más difícil la adaptación, desencadenado en tensión física y psicológica; los profesionales de la salud, denominados de primera línea, manifiestan que producto de la COVID-19 sufrieron una modificación de su jornada laboral (26%), otros refieren modificación en la misma (30%) y la población trabajadora en general (70%) refiere una reducción en su jornada, considerando, además que su nivel de estrés laboral alcanza una puntuación de 7-8 puntos, en una escala de 1 al 10 14 . En USA, se observa un exceso en el consumo de alcohol, aumentando las ventas en un 55%, asimismo se observa un incremento de cuadros depresivos en adultos mayores, confusión, ira, suicidios y trabajadores migrantes presentan mayor prevalencia en síntomas de estrés.

Los datos mencionados en la cita anterior es importante evaluar en la pregunta investigativa de este proyecto ya que durante la pandemia de COVID-19, el estrés laboral aumentó significativamente. Esto ocurrió porque el entorno de trabajo empezó a exigir más de lo que los trabajadores podían manejar, en su horario laboral, generando una gran tensión física y psicológica. En particular, los profesionales de la salud, que estaban con la responsabilidad de brindar cuidado y protección a pacientes y población en general, por consiguiente, experimentaron cambios en sus jornadas laborales, con un 26% enfrentando modificaciones significativas y un 30% reportando ajustes en sus horarios. Además, el 70% de los trabajadores en general experimentó sobrecarga de responsabilidad lo que les afectó mentalmente, y su nivel de estrés laboral alcanzó puntuaciones altas, de entre 7 y 8 en una escala de 1 a 10. Estos

resultados de la investigación de Montalvo 2021 brinda un esquema de los que podemos abarcar en el proyecto.

En palabras de (González, Doval, & Pérez, 2002) menciona En la actualidad cerca del 45% de la población mundial y el 58% de la población mayor de 10 años constituye la denominada "fuerza laboral"; su trabajo sustenta la economía y crea la base material de la sociedad. La salud ocupacional y el bienestar es prerequisite para la productividad, constituyendo el factor más importante, inclusive, en el aspecto socioeconómico y el desarrollo sostenible. El lugar de trabajo puede constituir un ambiente peligroso para la seguridad y la salud ocupacional para gran número de trabajadores en los diferentes sectores de la economía. Aproximadamente entre el 30% y 50% de los trabajadores reportan estar expuestos a altos riesgos físicos, químicos, biológicos, inexplicables sobrecargas de trabajo pesado además de factores ergonómicos que son una amenaza para su salud y su capacidad de trabajo.

De la cita anterior podemos rescatar un aspecto importante para dar alcance al proyecto investigativo muchos lugares de trabajo representan un riesgo considerable para la seguridad y la salud de los empleados en diversos sectores económicos. Entre el 30% y el 50% de los trabajadores enfrentan peligros significativos, incluyendo riesgos físicos, químicos y biológicos, así como sobrecargas de trabajo y problemas ergonómicos que pueden afectar seriamente su salud y su capacidad para desempeñar su labor lo que implica que los colaboradores se encuentran expuestos a diferentes niveles de riesgos.

En palabras de (Juna, Anshari, & Hamdan, 2022) La teoría del bienestar (WBT, por sus siglas en inglés) identifica cinco variables de bienestar: emoción positiva, compromiso, relaciones, significado y realización (PERMA, por sus siglas en inglés). Estas variables son predictores significativamente verificados empíricamente del bienestar floreciente o óptimo. Sin embargo, la investigación empírica para el modelo multidimensional de WBT en el contexto del trabajo desde casa, particularmente durante COVID-19, es limitada. Este estudio es importante para analizar cualquier potencial o desafío que pueda determinar significativamente el bienestar de los trabajadores durante el trabajo desde casa, tanto para consideraciones del sector público como privado. Como tal, este documento tiene como objetivo contribuir al conocimiento y la práctica existentes del trabajo desde casa desde la perspectiva de la teoría del bienestar.

Adoptando una metodología cualitativa, este estudio identifica los beneficios percibidos del trabajo desde casa, incluyendo mayor productividad, satisfacción laboral, reducción del estrés, mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal y mejor salud mental. Los desafíos identificados incluyen mayor intensidad de trabajo, problemas de comunicación e interrupciones en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Una investigación más profunda sobre la dimensión de género del trabajo desde casa y su relación con las etapas de la vida de los trabajadores reveló una relación percibida de igualdad entre los géneros, lo que restó importancia a los estereotipos de género tradicionales existentes en los hogares de los participantes. Estos hallazgos arrojan algo de luz sobre la importancia de una mayor investigación sobre el bienestar, en particular para los trabajadores y las organizaciones que optan por el trabajo desde casa en la era posterior a la pandemia.

Lo dicho anterior se relaciona y aporta al proyecto con la metodología que hicieron en su investigación ya que La teoría del bienestar (WBT) se basa en cinco factores clave que contribuyen al bienestar general: emoción positiva, compromiso, relaciones, significado y realización (PERMA). Estos factores mencionados son reconocidos por su capacidad para predecir un estado óptimo de bienestar. No obstante, la investigación sobre cómo este modelo se aplica al trabajo desde casa. La investigación busca ampliar el conocimiento sobre el trabajo desde casa desde la perspectiva de la teoría del bienestar. Utilizando un enfoque cualitativo, se identifican los beneficios del teletrabajo, como una mayor productividad, mayor satisfacción laboral, reducción del estrés, un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y una mejor salud mental. Esa investigación motiva a que se realice diferentes investigaciones después de pandemia el comportamiento del teletrabajo. Estos hallazgos subrayan la necesidad de seguir investigando el bienestar en el contexto del teletrabajo, especialmente para ayudar a los trabajadores y las organizaciones que continúan con esta modalidad en la era post-pandemia lo que nos permite ampliar y resolver a ellos la pregunta a la post pandemia.

Según (Fonner & Roloff, 2010) Este estudio desafía los supuestos sobre el valor y la necesidad de la interacción frecuente cara a cara en el lugar de trabajo al construir un marco teórico para las consecuencias del teletrabajo. Utilizando un enfoque de mediación múltiple y un análisis de trayectorias, el estudio examina hasta qué punto el teletrabajo afecta la satisfacción laboral a través de las experiencias de conflicto entre el trabajo y la vida personal, el estrés debido a las reuniones e interrupciones, la política organizacional percibida y el intercambio de información. Los resultados revelan que los teletrabajadores de alta intensidad ($n = 89$) están más satisfechos que los empleados de oficina ($n = 103$) y obtienen beneficios significativos de

su acuerdo de trabajo, siendo el conflicto entre el trabajo y la vida personal lo que más influye en la satisfacción laboral. El modelo de trayectorias revela trayectorias indirectas más complejas que vinculan el teletrabajo y la satisfacción laboral.

Lo anterior es importante resalta la idea de que la interacción cara a cara en el lugar de trabajo es esencial al desarrollo para entender cómo el teletrabajo impacta en la satisfacción laboral. En ese estudio muestra que Utilizaron un enfoque de mediación múltiple y un análisis de trayectorias, el estudio investiga cómo el teletrabajo influye en la satisfacción de los empleados a través de factores como el conflicto entre el trabajo y la vida personal, el estrés asociado con reuniones e interrupciones, la percepción.

Los resultados muestran que los teletrabajadores que lo hacen un tiempo completo (n = 89) están más satisfechos con su trabajo en comparación con los empleados que trabajan en oficina (n = 103). Los teletrabajadores de alta intensidad experimentan beneficios significativos de su modalidad de trabajo, siendo el conflicto entre el trabajo y la vida personal el factor que más afecta su satisfacción laboral.

En palabras de (Mendonça, Coelho, & Abreu, 2022) La COVID-19 ha venido a cambiar la organización social. Debido a los confinamientos, las tipologías laborales se han repensado y el teletrabajo ha ganado fuerza. Sin embargo, es necesario considerar el impacto del uso constante de las tecnologías de la información y la comunicación en la salud mental de los trabajadores. Nuestro objetivo era investigar el impacto de las diferentes condiciones de trabajo en la salud mental, para lo cual difundimos un cuestionario en línea durante los confinamientos

para evaluar la vigilancia imaginada, la expectativa de mantenimiento móvil, la sobrecarga de comunicación, los sentimientos de atrapamiento, la depresión, la ansiedad, el estrés y el florecimiento en cuatro grupos (empleados en teletrabajo, empleados en sitio, empleados en despido y desempleados). Calculamos comparaciones de medias y mediaciones seriales. Mostramos que la depresión y la ansiedad fueron más frecuentes en las mujeres; los padres prosperaron más que las personas sin hijos; y las personas con un nivel de educación más alto se sienten más atrapadas. Fundamentalmente, mostramos que el teletrabajo se asoció con la vigilancia imaginada y la sobrecarga de comunicación, lo que medió la asociación con las expectativas de mantenimiento móvil y el atrapamiento (que se vio exacerbado por la paternidad), lo que impactó en la salud mental y la calidad de vida. Sin embargo, esto también se observó parcialmente en las demás condiciones de trabajo. Finalmente, el florecimiento funcionó como un protector contra los problemas de salud mental en todas las condiciones de trabajo. Analizamos esto dada la masificación de la migración digital.

Tendremos en cuenta de la cita anterior los resultados de investigación el cual muestra como su objetivo principal es investigar cómo diferentes condiciones laborales impactan en la salud mental. Para ello, realizaron un cuestionario en línea durante los confinamientos, enfocándonos en factores como la vigilancia percibida, la expectativa de estar disponible en todo momento, la sobrecarga de comunicación, los sentimientos de atrapamiento, así como en los niveles de depresión, ansiedad, estrés, y bienestar en cuatro grupos: trabajadores en teletrabajo, empleados presenciales y trabajadores despedidos de los cuales se recata los siguientes resultados revelaron que la depresión y la ansiedad eran más frecuentes entre las mujeres, que los padres experimentaban un mayor bienestar en comparación con quienes no tienen hijos, y que las

personas con mayor nivel educativo sentían un mayor grado de atrapamiento. En particular, el teletrabajo se colabora con una mayor sensación de vigilancia y sobrecarga de comunicación, lo cual influyó en las expectativas de disponibilidad continua y en el sentimiento de atrapamiento, especialmente en aquellos que tienen hijos. Esto tuvo un impacto negativo en la salud mental y la calidad de vida de los trabajadores.

3. Estudios específicos en teletrabajadores colombianos:

Investigaciones recientes: Algunos estudios recientes han comenzado a explorar el estrés en teletrabajadores colombianos. Por ejemplo, investigaciones de la Universidad Javeriana y la Universidad del Rosario han analizado cómo el teletrabajo afecta la salud mental y el bienestar de los empleados en Colombia.

Resultados preliminares: Estos estudios preliminares han encontrado que la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal, las dificultades tecnológicas y la falta de interacción social son factores que contribuyen al estrés en teletrabajadores colombianos.

Según (Muete & Bedoya, 2020) menciona, se observa que una persona puede encontrarse en diferentes roles y aspectos en donde interactúa con situaciones y/o personas que le podrían generar algún escenario de estrés, fatiga emocional, cambios en su estado de salud u otros. Con lo anterior, y de acuerdo con las diferentes revisiones bibliográficas y los resultados de la metodología aplicada, en los diferentes escenarios en donde no se atiende una situación recurrente o hay exceso de algunos de los factores descritos, las personas podrían verse afectados en sus quehaceres diarios. Esto, ya sea por aspectos como disminución de la productividad,

desinterés, irritabilidad, algún tipo de alteración de salud física o mental, dentro de las más relevantes, lo cual termina afectando la calidad de vida de la persona.

Es importante como los autores demuestran que en las empresas que descuidan los riesgos psicosociales se enfrentan a estrés y fatiga emocional cuando se encuentran en distintos roles y situaciones, especialmente al interactuar con ciertas personas o enfrentar desafíos. Según varias revisiones que realizan en sus estudios, si no se manejan adecuadamente estos problemas o si se enfrentan en exceso, pueden tener un impacto negativo en el día a día de las personas. Esto puede llevar a una disminución de la productividad, falta de interés, irritabilidad y problemas de salud, tanto físicos como mentales. En última instancia, estos problemas afectan la calidad de vida de quienes los padecen.

Según (Silvera, 2023) Menciona, es importante investigar el impacto del teletrabajo en la cultura organizacional, específicamente en Colombia, para desarrollar estrategias que mantengan un entorno laboral positivo y productivo para los empleados a distancia. El impacto negativo en la cultura organizativa puede dar lugar a un descenso de la moral y la productividad de los empleados, lo que en última instancia puede repercutir en el éxito de la organización.

Es crucial investigar cómo el teletrabajo afecta la cultura organizacional en Colombia para crear estrategias que aseguren un ambiente laboral positivo y productivo para los empleados que trabajan a distancia. Un impacto negativo en la cultura de la empresa puede llevar a una disminución en la moral y la productividad de los empleados, lo que podría influir en el éxito

general de la organización. Además, estos problemas pueden tener efectos perjudiciales en la calidad de vida de los trabajadores.

En palabras de (León & Moreno, 2023) Un concepto que genera valor a nuestra investigación es el enfoque que este trabajo da a los beneficios que el teletrabajo otorga a las organizaciones, ya que reduce costos, amplía cantidad de trabajadores y permite acceder a nuevos talentos que se encuentran en zonas remotas, sin embargo para el trabajador existen riesgos de salud mental importantes, con lo cual podemos concluir que toda empresa que maneje la modalidad del teletrabajo debe desarrollar estrategias y políticas que verifiquen que los trabajadores cuenten con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones desde casa, así como evaluar el entorno laboral y los posibles factores de riesgo mental asociados.

Un aspecto clave para esta investigación es el enfoque en los beneficios que el teletrabajo ofrece a las organizaciones, como la reducción de costos, el acceso a una mayor cantidad de empleados y la posibilidad de contratar talentos en áreas remotas. Sin embargo, es importante destacar que el teletrabajo también presenta riesgos significativos para la salud mental de los trabajadores. Por lo tanto, es esencial que las empresas que implementen esta modalidad desarrollen estrategias y políticas para garantizar que sus empleados cuenten con un entorno adecuado para trabajar desde casa. También deben evaluar los posibles riesgos mentales asociados con el teletrabajo para proteger la calidad de vida de sus empleados.

En palabras de (Alexander, y otros, 2023) El teletrabajo conocido como forma de organización laboral se basa en desempeñar actividades remuneradas a terceros utilizando como

soporte las TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerir presencia del trabajador en sitio específico de trabajo a partir de lo decretado por la ley 1221 de 2008 (Congreso de Colombia, 2008). De acuerdo a un estudio realizado por la Universidad de Warwick, los empleados que se sienten felices en el trabajo son un 12% más productivos que aquellos que no lo están.

Sin embargo, aunque el teletrabajo permite mayor flexibilidad en el horario de los colaboradores también hace que sea difícil limitarlo a las horas establecidas normalmente de 42 a 48 horas semanales según lo establecido en el Artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo, causando efectos negativos en la salud mental de los colaboradores provocando disminución del sentido de bienestar físico y mental

Con lo citado anteriormente es importante resaltar el teletrabajo, como forma de organización laboral, permite a los empleados realizar sus tareas desde cualquier lugar utilizando tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mantenerse en contacto con la empresa, sin necesidad de estar físicamente presentes en un lugar específico, tal como establece la Ley 1221 de 2008 en Colombia. Así mismo demuestran en su citación de los estudios que las personas son más productivas cuando se sienten en un ambiente agradable lo que podemos enfocar en resolver una de los objetivos de esta investigación corroborando el porcentaje de la muestra para evaluar los niveles de satisfacción e insatisfacción de los colaboradores en un grupo de estudio.

Por otro lado, nos muestra que el teletrabajo, aunque es un beneficio para mejorar la satisfacción laboral puede convertirse en un riesgo si no se cumple con las horas laborales establecidas ya que puede extenderse y causar riesgo psicosocial que podemos abordar en nuestros objetivos de investigación

Según (Dario & Javier, 2023) menciona, el trabajo, visto como una parte crucial tanto social como psicológicamente, debe enfocarse en crear condiciones que promuevan el bienestar de las personas. En ambientes laborales donde los empleados no sienten un bienestar psicológico adecuado, esto puede convertirse en una fuente de estrés que afecta tanto su salud como su desempeño, e incluso aumentar el riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout. Según Amutio, Ayestarán y Smith (2009), el bienestar psicológico y la resiliencia emocional son factores protectores importantes contra los efectos negativos del Burnout en la salud física y mental.

De la cita anterior se tendrá en cuenta para complementar la investigación analizando y validando las condiciones seguras de trabajo en el aspecto psicosocial, las maneras de prevención del riesgo y el impacto que pueda tener para detección temprana de las afectaciones que causa la sobrecarga laboral.

Paredes y Sanabria (2007) confirman que existe una relación negativa entre el Burnout y el bienestar psicológico, además de que las largas horas de trabajo en Colombia también están asociadas con un menor bienestar psicológico. En un entorno cada vez más competitivo, tanto tecnológicamente como económicamente y socialmente, las organizaciones y sus empleados enfrentan nuevos desafíos. Estos desafíos afectan la percepción del bienestar psicológico y la

calidad de vida laboral, impactando negativamente en la productividad, eficiencia y salud en el trabajo (Duran, 2010). Por ello, es fundamental que las empresas implementen mejores prácticas para mejorar la calidad de vida laboral. Las regulaciones actuales sobre salud laboral abordan los riesgos psicosociales y la necesidad de prevenir condiciones patológicas psicológicas y físicas relacionadas con el trabajo, que pueden causar malestar a los empleados.

Según lo citado anterior se puede dar un enfoque en cuanto los cambios constantes en el entorno laboral, que se vuelven cada vez más competitivos en términos de tecnología, economía y sociedad, presentan nuevos retos tanto para las organizaciones como para los empleados. Estos desafíos pueden afectar la percepción del bienestar y la calidad de vida en el trabajo, así como la productividad y la salud laboral.

Por lo tanto, es crucial que las empresas implementen políticas y prácticas que mejoren la calidad de vida en el trabajo. Las normativas actuales sobre salud laboral ahora incluyen la identificación de riesgos psicológicos asociados al trabajo y la necesidad de prevenir problemas de salud mental y física relacionados con el entorno laboral.

Según el (Mintrabajo, 2019) por medio de la que se adoptan una serie de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las empresas, teniendo en cuenta que estos han sido identificados como prioritarios en las encuestas sobre condiciones de salud y trabajo realizadas en 2007 y 2013, y que las patologías mentales derivadas del estrés se han incrementado en un 43%. Lo anterior, en el marco del acompañamiento del Mintrabajo a la implementación del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Según la cita anterior emitida en ministerio de trabajo se relaciona en los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, se han adoptado varias herramientas de evaluación en las empresas. Estas herramientas se basan en los resultados de encuestas sobre salud y condiciones laborales realizadas en 2007 y 2013, que identificaron estos riesgos como prioritarios. Es importante demostrar mediante muestra poblacional la afectación del riesgo psicosocial y los niveles en resultados para así contrarrestar la información suministrada en la cita anterior.

Según (Stiven, Cristina, Andrea, & Parra, 2020) De acuerdo con los datos, solamente uno de los participantes presentó distrés, lo cual puede indicar que, las consecuencias psicológicas del cambio pueden deberse no solamente a la transformación de la modalidad de trabajo de presencial a Trabajo Virtual en el marco de la pandemia, sino que dependen de variables individuales como la capacidad para enfrentar de manera adaptativa circunstancias de crisis. Ahora bien, el resto de participantes presentó estrés, que se manifestó por medio de dificultades para adaptarse y responder de manera eficiente a las necesidades del entorno, sin embargo, lograron, durante el periodo inicial del cambio, responder mejor a las exigencias laborales, sociales y familiares. Otro elemento frecuente en la respuesta de los participantes, frente a cambio a la modalidad de Trabajo Virtual, se relaciona con la percepción de miedo, inseguridad, inestabilidad y falta de recursos para el afrontamiento de la crisis.

La cita anterior aporta a esta investigación resultados que se pueden analizar en este proyecto, ya que según su información los datos, solo uno de los participantes experimentó distrés, lo que sugiere que los efectos psicológicos del cambio de modalidad de trabajo, de

presencial a virtual durante la pandemia, no solo dependen del cambio en sí, sino también de factores individuales, como la habilidad para enfrentar crisis de manera adaptativa. Por otro lado, la mayoría de los participantes sintieron estrés, lo que se reflejó en dificultades para adaptarse y manejar las demandas del entorno. Sin embargo, durante el periodo inicial del cambio, estos participantes lograron manejar mejor las exigencias laborales, sociales y familiares. Un aspecto común en las respuestas de los participantes al pasar al trabajo virtual fue la percepción de miedo, inseguridad, inestabilidad y falta de recursos para enfrentar la crisis.

4. Determinantes del estrés en teletrabajadores:

Factores individuales: Incluyen la capacidad de adaptación al teletrabajo, las habilidades tecnológicas, la resiliencia y el soporte social.

Factores organizacionales: Comprenden la cultura organizacional, el nivel de apoyo de los supervisores, la claridad de las expectativas laborales y la disponibilidad de recursos tecnológicos.

Factores ambientales: Se refieren a las condiciones del entorno de trabajo en el hogar, como el espacio físico, el ruido y las distracciones.

En palabras de (Salazar, 2022) citando a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), aunque el teletrabajo puede reducir algunos riesgos laborales tradicionales, como los accidentes durante los desplazamientos, también podría aumentar la incidencia de enfermedades mentales. La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce ciertos beneficios del

teletrabajo, como una menor incidencia de hipertensión arterial, un mayor bienestar emocional debido a la convivencia familiar de calidad y una dieta más saludable al preparar alimentos en casa. Sin embargo, la OMS advierte que estos beneficios solo se alcanzan si el teletrabajo está bien planificado, organizado y equilibrado. De lo contrario, los efectos negativos, tanto físicos como psicológicos, podrían ser más significativos.

Como recomendación, organismos internacionales como la OMS y la OIT instan a los empleadores a proporcionar a sus trabajadores la información, las directrices y la formación pertinentes para reducir el efecto psicosocial y de salud emocional del teletrabajo. Así mismo, pide que se capacite a los directivos en la gestión eficaz de los riesgos, la gestión a distancia y la promoción de la salud en los nuevos entornos laborales.

Es importante analizar la cita anterior demostrando en este proyecto como el teletrabajo reduce niveles de riesgos físicos, pero aumenta otros niveles de riesgos como los psicológicos lo que puede llegar a impactar en la salud mental de los colaboradores por consiguiente esta investigación pretende demostrar este tipo de impacto cuando no se tiene una excelente gestión y capacitación de metodología para la carga laboral de los colaboradores que están desde casa.

Según (Espinoza & Sáurez, 2020) Cita a (Pérez, 2010; Maresca, 2007; Moeckel, 2016). De forma general se puede El concepto de teletrabajo como una opción laboral alternativa comenzó a gestarse en la década de 1970. Jack Nilles fue uno de los pioneros en proponer esta idea, usando el término "telecommuting" para describir la idea de llevar el trabajo hasta el empleado. Sin embargo, en aquel entonces, la tecnología disponible era un obstáculo para su

implementación. Con el avance de la tecnología, el desarrollo de internet y el aumento en el acceso a equipos electrónicos, el teletrabajo, que alguna vez fue visto como una innovación laboral, podría convertirse en una forma común y habitual de trabajo en el futuro.

Es importante tener en cuenta en el proyecto investigativo como sus inicios dieron desde años en que la tecnología no permitió lograr contemplarse laborar en teletrabajo y aun con tecnología un poco avanzada no se tenía en cuenta la opción de trabajo en casa romper los paradigmas en las empresas fue un trabajo de muchos años y es importante resaltarlo para tener información precisa.

Afirmar que el TT brinda al trabajador más beneficios que la modalidad presencial en cuanto a la calidad de vida, dentro de las ventajas que ofrece están: mejor organización del tiempo y las funciones, aumento de la productividad, mayor autonomía, conciliación del tiempo familiar, disminución en desplazamientos, inclusión de poblaciones con pocas oportunidades laborales, disminución de la huella de carbono, disminución del estrés y aumento en el nivel de satisfacción. Et al

En palabra de (Sygit-Kowalkowska, y otros, 2022) La pandemia de COVID-19 hizo necesaria y facilitó la introducción del teletrabajo en las organizaciones. Esto también ha afectado a la relación de los trabajadores entre el trabajo y la vida privada. El objetivo del presente estudio fue examinar los vínculos entre la resiliencia y el modo de trabajo (estacionario vs. remoto) y las relaciones trabajo-hogar y hogar-trabajo, y si están mediadas por la pasión por el trabajo y las estrategias de afrontamiento del estrés. El estudio se llevó a cabo en una muestra de 1251 participantes de Gran Bretaña, India, Letonia, Lituania, Noruega, Polonia, Rumania, Serbia, Eslovaquia y Vietnam. Se utilizaron las siguientes medidas: la encuesta sobre interacción

trabajo-hogar, la escala breve de afrontamiento de resiliencia, la escala de pasión y la escala breve COPE. Los resultados mostraron que cuanto más estacionario es el modo de trabajo, menor es la intensidad de la influencia negativa de la vida personal en el trabajo. Se reveló que la resiliencia tiene un efecto positivo en el funcionamiento del trabajador. El estudio también mostró una relación entre la educación y el género y la pasión por el trabajo. Finalmente, se discute la importancia de promover el conocimiento sobre las relaciones hogar-trabajo y trabajo-hogar entre los teletrabajadores.

Lo citado anterior demuestra como la motivación y el agrado por el trabajo que se realiza influyen en las labores de los trabajadores para manejar el tiempo de su trabajo desde casa, mencionado la importancia de aumentar el conocimiento sobre cómo se interrelacionan el trabajo y la vida doméstica, tomando una muestra de 1251 participante de diferentes países mediante cuestionarios que les permitieran evaluar la interacción laboral. Este estudio se centró en explorar cómo la resiliencia y el tipo de modalidad de trabajo (presencial frente a remoto) afectan las interacciones entre el trabajo y la vida en casa por consiguiente sus resultados son significativo para este proyecto investigativo.

En palabras de (Jimenez-Delgado, y otros, 2021) La pandemia del COVID 19 ha afectado la rutina diaria de todas las personas, tanto en su entorno familiar como laboral, a nivel global. Como resultado, muchas empresas en prácticamente todos los sectores productivos de los países han requerido replantear varios aspectos críticos del propio negocio para no ser absorbidas por la crisis, evitar en lo posible pérdidas en recursos financieros, humanos, tecnológicos, etc., e incluso desaparecer. En estos tiempos desafiantes que vivimos, la plataforma tecnológica corporativa debe brindar facilidades de conexión remota a los empleados. De esta manera, se

facilita el Teletrabajo de una manera segura, flexible, que no retrase los procesos y objetivos del negocio. Para definir esta hoja de ruta tecnológica, es fundamental revisar los componentes especializados actuales, la infraestructura de red y las recomendaciones para mejorar y optimizar los procesos existentes. En cuanto a la aplicación de metodologías integradas para evaluar las condiciones tecnológicas del Teletrabajo durante el COVID-19, se han encontrado algunos estudios relacionados con las condiciones de salud y seguridad, el crecimiento en la implementación de esta modalidad y las tendencias futuras en teletrabajo. Sin embargo, el abordaje de los requerimientos tecnológicos en el teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 aún es limitado y no está suficientemente estudiado. Para abordar este desafío, este trabajo presenta un marco integrado basado en la aplicación de Fuzzy AHP, TOPSIS y métodos multivariados para la evaluación de las condiciones tecnológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19 en el sector de la construcción. El diseño de la metodología se basa en las directrices internacionales y la literatura científica pertinente en Teletrabajo. Los resultados obtenidos evidencian que los criterios “Infraestructura”, “Servicios de Conectividad Digital”, “Aplicaciones” y “Usuarios” son relevantes en la evaluación de las condiciones tecnológicas para el Teletrabajo debido a las pocas diferencias en sus pesos relativos.

Lo citado anterior es importante tener en cuenta en el proyecto investigativo ya que habla de la importancia de los medios tecnológicos que se requieren para un buen desempeño de trabajo en casa, dando un enfoque integrado utilizando métodos como Fuzzy AHP, TOPSIS y técnicas multivariadas para evaluar las condiciones tecnológicas del teletrabajo en el sector de la construcción durante la pandemia. La metodología se basa en directrices internacionales y literatura científica sobre teletrabajo. Los resultados indican que los criterios de

“Infraestructura”, “Servicios de Conectividad Digital”, “Aplicaciones” y “Usuarios” son clave para evaluar las condiciones tecnológicas del teletrab. Aunque este proyecto va encaminado a un sector en especial es importante abordar el tema de las herramientas que permitan que los teletrabajadores realicen de manera efectiva sus funciones y como este puede ayudar a la reducción de altos niveles de estrés.

5. Importancia de la investigación en contexto colombiano:

Contexto cultural y social: Colombia tiene características culturales y sociales únicas que pueden influir en la experiencia del teletrabajo y el estrés laboral. Por ejemplo, los valores familiares y las dinámicas sociales pueden afectar la manera en que los empleados manejan el teletrabajo.

Relevancia económica: Comprender y abordar el estrés en los teletrabajadores puede tener un impacto positivo en la economía del país al mejorar la productividad y el bienestar de la fuerza laboral.

En palabras de (Velandia & Santander, Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia, 2020) cita a (OIT, 2016). Menciona Investigando Las causas que llevan al inicio y mantenimiento del estrés laboral se conocen como “estresores”. Este término ha evolucionado a lo largo de los años, pasando de ser simplemente "estresores" a "factores de estrés" y "factores psicosociales", hasta denominarse actualmente como "factores de riesgo psicosocial". Es importante entender que un empleado expuesto a situaciones de estrés no puede desempeñar sus tareas de manera efectiva. El estrés puede tener múltiples consecuencias tanto para los individuos

como para las empresas. Entre los efectos del estrés laboral se encuentran problemas de salud como trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, endocrinos, respiratorios, dermatológicos y musculares, entre otros.

Para la investigación y en cumplimiento de los objetivos es importante analizar los tipos de causas que genera los altos niveles de estrés que puede ser condicionado a la parte física causando diferentes tipos de malestares en el cuerpo debido a la sobrecarga mental, esto los analizaremos dentro del proyecto investigativo.

En palabras de (Garzón & García, 2023) Mencionan, aunque el estrés laboral ha ido ganando relevancia en Colombia, los métodos para medir estos niveles han quedado rezagados. Actualmente, se utilizan principalmente un conjunto de herramientas que pueden no estar al día con los cambios rápidos en las empresas y el estrés que enfrentan los trabajadores. Esto sugiere que sería beneficioso actualizar regularmente estas herramientas para mantenerse al ritmo de la evolución de las compañías y las condiciones de estrés de los empleados.

Con lo citado anterior se concluye la relación importante que tiene el usar herramientas de investigación para la medición del estrés en tele trabajadores con el crecimiento organización y las condiciones seguras de trabajo en riesgo psicosocial, uno de los objetivos de esta investigación es identificar los factores que contribuyen al estrés en una muestra poblacional y como mantienen un ritmo de trabajo demandante en el mercado laboral actual.

Según (Garzón & García, 2023) Citan a Patlan (2019) Dicen. El estrés laboral ha sido objeto de creciente interés e investigación en las últimas décadas debido a su impacto

significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en el rendimiento organizacional. Con la evolución de los entornos laborales y las demandas asociadas, el estudio del estrés laboral se ha vuelto cada vez más relevante para comprender y abordar los desafíos que enfrentan los empleados en el mundo moderno ya que la evaluación y la medición del estrés laboral es importante, dada la necesidad de conocer las características de las ocupaciones, de los trabajos y de las organizaciones que cuentan con ambientes laborales con alto nivel de estrés, y que requieren no solo del diagnóstico de esta problemática, sino también del diseño oportuno de intervenciones.

Analizando la cita anterior da un aporte significativo a la investigación ya que El estrés laboral ha llamado cada vez más atención e investigación en las últimas décadas debido a su impacto considerable en la salud y el bienestar de los trabajadores, así como en el rendimiento de las organizaciones. A medida que los entornos laborales y sus demandas han evolucionado, entender el estrés laboral se ha vuelto crucial para enfrentar los retos actuales que enfrentan los empleados. Evaluar y medir el estrés en el trabajo es fundamental para identificar las características de los distintos roles, trabajos y entornos laborales que tienen altos niveles de estrés. Esta evaluación no solo permite diagnosticar el problema, sino también desarrollar intervenciones efectivas y oportunas para mejorar las condiciones laborales.

Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto

Tipo de Investigación

Se elige para este proyecto un enfoque de investigación de campo debido a la necesidad de recolectar datos iniciales y contextuales directamente de los teletrabajadores de la empresa. Este enfoque permitirá comprender de manera clara los niveles de estrés y sus determinantes específicos en este grupo, considerando tanto los factores individuales como organizacionales. El uso de encuestas y entrevistas facilitará la obtención de información detallada sobre las percepciones y experiencias de los trabajadores en relación con su entorno de trabajo remoto, proporcionando así una visión integral y contextualizada del fenómeno de estudio.

Finalidad

Con el fin de abordar la pregunta de investigación sobre los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores de una empresa en Colombia, se elige por una investigación aplicada debido a su enfoque en la resolución de problemas prácticos y específicos en un contexto real ya que el objetivo es entender cómo diferentes factores impactan los niveles de estrés de los empleados y aplicar estos hallazgos para mejorar su bienestar y productividad, la investigación aplicada permitirá desarrollar recomendaciones, intervenciones y políticas organizacionales basadas en evidencia. Este enfoque es fundamental para generar cambios concretos y efectivos en el ambiente laboral, procurando mejorar el rendimiento de los empleados y la eficiencia organizacional.

Enfoque

Se Toma en cuenta realizar un enfoque cualitativo para esta investigación debido a la necesidad de comprender de manera profunda y detallada los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores de una empresa en Colombia. Dado que el objetivo es explorar las experiencias subjetivas y las percepciones de los empleados sobre su entorno laboral y los factores que contribuyen al estrés, el enfoque cualitativo permite enfocar la complejidad del fenómeno en un contexto específico. A través de técnicas como entrevistas en profundidad y grupos focales, se obtendrá una comprensión rica y contextualizada de cómo los teletrabajadores perciben y manejan el estrés, lo cual es fundamental para desarrollar intervenciones efectivas y adaptadas a sus necesidades.

Alcance

El alcance de esta investigación es descriptivo, ya que busca proporcionar una descripción detallada de los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores de una empresa en Colombia. Dado que el objetivo principal es analizar los niveles de estrés y sus determinantes existente en los teletrabajadores este alcance permitirá una comprensión más profunda del estado actual del fenómeno. Esto es fundamental para documentar las condiciones de trabajo de los teletrabajadores y ofrecer una base sólida de datos que pueda orientar la toma de decisiones organizacionales y el desarrollo de intervenciones específicas para mejorar el bienestar de los empleados.

Instrumento

Para abordar la pregunta de investigación sobre los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores de una empresa en Colombia, se realizará por medio de la aplicación de batería de riesgos psicosociales, ayudará a obtener información detallada y personalizada sobre las experiencias individuales de estrés y sus determinantes.

Diseño

Se toma en cuenta según la investigación de los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores de una empresa en Colombia un diseño no experimental transversal. Este diseño es adecuado ya que permite describir y explorar la situación actual de los niveles de estrés en un momento específico, proporcionando una visión inmediata de cómo los diferentes factores pueden estar influyendo en el bienestar de los empleados. Además, este enfoque es eficiente en términos de recursos, ya que facilita la recolección de datos en un solo punto en el tiempo sin la necesidad de seguimientos adicionales. Asimismo, permite explorar asociaciones entre el estrés y sus posibles determinantes, como la carga de trabajo y el apoyo social, sin manipular las condiciones de trabajo, lo que es coherente con el objetivo del estudio de observar y entender el fenómeno en su entorno natural.

Con el fin de realizar la investigación y conocer tanto los niveles que existen de estrés como los factores que lo determinan esta investigación se basa en un enfoque cualitativo donde se permite describir detalladamente las afectaciones y sus consecuencias en una población

trabajadora mediante una modalidad determinada como es el teletrabajo, para ello se realiza mediante la batería de riesgo psicosocial que como la resolución 2764 de 2022 su aplicabilidad deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos, reserva de la información, la evaluación y el correspondiente informe sobre las condiciones de salud deben ir precedidos del consentimiento informado del trabajador.

Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención.

Los instrumentos que conforman la Batería y que deben ser utilizados para las evaluaciones periódicas de los factores de riesgo psicosocial son los siguientes:

- 1.1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- 1.2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- 1.3. Cuestionario para la evaluación del estrés.
- 1.4. Ficha de datos generales (sociodemográficos y ocupacionales).

Participantes

Se realiza la aplicación de la batería de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

Se reúne a los colaboradores para explicar sobre la aplicación de la batería y el objetivo de la prevención de riesgos psicosociales, así como la reserva y confidencialidad de la información mediante la firma del consentimiento informado.

Caracterización

Tabla 1 participantes de la empresa

Cargos	Cantidad
Director Ejecutivo	1
Lider de Operaciones	1
Equipo de Operaciones 2 Auxi y 2 Op	4
Director de Finanzas	1
Equipo de Finanzas 2 Auxi	2
Lider de IT	1
Equipo de IT 1 Tecnologo y 2 Op	3
Lider de Marketing Digital	1
Equipo de Marketing 2 auxi 1 op	3
Lider de Recursos Humanos	1
Equipo de Recursos Humanos 1 tec y 1 auxi	2
Lider de Atención al Cliente	1
Equipo de Atención al Cliente 2 tecno 2 auxi	4
Lider de Ventas	1
Equipo de Ventas 1 admi, 2 auxi, 1 opera	4

Nota: Elaboración propia

Tabla 2 participantes por cargo

Distribución por Tipo de Cargo	Cantidad
Jefatura - tiene personal a cargo	2
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	8
Auxiliar, asistente, administrativo, asistente, técnico	14
Operario, operador, ayudante, servicios generales	6

Nota: Elaboración propia

Tabla 3 participantes por Genero

Colaboradores	Total
Mujeres	12
Hombres	18
Total	30

Nota: Elaboración propia

Tabla 4 participantes por Edad

Distribución por Edad	Cantidad
18 a 25 Años	5
26 a 35 Años	8
36 a 45 Años	7
46 a 55 Años	5
56 a 65 Años	3
Más de 65 Años	2

Nota: Elaboración propia

Tabla 5 Nombre de la tabla participantes por estado civil

Distribución Por Estado Civil	Cantidad
Soltero (a)	14
Casado (a)	7
Unión libre	8
Separado (a)	1
Divorciado (a)	1
Viudo (a)	0
Total	30

Nota: Elaboración propia

Tabla 6 por nivel de estudio

Distribución Por Nivel de Estudios	Cantidad
Primaria incompleta	1
Primaria completa	1
Bachillerato incompleto	2
Bachillerato completo	4
Técnico / Tecnológico incompleto	1
Técnico / Tecnológico completo	8
Profesional incompleto	2
Profesional completo	8
Post-grado incompleto	0
Post-grado completo	3

Nota: Elaboración propia

Tabla 7 participantes por tipo de vivienda

Distribución Por Tenencia de Vivienda	Cantidad
Familiar	9
En arriendo	10
Propia	11

Nota: Elaboración propia

Tabla 8 participantes por estrato

Distribución por Estrato Socioeconómico	CANTIDA
No sé	1
Estrato 4	1
Estrato 3	5
Estrato 2	17
Estrato 1	6

Nota: Elaboración propia

Tabla 9 participantes por tipo de contrato

Distribución por Tipo de Contrato	Cantidad
Temporal de menos de 1 año	4
Temporal de 1 año o más	2
Término indefinido	23
Cooperado (cooperativa)	0
Prestación de servicios	1
No sé	0

Nota: Elaboración propia

Tabla 10 participantes por periodicidad de pago

Distribución Por Periodicidad de Pago	Cantidad
Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	28
Una parte fija y otra variable	2
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	0

Nota: Elaboración propia

Tabla 11 participantes por personas a cargo

Distribucion por Personas a cargo	Cantidad
Ninguna	22
Una Persona	0
Dos Personas	2
Tres Personas	2
Cuatro Persona	3
Cinco Personas	0
Seis Personas	1

Nota: Elaboración propia

Tabla 12 participantes por nivel académico

Distribución Por Nivel de Estudios	Cantidad
Primaria incompleta	1
Primaria completa	1
Bachillerato incompleto	2
Bachillerato completo	4
Técnico / Tecnológico incompleto	1
Técnico / Tecnológico completo	8
Profesional incompleto	2
Profesional completo	8
Post-grado incompleto	0
Post-grado completo	3

Nota: Elaboración propia

Tabla 13 participantes por Antigüedad

Distribución Por Antigüedad En la Empresa	Cantidad
Menos de un año	5
1 A 5 Años	6
6 A 10 Años	8
11 A 15 Años	7
16 A 20 Años	2
Más DE 20 Años	2

Nota: Elaboración propia

Tabla 14 participantes por Antigüedad

Distribución por Antigüedad en la Empresa	Cantidad
Menos de un año	5
1 A 5 Años	6
6 A 10 Años	8
11 A 15 Años	7
16 A 20 Años	2
Más DE 20 Años	2

Nota: Elaboración propia

Tabla 15 participantes por horas laborales

Distribución por Horas diarias de trabajo	Cantidad
4 Horas	0
6 Horas	0
7 Horas	0
8 Horas	10
9 Horas	18
10 Horas	1
12 Horas	1

Nota: Elaboración propia

Técnicas e instrumentos o herramientas

La evaluación de los niveles de estrés mediante la aplicación de la batería de riesgos es un enfoque valioso para comprender el bienestar de los empleados en una organización.

Con el fin de evaluar los niveles de estrés mediante la aplicación de la batería de riesgos se toma como muestra la participación a 30 empleados, de los cuales se tienen en cuenta desde las áreas de jefatura, analistas, auxiliares, asistentes, administrativos, técnicos y operativos.

La caracterización poblacional se realiza por diferentes descripciones detallando por edad, estado civil, genero, cargos, estratos, personas a cargo, contrato, periodicidad de pago entre otras que permiten dimensionar los resultados de niveles estrés en diferentes rangos sociodemográficos lo que permite a la organización adoptar medidas adecuadas para mejorar el bienestar laboral.

Metodología De Evaluación

La Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial aplicada a los trabajadores de la empresa se realizó mediante la aplicación de los siguientes cuestionarios:

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (según nivel educativo y ocupacional A o B)
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral
3. Cuestionario para la Evaluación del Estrés
4. Ficha de datos generales

Se llevaron a cabo las aplicaciones mediante todas las modalidades autorizadas por el Ministerio de Trabajo en el Manual del Usuario de la Batería de Riesgo Psicosocial, hetero diligenciamiento y auto aplicación.

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

Evaluación del Estrés

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

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

Tabla 16 categorías síntomas de estrés

Categorías de síntomas en la evaluación de estrés	
Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntoma de comportamiento social	4
Síntoma intelectuales y laborales	10
Síntoma psicoemocionales	9
Total	31

Nota: Elaboración propia

El estrés es una respuesta natural que tenemos ante situaciones que percibimos como amenazantes. En momentos de estrés, nuestro cuerpo y mente se preparan para actuar, ya sea enfrentando la situación o alejándonos de ella. Esta respuesta puede ser útil, ya que nos ayuda a enfrentar desafíos. Sin embargo, cuando el estrés se vuelve intenso y constante, puede volverse perjudicial. Nos puede afectar de maneras que no son visibles a simple vista, causando síntomas físicos, emocionales y conductuales que pueden impactar nuestra salud y bienestar general.

Cuando hablamos de estrés ocupacional, nos referimos a la tensión específica que surge en el entorno laboral. Este tipo de estrés es una forma de responder a las condiciones de trabajo y a los factores de riesgo psicosocial que pueden dificultar la vida diaria de un empleado. Cada persona reacciona de manera diferente a estas situaciones, y es importante reconocer que el

estrés en el trabajo no es solo un tema de rendimiento, sino algo que puede influir profundamente en la calidad de vida de quienes lo experimentan.

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

Tabla 17 colores Nivel de Riesgo en los Gráficos

Muy Bajo:	ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
Bajo:	es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Medio:	la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Alto:	la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Muy Alto:	la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

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

Nota: Elaboración propia

Esta clasificación de colores se hace con el fin de que los colores rojos sean tenidos en cuenta, ya que son los niveles más altos de riesgo, el color amarillo es un riesgo moderado, las personas que se encuentren en estos niveles en la evaluación por dominios y dimensiones

evidencian una sintomatología asociada al estrés, se presume que son factores de riesgo y por tanto debe realizarse una intervención; por último el color verde son los niveles más bajos, las personas que se encuentren en estos niveles en la evaluación por dominios y dimensiones no tienen sintomatología asociada al estrés se presume que son factores de protección, el número dentro de cada barra significa el porcentaje de colaboradores con dicha puntuación.

Fases del trabajo de campo

Objetivo específico 1: Identificar los factores determinantes que contribuyen al estrés en el contexto del teletrabajo.

a) **Fase planificación:** en la encuesta implementada la información esta categorizada por tipos en el cual tipo **A** son los jefes o líderes que cuenta con personal a cargo. Tipo **B** son los cargos que no cuenta con personal a cargo.

La información se clasifica por factores de riesgos psicosocial intralaboral y extralaboral. En palabras de (Salamanca & Porras, 2022) para la psicología de la salud ocupacional los factores de riesgos psicosociales intralaborales se refieren a las condiciones, características y organización del trabajo que afectan positiva o negativamente tanto la salud física como el bienestar social y emocional de los empleados de una empresa y los factores extralaborales son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras.

b) **Fase de recolección de datos:** Se realiza mediante la aplicación de baterías riesgos psicosocial a 30 empleados de diferentes cargos, donde se pretende identificar aquellos factores de estrés en niveles altos y muy altos.

Objetivo específico 2: Describir los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores.

a) **Fase planificación:** Se realiza mediante los resultados obtenidos de la batería de riesgo psicosocial en niveles de riesgo de estrés Alto y Muy Alto en dimensiones intralaborales y extralaborales donde permite realizar la descripción tanto por cargos en intralaboral Tipo A y Extralaboral Tipo B.

b) **Fase de recolección de datos:** Se tomará una muestra de la batería de riesgo psicosocial a dos empleados que cuenten con el mayor número de afectación en las dominios y dimensiones, así determinar cuáles son esos factores predominantes del estrés que trabajan en modalidad de teletrabajo teniendo en cuenta que los resultados obtenidos son según el nivel de riesgo predominante en el estrés en liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, de manadas de trabajo y recompensas.

Objetivo específico 3: Proporcionar estrategias y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación.

a) **Fase planificación:** Según los resultados obtenidos se realiza un análisis de resultados que permita identificar aquellos factores que predominan en niveles de estrés altos y muy altos.

b) **Fase de recolección de datos:** Mediante un análisis de resultados de los factores predominante en estrés en la aplicación de la batería de riesgos se toma como muestra las dimensiones que predominan en los niveles de riesgo tanto intralaboral Tipo A como extralaboral Tipo B, describiendo las implicaciones y recomendaciones para mitigar riesgos de estrés alto y muy alto en teletrabajadores de una organización.

Categorización y clasificación

Tabla 18 Nivel de Estrés

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

Nota: Elaboración propia

La información esta categorizada por tipos en el cual tipo **A** son los jefes o líderes que cuenta con personal a cargo. Tipo **B** son los cargos que no cuenta con personal a cargo.

La información se clasifica por factores de riesgos psicosocial intralaboral y extralaboral. En palabras de (Salamanca & Porras, 2022) para la psicología de la salud ocupacional los factores de riesgos psicosociales intralaborales se refieren a las condiciones, características y organización del trabajo que afectan positiva o negativamente tanto la salud física como el bienestar social y emocional de los empleados de una empresa y los factores extralaborales son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras.

Por otro lado, se analiza los dominios y dimensión de los resultados obtenidos según el nivel de riesgo. En palabras de (Social & Javeriana, 2010) cita a (Villalobos, 2005). Se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo.

Capítulo 3. Resultados

A continuación, se presenta los principales hallazgos de los análisis de los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada que aportan información sobre la validez de los instrumentos y se describen los resultados incluyendo algunos datos que evidencia el poder discriminación de Tipo A y B del cuestionario.

Dando respuesta a la pregunta de investigación y objetivos se presenta los resultados obtenidos: ¿Cuáles son los niveles de estrés y sus determinantes existente en los teletrabajadores de una empresa Colombiana?

En la tabla de estrés n°18 se evidencia lo siguiente:

- 1) Se observa que tanto el líder de operaciones como el equipo de operaciones en general presentan niveles de riesgos altos de estrés en los dominios evaluados.
- 2) El equipo de ventas hay tres empleados de Tipo B que cuentan con riesgo Alto de estrés.
- 3) En el equipo de tecnología 3 empleados de Tipo B cuenta con niveles de riesgos muy altos de estrés.
- 4) En el quipo financiero el director cuenta con niveles de estrés muy altos

Resultados en general de estrés en teletrabajadores

Tabla 19 Intralaboral Tipo A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente. 1 empleado	Equipo de ventas. 2 empleados	Equipo de recursos humanos. 1 empleado	Equipo de Marketing. 1 empleado	Equipo de operaciones. 1 empleado	Equipo de Tecnología. 1 empleado	Equipo Financiero. 1 empleado	Equipo Ejecutivo. 1 empleado
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	22	11	11	11	11	1	1	100
	Relaciones Sociales en el Trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1
	Retroalimentación del Desempeño	1	1	2	1	1	1	1	1
	Relación con los colaboradores (subordinados)	1	2	1	1	1	1	1	1
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	1	1	1	1	1	1	1	1
	Capacitación	1	1	1	1	2	1	1	1
	Participación y Manejo del Cambio	1	1	1	1	1	2	1	1
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	1	2	1	1	1	1	1	1
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y Autonomía sobre el Trabajo	1	1	2	1	1	1	1	1
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	1	1	1	2	1	1	1	1
	Demandas Emocionales	1	1	1	1	1	1	1	1
	Demandas Cuantitativas	2	1	1	1	1	1	1	1
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	1	1	1	1	1	1	1	1
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	2	1	1	1	1	1	1	1
	Demandas de Carga Mental	1	1	1	1	2	1	1	1
	Consistencia del Rol	1	1	1	1	2	1	1	1
	Demandas de la Jornada de Trabajo	1	1	1	2	1	1	1	1
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo	2	1	1	1	1	1	1	1
	Reconocimiento y Compensación	1	1	1	1	1	1	1	2

Nota: Elaboración propia

1. Líder de atención al cliente: 5 factores en riesgo Alto y Muy Alto
2. Líder de ventas: 8 factores en riesgo Alto
3. Líder de Recursos Humanos: 8 factores en riesgo Alto y Muy Alto
4. Líder de Marketing Digital: 8 factores en riesgo Alto y Muy Alto
5. Líder de Operaciones: 15 factores en riesgo Alto y Muy Alto
6. Líder IT: 9 factores en riesgo Alto y Muy Alto
7. Director de Finanzas: 8 factores en riesgo Alto y Muy Alto
8. Director Ejecutivo: 2 factores en riesgo Alto

Intralaboral Tipo A-Niveles de estrés

Se toma la muestra de dos líderes con la mayor cantidad de nivel de riesgo entre Alto y Muy Alto encontrados en los resultados de la batería de riesgo psicosocial aplicada.

Tabla 20 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo A

DOMINIOS	DIMENSION	LIDER DE OPERACIONES/RIESGO
LIEDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAO	Características de liderazgo	Alto
	Relaciones sociales en el trabajo	Muy Alto
	Retroalimentación del desempeño	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El líder de operación puede no establecer objetivos claros, metas realistas, puede ser que presenta dificultad con el personal a cargo en cuanto delegación de tareas asignadas y comunicación efectiva, puede no abordar los conflictos y desafíos de manera efectiva sin que esto le ocasione o genere algún tipo de malestar, puede estar presentando dificultad para abordar a su equipo de trabajo y no proporcionar o fomentar un ambiente motivador.

Tabla 21 Control sobre el trabajo Intralaboral Tipo A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	LÍDER DE OPERACIONES/RIESGO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del rol	Muy Alto
	Participación y manejo del cambio	Alto
	Control y autonomía sobre el trabajo	Muy Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

Se evidencia que el líder de operaciones no tiene un control efectivo sobre sus tareas, decisiones o recursos asignados, puede ser falta de retroalimentación que no le permite estar en confianza sobre las funciones y cargo ejercido, también se debe revisar el nivel de carga o tareas y responsabilidades exigidas en el cargo.

Tabla 22 Demandas del trabajo Intralaboral tipo A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	LÍDER DE OPERACIONES/RIESGO
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzos físicos	Muy Alto
	Demandas Emocionales	Alto
	Demandas Cuantitativas	Alto
	Influencia del ambiente Laboral sobre el Extralaboral	Muy Alto
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	Alto
	Consistencia del Rol	Muy Alto
	Demandas de la jornada de Trabajo	Muy Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

Él colaborador presenta niveles muy altos de estrés esto puede ser por la carga laboral excesiva, plazos ajustados o imposibles de cumplir, trabajo repetitivo responsabilidades excesivas, cambio constante en prioridades y objetivos o falta de apoyo, lo que le está generando niveles de estrés muy alto.

Tabla 23 Recompensas Intralaboral Tipo A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	LÍDER DE OPERACIONES/RIESGO
RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertenencia de la organización y del trabajo	Alto
	Reconocimiento y compensación	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El líder operativo puede sentir frustraciones por falta de reconocimiento por sus logros y contribuciones, puede no estar de acuerdo con su remuneración y falta de beneficios, falta de vacaciones, o no hay oportunidades de crecimiento profesional, se debe validar si hay programa de recompensas o incentivos o desigualdad en la distribución de recompensas.

Tabla 24 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	LÍDER DE IT/RIESGO
LIEDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAO	Relaciones sociales en el trabajo	Alto
	Retroalimentación del desempeño	Muy Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El líder de IT puede estar presentando niveles alto y muy alto en la comunicación efectiva entre colegas o personal a cargo, conflicto o tensión entre equipo, dificultades para trabajar en equipo, falta de apoyo y colaboración o puede sentir discriminación o acoso.

Tabla 25 Control sobre el trabajo Intralaboral tipo A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	LÍDER DE IT/RIESGO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del rol	Muy Alto
	Capacitación	Alto
	Participación y manejo del cambio	Alto
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El colaborador puede estar presentando niveles de riesgo muy alto y alto debido a que se siente con falta de autonomía para tomar decisiones, falta de oportunidades crecimiento profesional, trabajo repetitivo y no se reconocen los logros o contribuciones

Tabla 26 Recompensas Intralaboral Tipo A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	LÍDER IT/RIESGO
RECOMPENSAS	Recompensas derivadas de la pertenencia de la organización y del trabajo	Alto
	Reconocimiento y compensación	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El líder IT puede sentir frustraciones por falta de reconocimiento por sus logros y contribuciones, puede no estar de acuerdo con su remuneración y falta de beneficios, falta de vacaciones, o no hay oportunidades de crecimiento profesional, se debe validar si hay programa de recompensas o incentivos o desigualdad en la distribución de recompensas.

Intralaboral Tipo B

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
RELACIONES SOCIALES EN EL	Características del Liderazgo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
	Relaciones Sociales en el Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Retroalimentación del Desempeño	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	MA
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	Capacitación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SR	SR
	Participación y Manejo del Cambio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	B
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y Autonomía sobre el Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	B
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
	Demandas Emocionales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	Demandas Cuantitativas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	B
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Demandas de Carga Mental	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	SR
RECOMPENSAS	Demandas de la Jornada de Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	MA
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SR	MA
	Reconocimiento y Compensación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	%SR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12,5	12,5
	%B	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12,5	18,8
	%M	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,0	0
	%A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	37,5	31,25
	%MA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	37,5	37,5

Tabla 27 Intralaboral Tipo B

Nota: Elaboración propia

Equipo financiero: 12 factores de riesgos entre Alto y Muy Alto

Equipo Ejecutivo: 11 factores de riesgos entre Alto y Muy Alto

Se toma como muestra el equipo financiero ya que presenta niveles altos y muy altos de estrés laboral.

Tabla 28 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Intralaboral Tipo B

Dominios	Dimensión	Equipo Financiero/Riesgo
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características de liderazgo	Muy Alto
	Relaciones sociales en el trabajo	Alto
	Retroalimentación del desempeño	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

Se evidencia que el equipo de trabajo se siente inconforme en cuanto al reconocimiento de los logros y contribuciones, la comunicación puede ser ineficaz, autoritaria o poco participativa y la falta de claridad en la visión y objetivos.

Tabla 29 control sobre el trabajo Intralaboral Tipo B

DOMINIOS	DIMENSIÓN	EQUIPO FINANCIERO/RIESGO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del rol	Muy Alto
	Participación y manejo del cambio	Muy Alto
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	Alto
	Control y autonomía sobre el trabajo	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

Se evidencia que el equipo de trabajo se ve afectados por la falta de autonomía para tomar decisiones en su rol de trabajo, se evidencia que no hay claridad en responsabilidades y objetivos, no hay control sobre recursos y herramientas.

Tabla 30 Demandas del trabajo Intralaboral Tipo B

DOMINIOS	DIMENSIÓN	EQUIPO FINANCIERO/RIESGO
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas ambientales y de esfuerzos físicos	Muy Alto
	Demandas Emocionales	Muy Alto
	Influencia del ambiente Laboral sobre el Extralaboral	Alto
	Demandas de la jornada de Trabajo	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El resultado del área financiera demuestra que cuenta con cargas laborales excesiva, plazos ajustado o imposibles de cumplir, falta de recursos o herramientas y trabajo repetitivo.

Tabla 31 Recompensas Intralaboral Tipo B

DOMINIOS	DIMENSIÓN	EQUIPO FINANCIERO/RIESGO
RECOMPENSAS	Reconocimiento y compensación	Muy Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El resultado del área financiera demuestra la inconformidad por no reconocer su trabajo esto les genera niveles altos de estrés la falta de reconocimiento y contribución, inconformidad en la remuneración, la falta de beneficios o no hay oportunidades de crecimiento profesional.

Extralaboral Tipo A y B

Tabla 32 Extralaboral Tipo A

DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente	Equipo de ventas	Equipo de recursos humanos	Equipo de Marketing	Equipo de operaciones	Equipo de Tecnología	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo
Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda	B	A	SR	B	A	M	M	SR
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	SR	A	MA	SR	SR	SR	M	SR
Características de la vivienda y de su entorno	MA	MA	A	MA	MA	MA	MA	A
Situación económica del grupo familiar	A	MA	MA	A	A	A	A	A
Comunicación y relaciones interpersonales	SR	B	M	A	MA	MA	SR	SR
Relaciones familiares	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR	SR
Tiempo fuera del trabajo	B	SR	A	A	A	B	B	B
%SR	42,9	28,6	28,6	28,6	28,6	28,6	28,6	57,1
%B	28,6	14,3	0,0	14,3	0,0	14,3	14,3	14,3
%M	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	14,3	28,6	0,0
%A	14,3	28,6	28,6	42,9	42,9	14,3	14,3	28,6
%MA	14,3	28,6	28,6	14,3	28,6	28,6	14,3	0,0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: Elaboración propia

1. Atención al cliente: 2 factores de riesgo Alto y Muy Alto.
2. Equipo de ventas: 4 factores de riesgo Alto y Muy Alto.

3. Equipo de recursos humanos: 4 factores de riesgo Alto y Muy Alto.
4. Equipo de Marketing: 4 Factores de riesgo Alto y Muy Alto.
5. Equipo de Operaciones: 5 Factores de riesgo Alto y Muy Alto.
6. Equipo de Tecnología: 3 factores de riesgo Alto y Muy Alto.
7. Equipo Financiero: 2 factores de riesgo Alto y Muy Alto.
8. Equipo ejecutivo: 2 factores de riesgo Alto.

Se toma como muestra al equipo de operaciones ya que es el que tiene la mayor cantidad de niveles de riesgo psicosocial extralaboral.

Tabla 33 Muestra extralaboral Tipo A

DIMENSIÓN	EQUIPO OPERACIONES/RIESGO
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Alto
Características de la vivienda de trabajo y de su entorno	Muy Alto
Situación económica del grupo familiar	Alto
Comunicación de relaciones interpersonales	Muy Alto
Tiempo fuera del trabajo	Alto

Nota: Elaboración propi

Análisis de Resultados:

El resultado del área operaciones en Extralaboral tipo A demuestra que presenta altos niveles de estrés por distancia excesiva entre vivienda y trabajo el tiempo del desplazamiento le genera cierto malestar y los costos de transporte elevados. En cuanto a las características de

vivienda de trabajo se puede ver afectado por el espacio de trabajo inadecuado, iluminación o condiciones insalubres o peligrosas.

La situación financiera o carga financiera le genera altos niveles de estrés ya que puede presentar dificultades para cubrir las necesidades básicas. Por otro lado, se evidencia horarios de trabajo extenuantes, falta de tiempo para descansar o relajarse, esto conlleva a problemas de comunicación con familiares o amigos, dificultades para establecer relaciones sociales y conflictos interpersonales o en casa.

Tabla 34 Extralaboral Tipo B

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
Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
Características de la vivienda y de su entorno	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
Situación económica del grupo familiar	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
Comunicación y relaciones interpersonales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	B
Relaciones familiares	NA	NA	NA	NA	NA	NA	M	SR
Tiempo fuera del trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
%SR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,0	14,3
%B	NA	NA	NA	NA	NA	NA	14,3	14,3
%M	NA	NA	NA	NA	NA	NA	14,3	0,0
%A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	28,6	42,9
%MA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	42,9	28,6
Total		0	0	0	0	0	100	100

Nota: Elaboración propia

1. Equipo Financiero: 5 factores de riesgo Altos y Muy Altos
2. Equipo Ejecutivo: 5 factores de riesgo Altos y Muy Altos

Se toma como muestra el equipo financiero ya que cuenta con 3 factores de riesgo Muy Altos y el equipo ejecutivo con dos en riesgo Muy Alto.

Tabla 35 Muestra resultados Extralaboral Tipo B

DIMENSIÓN	EQUIPO FINANCIERO/RIESGO
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	Muy Alto
Influencia del entorno extralabora sobre el trabajo	Alto
Características de la vivienda de trabajo y de su entorno	Muy Alto
Situación económica del grupo familiar	Muy Alto
Tiempo fuera del trabajo	Alto

Nota: Elaboración propia

Análisis de Resultados:

El resultado del área financiera en Extralaboral tipo B, el equipo de trabajo en general demuestran que presenta altos niveles de estrés por distancia excesiva entre vivienda y trabajo el tiempo del desplazamiento le genera cierto malestar y los costos de transporte elevados. En cuanto a las características de vivienda de trabajo se puede ver afectado por el espacio de trabajo inadecuado, iluminación o condiciones insalubres o peligrosas.

Objetivo 1: Identificar Los Factores Determinantes Que Contribuyen Al Estrés en el Contexto del Teletrabajo

Se evidencia los siguientes factores determinantes de estrés de la tabla n°18 tipo A y B en los teletrabajadores que fueron entrevistados.

Cargo: Líder de Operaciones

Factor de dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Características de liderazgo
- Relaciones sociales en el trabajo
- Retroalimentación del desempeño

Factor de dominio Control sobre trabajo: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Claridad del rol
- Participación y manejo del cambio
- Control y autonomía sobre el trabajo

Factor de dominio Demandas del trabajo: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Demandas ambientales y de esfuerzo físico
- Demandas Cuantitativas
- Demandas emocionales
- Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
- Exigencias de responsabilidad del cargo
- Consistencia del Rol
- Demandas de la jornada de trabajo

Factor de dominio Recompensas: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
- Reconocimiento y compensación

Factor de dominio Recompensas: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

- Reconocimiento y compensación

Cargo: Director de finanzas

Factor de dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Características de liderazgo
- Retroalimentación del desempeño

Factor de dominio Control sobre trabajo: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Claridad del rol
- Capacitación
- Participación y manejo del cambio
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas

Factor de dominio Recompensas: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo

que se realiza

- Reconocimiento y compensación

Equipo de Ventas: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- Características de la vivienda y de su entorno
- Situación económica del grupo familiar

Equipo de Operaciones: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Desplazamiento de vivienda-trabajo-vivienda
- Características de la vivienda y de su entorno
- Situación económica del grupo familiar
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Tiempo fuera del trabajo

Equipo de Tecnología: afectación predominante de estrés las siguientes dimensiones

- Situación económica del grupo familiar

- Características de la vivienda y de su entorno
- Comunicación y relaciones interpersonales

Objetivo 2: Describir los Niveles de Estrés y Sus Determinantes En Los Teletrabajadores

Líder de operaciones:

Nivel de riesgo liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:

- Características de liderazgo: **Riesgo Alto**
- Relaciones sociales en el trabajo: **Riesgo Muy Alto**
- Retroalimentación del desempeño: **Riesgo Alto**

Nivel de riesgo Control sobre trabajo:

- Claridad del rol: **Riesgo Muy Alto**
- Participación y manejo del cambio: **Riesgo Alto**
- Control y autonomía sobre el trabajo: **Riesgo Muy Alto**

Nivel de riesgo Demandas del trabajo:

- Demandas ambientales y de esfuerzo físico: **Riesgo Muy Alto**
- Demandas emocionales: **Riesgo Alto**

- Demandas Cuantitativas: **Riesgo Alto**
- Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral: **Riesgo Muy Alto**
- Exigencias de responsabilidad del cargo: **Riesgo Alto**
- Consistencia del Rol: **Riesgo Muy Alto**
- Demandas de la jornada de trabajo: **Riesgo Muy Alto**

Nivel de riesgo Recompensas:

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: **Riesgo Alto**
- Reconocimiento y compensación: **Riesgo Alto**

Director de finanzas: se evidencia los siguientes niveles predominantes.

Nivel de riesgo liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:

- Características de liderazgo: **Riesgo Muy Alto**
- Retroalimentación del desempeño: **Riesgo Muy Alto**

Nivel de riesgo control sobre trabajo:

- Claridad del rol: **Riesgo Muy Alto**
- Capacitación: **Riesgo Alto**

- Participación y manejo del cambio: **Riesgo Alto**
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: **Riesgo Alto**

Nivel de riesgo Recompensas:

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: **Riesgo Alto**
- Reconocimiento y compensación: **Riesgo Alto**

Nivel de riesgo equipo de ventas:

- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda: **Riesgo Alto**
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: **Riesgo Alto**
- Características de la vivienda y de su entorno: **Riesgo Muy Alto**
- Situación económica del grupo familiar: **Riesgo Muy Alto**

Nivel de riesgo equipo de operaciones:

- Desplazamiento de vivienda-trabajo-vivienda: **Riesgo Alto**
- Características de la vivienda y de su entorno: **Riesgo Muy Alto**
- Situación económica del grupo familiar: **Riesgo Alto**
- Comunicación y relaciones interpersonales: **Riesgo Muy Alto**

- Tiempo fuera del trabajo: **Riesgo Alto**

Nivel de riesgo equipo de tecnología:

- Situación económica del grupo familiar: **Riesgo Alto**
- Características de la vivienda y de su entorno: **Riesgo Muy Alto**
- Comunicación y relaciones interpersonales: **Riesgo Muy Alto**

Objetivo 3: Proporcionar Estrategias y Recomendaciones Basadas En los Resultados de la Investigación

Es importante adaptar estas estrategias y recomendaciones a las necesidades específicas de cada organización y equipo. La implementación efectiva requerirá la colaboración y compromiso de todos los niveles de la organización y áreas implicadas.

1. Fomentar el equilibrio trabajo-vida personal:
 - Establecer límites claros entre trabajo y vida personal respetando horarios.
 - Priorizar actividades personales y familiares
 - Practicar técnicas de relajación (respiración profunda, meditación, yoga).
 - Realizar actividades físicas regulares para reducir el estrés.
2. Apoyo social:

- Establecer redes de apoyo familiar y social.
- Participar en actividades comunitarias o días de la familia en la empresa.

3. Desarrollar habilidades:

- Capacitación y formación continua.
- Oportunidades de crecimiento profesional

4. Gestión del tiempo:

- Establecer prioridades y gestionar el tiempo: capacitación e implantación de estrategias de cumplimiento en las actividades diarias.
- Reducir la carga laboral excesiva.
- Evaluar los riesgos expuesto entre desplazamiento de casa al trabajo y establecer un horario de trabajo razonable y respetarlo.

Gestionar las Demandas del Trabajo

- Evaluaciones de Carga de Trabajo: Realizar analista de puesto de trabajo funciones y responsabilidades y realizar los ajustes necesarios para mitigar la sobrecarga laboral.
- Apoyo emocional: Implementar programas de apoyo con las áreas de SST y Talento Humano.
- Establecer políticas de trabajo flexible y horarios ajustables.

- La empresa debe proporcionar recursos para el manejo del estrés como cursos, talleres, servicios de consejería, rumba terapia, yoga u otras actividades que les permitan a los colaboradores mayor cuidado en la salud mental.
- Ofrecer oportunidades de descanso y recreación (crear cultura de pausas activas estando desde casa, vacaciones)
- A los Teletrabajadores se les debe generar herramientas que permitan hacer buen uso de la gestión del tiempo y productividad por ERP.
- Estando desde casa se debe establecer alertas y recordatorios para pausa, toma de descanso y así evitar la sobrecarga de trabajo.
- Fomentar cultura mediante aplicaciones o correos que se les notifique a los empleados momento para meditar mediante videos.
- Utilizar Software de seguimiento de horas trabajadas para evitar que los teletrabajadores se sobrecarguen.

Capítulo 4. Disertación

En conclusión, a los objetivos de la investigación los principales hallazgos son las siguientes:

Identificar los factores determinantes que contribuyen al estrés en el contexto del teletrabajo

- Sobrecarga de trabajo: Los teletrabajadores usan de su tiempo personal para cumplir con las actividades diarias lo cual no se evidencia un respeto en cumplimiento de horarios.
- Desplazamiento: Se evidencia que las veces que deben dirigirse a las oficinas les genera estrés sea por temas de transporte gastos o riesgos a los que se ven expuestos ya que no salen a las horas establecidas de sus trabajos por temas de sobrecarga laboral.
- Comunicación asertiva: se debe fomentar el trabajo en equipo entre líderes y colaboradores, delegando tareas y responsabilidades acorde a sus funciones y tiempo fomentando la autonomía y flexibilidad.
- Recompensas: Reconocer y recompensar logros y establecer beneficios y compensaciones justas.

Describir los niveles de estrés y sus determinantes en los teletrabajadores

Se evidencia altos niveles de estrés en el líder de operaciones y líder financiero en los siguientes

Dominios:

- I. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:

Implicaciones

- Esto puede generar baja moral y motivación
- Falta de confianza y respeto hacia líder
- Incremento del estrés y la ansiedad

II. Control sobre el trabajo

Implicaciones

- Estrés y ansiedad
- Baja motivación y satisfacción laboral
- Falta de compromiso
- Disminución de la productividad
- Problemas de Salud física y mental

III. Demandas del trabajo

Implicaciones

- Estrés y ansiedad
- Agotamiento físico y mental
- Baja motivación y satisfacción laboral
- Rotación del personal y ausentismo
- Disminución en la productividad y eficiencia

- Dificultad para mantener un equilibrio trabajo-vida personal

IV. Recompensas

Implicaciones

- Baja motivación y satisfacción laboral.
- Rotación del personal y ausentismo
- Disminución en la productividad y eficiencia
- Dificultad para mantener un equilibrio trabajo-vida personal

El equipo de ventas, operaciones y tecnología presenta altos niveles de estrés en los siguientes dominios

V. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Implicaciones

- Conflictos o tensión entre equipo.
- Dificultades para trabajar en equipo.
- Comunicación ineficaz o falta de respeto
- Baja moral y motivación
- Rotación del personal
- Disminución de la productividad y eficiencia

VI. Control sobre el trabajo

Implicaciones

- Baja moral y motivación
- Rotación del personal
- Disminución de la productividad y eficiencia

VII. Demandas del trabajo

Implicaciones

- Estrés y ansiedad
- Fatiga y agotamiento
- Dolor o lesiones físicas y mentales
- Problemas de salud mental
- Falta de equilibrio trabajo-vida personal
- Horarios extendidos o irregulares

VIII. Recompensas

Implicaciones

- Baja motivación y satisfacción laboral

- Rotación del personal y ausentismo
- Disminución de la productividad y eficiencia
- Problemas de moral y clima laboral

Se evidencia altos niveles de estrés extralaboral en lidere de operaciones

Implicaciones

- Estrés crónico y ansiedad
- Depresión
- Dificultades para conciliar trabajo y vida personal

Proporcionar estrategias y recomendaciones basadas en los resultados de la investigación

En primer lugar, es esencial invertir en la capacitación y el desarrollo continuo de los colaboradores, asegurándose de que cuenten con las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades y enfrentar los retos del día a día. Este desarrollo puede ser complementado con programas de retroalimentación y coaching, especialmente dirigidos a los líderes, para que puedan fortalecer sus habilidades de liderazgo y ofrecer un entorno de trabajo motivador y eficiente. Establecer objetivos claros y medibles es igualmente importante, ya que proporciona una dirección clara y evita la ambigüedad en las expectativas.

Recomendaciones

- Capacitación y desarrollo para el colaborador
- Retroalimentación y Coaching para mejorar las habilidades de liderazgo
- Establecer objetivos claros
- Fomentar la comunicación efectiva

En cuanto a la motivación, es vital establecer un programa de reconocimiento y recompensas, para que los empleados se sientan valorados por sus esfuerzos y logros. Revisar y ajustar periódicamente la compensación económica y ofrecer beneficios adicionales también son estrategias efectivas

Recomendaciones

- Delegar responsabilidades
- Definir roles y responsabilidades
- Gestionar la carga laboral
- Fomentar la flexibilidad
- Capacitar y desarrollar
- Establecer objetivos claros

Para garantizar que la comunicación sea efectiva, se deben establecer reuniones regulares de equipo que fomenten el intercambio de ideas y el establecimiento de objetivos claros. Es importante que estas reuniones promuevan la comunicación abierta y honesta, permitiendo que todos los miembros del equipo se expresen y contribuyan al proceso de toma de decisiones. Además, la retroalimentación constructiva, tanto entre pares como de los líderes hacia los colaboradores, debe ser una práctica habitual para mejorar el desempeño y solucionar cualquier problema que pueda surgir.

Recomendaciones

- Revisar y ajustar la carga laboral del empleado
- Establecer objetivos claro y prioridades
- Proporcionar recursos adicionales (herramientas, capacitación, apoyo)
- Ofrecer opciones de trabajo flexible (horarios, lugar de trabajo)
- Establecer un programa de reconocimiento y recompensas
- Revisar y ajustar la compensación económica
- Ofrecerle beneficios adicionales
- Proporcionar retroalimentación
- Ofrecer opciones de trabajo flexible (horarios, lugar de trabajo)

- Establecer reuniones regulares de equipo
- Clarificar responsabilidades y objetivos
- Proporcionar retroalimentación constructiva
- Establecer objetivos claros y medibles
- Capacitar en habilidades de liderazgo y comunicación

Estas recomendaciones, si se implementan de manera adecuada, ayudarán a reducir los riesgos psicosociales, mejorar la productividad y promover un ambiente de trabajo más seguro y respetuoso.

Conclusión

A partir de los datos presentados, se evidencia un panorama complejo y preocupante en relación a los niveles de estrés experimentados por los teletrabajadores participantes de esta investigación, particularmente en los roles de liderazgo y en equipos operativos.

Los resultados obtenidos indican que los factores de estrés se manifiestan de manera transversal en diversos dominios laborales, impactando significativamente tanto la salud mental y física de los empleados, como la productividad y el clima organizacional.

Es fundamental reconocer que los elevados niveles de estrés afectan no solo la salud física y mental de los empleados, sino también la productividad y el clima organizacional. Las implicaciones de los dominios analizados, como desplazamiento, liderazgo, control sobre el trabajo, demandas laborales y recompensas, muestran cómo estos factores inciden en la motivación, satisfacción laboral.

Además, los altos niveles de estrés extralaboral, especialmente en cargos de liderazgo, reflejan un desajuste en el equilibrio entre las exigencias del trabajo y la vida personal, lo cual puede acarrear consecuencias graves para la salud y el bienestar de los empleados. Es imprescindible que las organizaciones implementen estrategias efectivas para gestionar el estrés laboral, mejorar la comunicación interna y fomentar un ambiente de trabajo saludable que permita un equilibrio adecuado entre las responsabilidades laborales y personales. Solo a través de una gestión integral del estrés se podrán mantener altos niveles de productividad, satisfacción y bienestar entre los colaboradores.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la urgente necesidad de implementar medidas para abordar el problema del estrés en el teletrabajo. Es fundamental diseñar estrategias que permitan reducir la carga de trabajo, fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal, mejorar las relaciones interpersonales y ofrecer un mayor reconocimiento y apoyo a los empleados

Referencias

Becerra, L. F., Quintanilla, D., Vásquez, X. A., & Restrepo, H. F. (10 de Julio de 2018). *Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n5/574-578/es>

CONTRERAS, J. D., & GÓMEZ, J. J. (2023). *PERCEPCIÓN DE BIENESTAR PSICOLOGICO EN TELETRABAJADORES COLOMBIANOS EN POSTPANDEMIA DE COVID – 19*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/666e1fa1-5776-49c6-953a-3bc5fe12ef4c/content>

Espinoza, L. A., & Sáurez, K. R. (2020). *Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/cinn/v12n2/1659-4266-cinn-12-02-484.pdf>

Fonner, K. L., & Roloff, M. E. (01 de Octubre de 2010). *Por qué los teletrabajadores están más satisfechos con su trabajo que los trabajadores de oficina: cuándo es beneficioso tener menos contacto*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00909882.2010.513998>

Garzón, L. J., & García, L. S. (2023). *ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO FACTORES DE RIESGO DEL ESTRÉS LABORAL EN COLOMBIA*. Obtenido de Universidad Minuto de Dios: file:///C:/Users/isanchez/Downloads/T.P_LeidyMosquera-LuisRiveros_2023.pdf

González, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (Enero de 2002). *ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO*. Obtenido de Revista Internacional de Psicología.

IBARGUEN, A. C., BARRERA, K. N., DIAZ, M. J., VELANDIA, D. C., & HERNÁNDEZ, A. M. (JULIO de 2023). *IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA*. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7019/Impacto%20del%20teletrabajo%20en%20la%20salud%20mental%20de%20los%20colaboradores%20de%20una%20cl%C3%ADnica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jimenez-Delgado, G., Ardila-Parra, M., Santos, G., Sá, J. C., Lima, V., Campis-Freyle, L., . . . Hernández-Ureche, D. N. (20 de noviembre de 2021). *An Integrated Framework Based on Fuzzy AHP-TOPSIS and Multiple Correspondences Analysis (MCA) for Evaluate the Technological Conditions of the Teleworker in Times of Pandemic: A Case Study*. Obtenido de Enlace de Springer: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-90966-6_32

Juna, M. A., Anshari, M., & Hamdan, N. A. (22 de noviembre de 2022). *Teletrabajo, COVID-19 y teoría del modelo multidimensional del bienestar*. Obtenido de inderscience: <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJWOE.2022.126957>

León, M. A., & Moreno, L. A. (2023). *Afectaciones en la salud mental de los trabajadores que continuaron con la modalidad de teletrabajo post pandemia en Colombia*. Obtenido de Universidad ECCI:

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

Mendonça, I., Coelho, F., & Abreu, P. F. (24 de febrero de 2022). *Teletrabajo y salud mental durante la COVID-19*. Obtenido de <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/5/2602>

Mintrabajo. (Julio de 2019). *Bienestar y Salud Mental: Un Compromiso de Mintrabajo y Sector Publico*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Montalvo, J. C. (17 de MARZO de 2021). *ESTRÉS LABORAL DURANTE LA COVID-19: A PROPÓSITO DE UNA REVISIÓN SUTEMÁTICA*. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4182/1/Quiranza%20Montalvo%20Juan%20Carlos.pdf>

Muete, T. P., & Bedoya, Á. S. (2020). *PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA MITIGAR SITUACIONES DE ESTRÉS LABORAL Y ACADÉMICO PRESENTE EN ESTUDIANTES QUE ADELANTAN UN PROGRAMA DE Y ADMINISTRATIVAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA BOGOTÁ*. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52237/Trabajo%20de%20Grado%20Administraci%C3%B3n%20-%20Tatiana%20Paola%20Alvarez%20Muete.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salamanca, M., & Porras, N. (2022). *FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO INTRALABORALES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD*. Obtenido de Integración Académica en Psicología: https://integracion-academica.org/attachments/article/369/08%20Riesgo%20intralaboral%20-%20MSSalamanca_%20NRPorras.pdf

Salazar, F. V. (Mayo de 2022). *Salud mental y teletrabajo: una mirada desde la gestión del riesgo y los datos epidemiológicos*. Obtenido de Protección y seguridad: <https://ccs.org.co/wp-content/uploads/2024/01/Salud-mental-y-teletrabajo-PS-403.pdf>

Silvera, S. Y. (24 de MAYO de 2023). *EL TELETRABAJO EN COLOMBIA Y SU IMPACTO EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/64755/TG%20-%20Vaisman%20Silvera%2C%20Steven%20Yehiel%20%20-%20Corregido%20por%20JM%20%281%29%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Social, M. d., & Javeriana, U. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Stiven, G. F., Cristina, S. I., Andrea, A. P., & Parra, M. C. (2020). *Estrés asociado al cambio de modalidad de trabajo de virtual a presencial, en el marco de la pandemia por Covid-19, en un grupo de trabajadores de la empresa Konecta*. Obtenido de

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2536/INFORME%20FINAL%20ESTR%C3%89S%20TELETRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sygit-Kowalkowska, A. P., Boe O, R. S., J, M., A, P., R, P., . . . Malinauskas. (2022). *Evaluación del modo de trabajo y su importancia para las relaciones entre el hogar y el trabajo y entre el hogar y el trabajo: el papel de la resiliencia, el afrontamiento del estrés y la pasión por el trabajo*. Obtenido de Revista internacional de investigación medioambiental y salud pública: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/21/14491>

Velandia, S. R., & Santander, Y. S. (9 de noviembre de 2020). *Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia*. Obtenido de Análisis. Revista Colombiana de Humanidades: <https://www.redalyc.org/journal/5155/515570056015/html/>

Velandia, S. R., & Santander, Y. S. (2021). *Análisis sistemático sobre estrés laboral en*. Obtenido de file:///C:/Users/isanchez/Downloads/Dialnet-AnalisisSistematicoSobreEstresLaboralEnColombia-9081876.pdf