



Factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de teletrabajo en Colombia

Paula Alejandra Molina Morales

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

Octubre de 2024

Factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de teletrabajo en Colombia

Paula Alejandra Molina Morales

Proyecto de Investigación presentado como requisito para optar al título de Especialista
en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor(a)

Adrian Marcel Garcia Caicedo

Maestría en dirección Estratégica con Especializada en riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

Octubre de 2024

Índice

Resumen	6
Capítulo I. Planteamiento del problema	7
Pregunta de investigación.....	8
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Justificación	10
Antecedentes específicos o investigativos	11
Marco Conceptual y Legal	11
Antecedentes investigativos.....	13
Capítulo II. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	16
Participantes	16
Metodología de Evaluación.....	17
Modelo de Análisis de los Factores Psicosociales	18
Condiciones Intralaborales	18
Condiciones Extralaborales	19
Interpretación Genérica de los Niveles de Riesgo.....	19
Fases del trabajo de campo.....	22
Categorización y clasificación	23
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (según nivel educativo y ocupacional A o B).....	23
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral.....	24
Capítulo III. Resultados.....	26
Características de los trabajadores en modalidad de teletrabajo	26
Áreas de servicio con análisis de dominios y dimensiones	33
Factores de riesgo psicosociales presentes en trabajadores de modalidad de teletrabajo	40
Capítulo IV. Disertación	44
Referencias	49

Índice de tablas

Tabla 1. Participantes presentes en la charla.	17
Tabla 2. Condiciones Intralaborales.....	18
Tabla 3. Condiciones Extralaborales.....	19
Tabla 4. Colores Nivel de Riesgo en los Gráficos.	20
Tabla 5. Clasificación de aplicación cuestionarios.	21
Tabla 6. Factores de Riesgo Intralaborales y Extralaborales por área.	34

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de Empresa de Servicios en Teletrabajo.	16
Figura 2. Resultados Intralaboral tipo A.	23
Figura 3. Resultados Intralaboral tipo B.	24
Figura 4. Resultados Extralaboral tipo A.	24
Figura 5. Resultados Extralaboral tipo B.	25
Figura 6. Clasificación de colaboradores de acuerdo al sexo.	26
Figura 7. Distribución de colaboradores de acuerdo a la edad.	26
Figura 8. Distribución de colaboradores de acuerdo al estado civil.	27
Figura 9. Distribución de colaboradores de acuerdo al nivel de estudios.	28
Figura 10. Distribución de colaboradores por tenencia de vivienda.	28
Figura 11. Distribución de colaboradores por estrato socioeconómico.	29
Figura 12. Distribución de colaboradores por tipo de cargo.	30
Figura 13. Distribución de colaboradores por tipo de contrato.	30
Figura 14. Distribución de colaboradores por periodicidad de pago.	31
Figura 15. Distribución de colaboradores por personas a cargo.	32
Figura 16. Distribución de colaboradores por antigüedad en la empresa.	32
Figura 17. Distribución de colaboradores por horas diarias de trabajo.	33
Figura 18. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo A – Área Financiera.	34
Figura 19. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo B – Área Financiera.	35
Figura 20. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo A – Área Financiera.	35
Figura 21. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo B – Área Financiera.	36
Figura 22. Integración factores de riesgo intralaboral y extralaboral, tipo A y tipo B. Área Financiera.	36
Figura 23. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo A – Área Ejecutiva.	37
Figura 24. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo B – Área Ejecutiva.	37
Figura 25. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo A – Área Ejecutiva.	37
Figura 26. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo B – Área Ejecutiva.	38
Figura 27. Integración factores de riesgo intralaboral y extralaboral, tipo A y tipo B. Área Ejecutiva.	38
Figura 28. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo A – Área Operaciones.	39
Figura 29. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo A – Área Operaciones.	39
Figura 30. Integración factores de riesgo intralaboral y extralaboral, tipo A. Área Operaciones.	40
Figura 31. Factores de riesgo intralaboral tipo A – 3 áreas.	41
Figura 32. Factores de riesgo intralaboral tipo B – 3 áreas.	42
Figura 33. Sumatoria factores de riesgo intralaboral tipo A y B – 3 áreas.	42
Figura 34. Factores de riesgo extralaboral tipo A – 3 áreas.	43
Figura 35. Factores de riesgo extralaboral tipo B – 3 áreas.	43
Figura 36. Sumatoria factores de riesgo extralaboral tipo A y B – 3 áreas.	44

Resumen

El artículo examina los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia. La investigación se basa en un estudio de campo con enfoque aplicado y se desarrolla bajo un diseño ex post facto. Se adopta una metodología mixta que combina el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos. Para la medición, se utiliza la Batería de Riesgo Psicosocial. Los resultados muestran que, en los factores de riesgo intralaboral, las demandas del trabajo son las más afectadas, mientras que en los factores extralaborales, los principales riesgos están relacionados con las características de la vivienda y su entorno, así como la situación económica del grupo familiar. Se proporcionan explicaciones detalladas de cada factor y se sugieren estrategias de intervención.

Palabras clave: Factores, finanzas, psicosociales, teletrabajo, trabajo de campo, vivienda.

Capítulo I. Planteamiento del problema

El teletrabajo en el mundo había sido una realidad poco común y poco conocida sobre todo para ciertas industrias donde históricamente la presencialidad se ha considerado aún más importante que la misma productividad o el bienestar de las personas; sin embargo, con la llegada de la pandemia en el año 2020, muchas empresas migraron a un modelo de trabajo desde la casa para poder continuar con sus operaciones; posterior a la pandemia, las empresas han tomado 3 caminos: volver a la presencialidad, combinar entre un modelo de trabajo virtual y otro presencial (híbrido) y finalmente están quienes eligieron el trabajo virtual o teletrabajo como estilo permanente de ejecución de sus actividades, y justamente en este último profundizaremos a lo largo de esta investigación.

El proceso tan acelerado y obligado en el que se dio la adopción del teletrabajo ha dificultado saber sus diversos impactos tanto positivos como negativos para las empresas y para las personas, sin embargo, ya existen investigaciones que muestran resultados contradictorios en cuanto a los efectos del teletrabajo en términos de salud general, dolor, burnout, estrés o satisfacción, por lo tanto, se vuelve necesario seguir abordando esta modalidad de trabajo, que si bien es cierto, algunas personas desarrollaban en el mundo aproximadamente desde el 2002, no fue sino hasta hace 3 años y medio (2020) que alcanzó a una mayor cantidad de personas a nivel global, por lo tanto se requiere más investigación de manera específica en diversas industrias (Benavides y Silva, 2022).

En Colombia, de manera legal el teletrabajo surge como lo menciona Fernández (2019), con la Ley 1221 de 2008 "Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones"; el Decreto 884 de 2012 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones" y la Resolución 2886 de 2012 "Por la cual se definen las entidades que harán parte de la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo y se dictan otras disposiciones", encontrándose dentro de ellas: el Ministerio de la Tecnología y las Telecomunicaciones TIC's, y el Ministerio del Trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe que aclarar que hay 3 modalidades de trabajo, las cuales se encuentran enunciadas en la Ley 1221 de 2008 y son:

- Teletrabajo autónomo: ejecutan las labores desde cualquier lugar, elegido por el teletrabajador y se valen de las TIC's para el desarrollo de sus tareas.

- Teletrabajo suplementario: Unos días el colaborador trabaja en la empresa y otros días fuera de ella, usando las TIC para dar cumplimiento a sus responsabilidades.
- Teletrabajo móvil: Utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas y no tienen un lugar de trabajo establecido.

Si bien es cierto, en el país ya existía regulación legal antes de la pandemia de esta forma de trabajo eran pocas las empresas que habían realizado una implementación masiva como aquella a la que se tuvo que acudir con el inicio de la pandemia y que llevó a que muchas empresas la instauraran como su forma de trabajo oficial, es por esto que teniendo en cuenta el tiempo transcurrido y la posibilidad de investigación de un tema que está en auge por la posibilidad no sólo de trabajar en Colombia para empresas Colombianas sino también de cruzar fronteras, busco argumentar desde un contexto general hasta un caso particular el valor que agrega para las personas y para las empresas identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia.

Si no se conoce cada día las ventajas y consecuencias que esta modalidad trae para las personas y para las empresas, no se van a poder generar programas de intervención idóneos que permitan el cuidado de la salud y la prevención de la enfermedad en esta modalidad que día a día crece más, así mismo, se va a afectar la productividad y se van a incrementar los costos para la empresa.

Adicional a lo anterior, regular de la forma correcta esta modalidad de trabajo permitirá que todas las ventajas que se tienen de la misma, se refuercen con buenas prácticas a nivel país y a nivel mundial para cuidar la calidad de vida de las personas, así como cumplir con la normatividad que exige a las empresas proteger a las personas de los diversos riesgos a los que puedan estar expuestas por sus labores para cuidar de la vida de manera individual y colectiva (Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2).

Pregunta de investigación

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

Objetivo general

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

Objetivos específicos

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

Justificación

Aunque antes de la pandemia COVID-19 ya muchas empresas de servicios contaban con empleos remotos o híbridos, fue durante esta época que se creció exponencialmente esta clase de empleo.

Ahora bien, a pesar de levantarse las restricciones de presencialidad en los espacios cerrados, aún se mantiene esta modalidad de trabajo, lo anterior, por múltiples razones, entre las que se encuentra, ahorro de costos en mantenimientos de oficinas y la posibilidad de contratar de manera presencial personal en áreas estratégicas o de nivel directivo medio o alto; dejando en trabajo remoto a las personas que ofrecen atención o asesoría al cliente.

Partiendo de lo anterior, se ha podido evidenciar que, pasado el tiempo, los trabajadores que se encuentran en modalidad remota o trabajo en casa, están en riesgo de sufrir situaciones que afecten su salud física o mental. Situaciones que no se tenían contempladas al momento de contratar trabajadores de manera remota.

Por lo tanto, es necesario identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo, para poder prevenir enfermedades físicas y mentales en esta población. Así mismo, para poder brindar herramientas de gestión para los conflictos o situaciones presentadas.

A través de este trabajo de investigación, se busca aportar a las empresas que cuentan con esta modalidad laboral, para que reconozcan la relevancia de identificar los factores de riesgo a los que están expuestos los teletrabajadores. En este mismo sentido, se busca contribuir a los trabajadores de las empresas de servicios a responder a sus inquietudes con respecto a los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos.

Antecedentes específicos o investigativos

Marco Conceptual y Legal

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

En el año 2008 se publicó e inició vigencia de la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social, por medio de la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (2008). Con base en esta resolución, en la actualidad se enmarcan las acciones de gestión del riesgo psicosocial en las empresas colombianas. Sin embargo, se han desarrollado esfuerzos significativos por parte del Ministerio de la Protección Social a fin de favorecer la estructuración de los procesos de gestión del riesgo psicosocial en las empresas como son:

- En el año 2004 junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.
- Junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó la cartilla para el empleador y para el trabajador de la Prevención del consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral.
- Ley 1010 del 23 de enero de 2006, que adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Resolución 652 de 2012, que establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.

- Resolución 1356 de 2012, que modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.
- Manual Guía sobre Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación Ocupacional de los Colaboradores en el Sistema General de Riesgos Profesionales.
- En el año 2011 la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y el Subcentro de seguridad social y riesgos profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana, publicaron la Bateria de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

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

- Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 dice: “proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.
- Resolución 1016 de 1989, en su Artículo 10 dice que dentro de los programas de Medicina Preventiva y del Trabajo deben realizarse programas que permitan prevenir y controlar las enfermedades que se generan por los riesgos psicosociales.
- Resolución 1075 de 1992, en su Artículo 1 dice: “los empleadores públicos y privados incluirán dentro de las actividades del Subprograma de Medicina Preventiva, ... campañas específicas tendientes a fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, dirigidas a sus colaboradores”.
- Decreto 1295 de 1994, en el Capítulo IV, Artículo 35 define los servicios de prevención que debe brindar la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) a la empresa, y menciona el fomento de vida y trabajo saludables, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la organización, lo cual implica que, en el análisis de los riesgos, los factores de riesgo psicosocial resultan de prioritaria atención. Debe aclararse que el desarrollo de actividades de prevención es responsabilidad del empleador y la asesoría en la ejecución de las actividades es responsabilidad de la ARP.
- Decreto 2566 de 2009, Número 42 que corresponde a: “Patologías causadas por el estrés en el trabajo... que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.
- Decreto 1477 de 2014 incluye las patologías causadas por estrés en el trabajo, entre las cuales se contemplan enfermedades de los sistemas cardiovascular, gastrointestinal, así

como de salud mental. Estas patologías tienen una gran incidencia en la morbilidad de la población trabajadora.

- Decreto 1072 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Resolución 2764 de 2022 Por medio de la cual el Ministerio de Trabajo, adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

Antecedentes investigativos

Dados los cambios que estamos viviendo como sociedad lo cual también genera un impacto en el mundo empresarial y en los individuos, los factores psicosociales son objeto de estudio para detectarlos, evaluarlos y determinar si constituyen fortalezas o amenazas para la salud física, psíquica y social de los trabajadores (Carrion, Gutiérrez y López, 2014).

De acuerdo con Aguillón, et al (2020), “los factores psicosociales son condiciones de tipo intralaboral, extra-laboral y del individuo que influyen en la aparición del estrés cuando se constituyen como factores psicosociales de riesgo”. Así mismo la Organización Internacional del Trabajo (1984), amplía el concepto resaltando lo siguiente: “consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.”

Así mismo, Rotenberg (2004) hace evidentes algunas de las múltiples repercusiones que las condiciones de trabajo psicosociales nocivas traen a las personas: “fatiga, que es una consecuencia obvia de exceso de trabajo, los accidentes y las lesiones, los trastornos musculoesqueléticos, problemas psicológicos, estilos de vida poco saludables, así como el aumento del riesgo de la hipertensión y las enfermedades cardiovasculares...”

Guerrero et al. (2020), encuentran importante estudiar cómo la calidad de vida se ve favorecida o afectada por los factores psicosociales y riesgos, así mismo, cómo la exposición a ellos sin ningún tipo de intervención puede desencadenar síndrome de burnout y cómo la inteligencia emocional y el apoyo social pueden ser factores protectores del mismo si la persona cuenta con ellos. Reyes y Delgado (2022), revisan en su estudio cómo la desconexión laboral en el trabajo puede ser aplicable para la prevención de los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial, dado que esta permite a las personas desconectarse mentalmente de las preocupaciones relacionadas con el trabajo, pudiendo tener conexiones familiares y sociales (Ravelo, 2020).

Por otro lado, de acuerdo a la investigación de Carrión, Gutiérrez y López (2014), ellos confirman que las experiencias positivas, las características individuales positivas y las organizaciones positivas puede mejorar la calidad de vida y prevenir la aparición de patologías, dado que se consigue un estado de bienestar que constituye un factor protector ante el estrés. La salud en el trabajo implica la consecución de un equilibrio físico, mental y moral, por lo tanto, hablar de salud laboral es tener presente y gestionar los factores psicosociales y organizacionales (De la Casa, 2021).

Teniendo en cuenta lo anterior, la medición entre la satisfacción laboral y el impacto que tiene sobre los riesgos psicosociales es relevante, también porque como lo encontraron Valenzuela, Anastacio, y Chávez, (2023), en su estudio, después de la aplicación de 2 pruebas, los teletrabajadores informaron un nivel bajo de satisfacción laboral, lo que también baja el bienestar laboral. Esto es importante considerarse, porque de lo contrario sumado a otros factores puede generar estrés o en casos en donde este no se intervenga: burnout.

Tal como lo menciona Bohórquez, (2020) el estrés en muchas ocasiones está directamente relacionado con las condiciones de trabajo que establece la empresa como: no respetar los horarios habituales de los trabajadores, exigencia de disponibilidad 24 horas al día, no respetando la hora de salida del empleado, estas situaciones de manera repetida provocan en el colaborador: fatiga, dolores articulares y musculares, migrañas, entre otras patologías que después de mantenerse en el tiempo sin la respectiva intervención lleva a la persona a un estado de agotamiento extremo. Así mismo, Moscoso (2020), en su investigación confirma que el estrés es uno de los efectos negativos para los colaboradores en esta modalidad de trabajo.

El burnout es un fenómeno psicosocial, expresión de varias crisis y desorientación de la sociedad, que a lo largo de los años ha generado que diversas personas de numerosos sectores laborales hayan vivenciado los diversos síntomas mentales, físicos y emocionales del mismo. Existen modelos predictores de dimensiones de burnout compuestos por riesgos psicosociales derivados del tipo de actividad, y de riesgos interpersonales, destacando las variables apoyo social como factor protector y sobrecarga como factor de riesgo (Carlotto y Camara, 2019).

Con respecto a los factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo, Molina (2021), identifica una mayor prevalencia del impacto de estos factores en el género femenino, así mismo, concluye que los teletrabajadores presentan aumento en su carga laboral, mayor nivel de estrés, y dado que esta modalidad de trabajo incrementó con la llegada de la pandemia, existen falencias dentro de las normas laborales de muchos países para regular los riesgos laborales. En Colombia, esta modalidad de trabajo se empezó a regular en el año 2008, en Abril de 2012 se expide un decreto que indica los aspectos puntuales de la implementación, así mismo, debido a la contingencia por la pandemia en el 2021 con el fin de proteger el empleo en el marco de situaciones ocasionales (Jimenez y Moreno, 2013).

El teletrabajo además de facilitar la continuidad del trabajo en muchas industrias durante la pandemia, se ha quedado debido a sus diversos beneficios: “busca la forma de brindar nuevas oportunidades laborales, reducir costos, disminuir tiempos de desplazamiento y aumentar la productividad en las organizaciones” (Sierra, Escobar y Merlo, 2016).

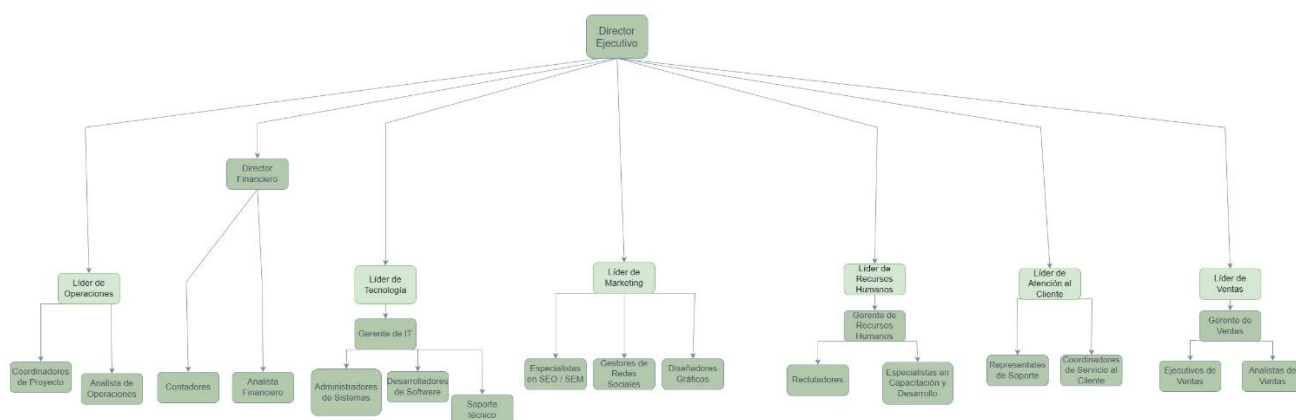
Capítulo II. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.

El diseño metodológico de esta investigación se define como un estudio de campo, dado que como lo menciona Grajales (2000), la misma se lleva a cabo en el entorno y momento en que se producen los fenómenos que se estudian. El enfoque es aplicado, y la temporalidad corresponde a una investigación ex post facto. La investigación es mixta, pues integra las perspectivas cuantitativa y cualitativa en el análisis de la información (Bernal, 2022). Además, el alcance es descriptivo. Se emplea como instrumento la Batería de Riesgo Psicosocial; el diseño es de tipo experimental de corte transversal, dado que se encuesta al 100% de la población y se toman los datos en un único momento.

Participantes

A continuación, en la figura 1, se dará a conocer la caracterización de las personas pertenecientes a la empresa.

Figura 1. Organigrama de Empresa de Servicios en Teletrabajo.



Nota: Elaboración propia.

Se presenta el organigrama de la compañía, el Director Ejecutivo es el responsable de la visión estratégica y la dirección general de la empresa. La empresa cuenta con un líder por área y el respectivo equipo de apoyo por cada área.

Para este diagnóstico se realizó una sensibilización, antes de iniciar la aplicación de las encuestas en donde se informó a todos los colaboradores sobre el tema de Prevención de Riesgo Psicosocial, firma de consentimiento informado, de acuerdo a la resolución 008430 de 1993, indicándole a las personas que el riesgo de la aplicación de esta batería es bajo, así mismo, se realiza explicación de cómo se realizaría la medición.

Tabla 1. Participantes presentes en la charla.

Cargo	Cantidad de Personas
Director Ejecutivo	1
Líder de Operaciones	1
Auxiliares de Operaciones	2
Operario de Operaciones	2
Director de Finanzas	1
Auxiliares de Finanzas	2
Líder de IT	1
Tecnólogo de IT	1
Operarios de IT	2
Líder de Marketing Digital	1
Auxiliares de Marketing Digital	2
Operario de Marketing Digital	1
Líder de Recursos Humanos	1
Tecnólogo de Recursos Humanos	1
Auxiliar de Recursos Humanos	1
Líder de Atención al Cliente	1
Tecnólogos de atención al cliente	2
Auxiliares de atención al cliente	2
Líder de Ventas	1
Administrativo de Ventas	1
Auxiliares de Ventas	2
Operario de Ventas	1
Total de Colaboradores	30

Nota: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestra la cantidad de personas presentes en la charla inicial de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, distribuidos por cargos.

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, heterodiligenciamiento y autoaplicación.

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.

Modelo de Análisis de los Factores Psicosociales

Condiciones Intralaborales

Las condiciones Intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Los dominios y dimensiones considerados son:

Tabla 2. Condiciones Intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
		Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad del rol
	LIDERAZGO Y RELACIONES	Capacitación
		Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño

SOCIALES EN EL TRABAJO	Relación con los colaboradores (subordinados) Reconocimiento y compensación
RECOMPENSA	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Nota: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestran los dominios y dimensiones correspondientes a las condiciones intralaborales.

Condiciones Extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería son:

Tabla 3. Condiciones Extralaborales.

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda

Nota: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestran las dimensiones correspondientes a las condiciones extralaborales

Interpretación Genérica de los Niveles de Riesgo

La calificación de los riesgos para los factores intralaborales y extralaborales se puede interpretar según el nivel obtenido de la siguiente forma:

Sin Riesgo o Riesgo Despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo Bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo Medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo Alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo Muy Alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. A continuación, se muestra a través de una tabla la clasificación descrita anteriormente con sus respectivos colores:

Tabla 4. Colores Nivel de Riesgo en los Gráficos.

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

Nota: Elaboración propia.

En la tabla anterior se muestran los niveles de riesgo en los que se clasifican y miden las dimensiones de los constructos intralaborales y extralaborales.

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 los tonos verdes 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.

Tabla 5. Clasificación de aplicación cuestionarios.

Distribución por		
Cuestionario Aplicado	Tipo de cargo	Número de participantes
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral	Jefatura (tiene personal a cargo)	2
	Profesional, analista, técnico especializado	6
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Auxiliar, asistente administrativo	16
	Operario, Operador, Ayudante	6
	A todo el personal	30
Ficha de datos generales	A todo el personal	30

Nota: Elaboración propia.

En la tabla se puede evidenciar la cantidad de personas que respondieron cada uno de los cuestionarios de acuerdo a las características del mismo, así como sus respectivos cargos.

Fases del trabajo de campo

Objetivo Específico 1: Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo.

Fase de Planificación y Preparación: Alistamiento de ficha de datos generales de la Batería de Riesgo Psicosocial, así mismo, solicitud de organigrama al departamento de talento humano, y creación de entrevista semiestructurada para encargado de talento humano.

Fase de Recolección de Datos: Aplicación de la ficha de datos generales, así como entrevista semiestructurada a talento humano para solucionar dudas después de la tabulación de los resultados de la ficha de datos generales.

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

Fase de Planificación y Preparación: Organización de Cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como cuestionario para la evaluación del estrés.

Fase de Recolección de Datos: Aplicación de los diversos cuestionarios, organización y tabulación de la información para clasificarla y de acuerdo a esto, priorizar los niveles más altos de afectación para analizar dominios y dimensiones

Objetivo Específico 3: Determinar los factores de riesgo psicosociales presentes en trabajadores de modalidad de teletrabajo.

Fase de Planificación y Preparación: Organización de resultados encontrados en toda la empresa, así como revisión literaria.

Fase de Recolección de Datos: Generar conclusiones a partir de la información obtenida después de aplicar la batería de riesgo psicosocial, así como complementar con información documental.

Categorización y clasificación

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

Figura 2. Resultados Intralaboral tipo A.

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
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	SR	SR	SR	B	A	M	MA	SR
	Relaciones Sociales en el Trabajo	A	A	A	B	MA	A	SR	B
	Retroalimentación del Desempeño	SR	A	SR	SR	A	MA	MA	SR
	Relación con los colaboradores (subordinados)	SR	B	SR	SR	SR	SR	SR	SR
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	SR	SR	SR	SR	MA	A	MA	SR
	Capacitación	SR	A	SR	SR	SR	A	A	SR
	Participación y Manejo del Cambio	SR	A	SR	SR	A	MA	A	A
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	MA	M	SR	SR	SR	A	A	SR
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y Autonomía sobre el Trabajo	MA	A	MA	MA	MA	MA	M	B
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	SR	SR	A	A	MA	SR	SR	SR
	Demandas Emocionales	A	SR	MA	MA	A	SR	SR	A
	Demandas Cuantitativas	SR	SR	A	MA	A	A	M	SR
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	SR	SR	MA	MA	MA	SR	SR	B
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	SR	SR	A	A	A	SR	SR	SR
	Demandas de Carga Mental	SR	A	A	MA	SR	SR	SR	SR
	Consistencia del Rol	SR	SR	B	A	MA	SR	SR	SR
	Demandas de la Jornada de Trabajo	SR	SR	SR	SR	MA	SR	B	SR
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	SR	A	SR	SR	A	SR	A	SR
Reconocimiento y Compensación	A	A	B	SR	A	A	A	SR	
	%SR	73,7	47,4	47,4	47,4	21,1	47,4	42,1	73,7
	%B	0,0	5,3	10,5	10,5	0,0	0,0	5,3	15,8
	%M	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	5,3	10,5	0,0
	%A	15,8	42,1	26,3	15,8	42,1	31,6	26,3	10,5
	%MA	10,5	0	15,8	26,3	36,8	15,8	15,8	0,0
	Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: Elaboración propia.

Se evidencia que el equipo que mayor afectación tiene es el equipo de operaciones con 36,8% de dimensiones en Muy Alto, dentro de las cuales se encuentran: Relaciones Sociales en el Trabajo, Claridad del Rol, Control y Autonomía sobre el Trabajo, Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico, Influencia del ambiente Laboral sobre el Extralaboral, Consistencia del Rol y Demandas de la Jornada de Trabajo.

En cuanto al nivel de riesgo alto, existen 2 áreas expuestas al mismo nivel de riesgo con un 42,1% que son: El equipo de ventas y el Equipo de Operaciones.

Adicional a lo anterior, también se puede evidenciar que el área que está sin riesgo es el equipo ejecutivo con una puntuación de 73,7%, lo cual es importante revisar, debido a que en algunos estudios se ha podido concluir que, aunque las personas de esta área si estén expuestas a factores de riesgo, puntúan todo muy bien porque quieren proteger la reputación de la empresa (al ser dueño o accionistas) o la reputación de sus roles.

Nota: Elaboración propia.

La presente figura permite concluir que el riesgo extralaboral está muy alto en 4 áreas de la empresa (ventas, recursos humanos, operaciones, tecnología), con un porcentaje en cada una de ellas del 28.6%, las dimensiones que se encuentran afectadas son:

Características de la vivienda y su entorno, situación económica del grupo familiar, así como, comunicación y relaciones interpersonales. Llama la atención que en el equipo de Marketing y Operaciones se encuentra en 42,9% el riesgo alto, encontrando que las dimensiones afectadas en dichos grupos son: Situación económica del grupo familiar, comunicación y relaciones interpersonales, así como, tiempo fuera del trabajo.

Figura 5. Resultados 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.

En el equipo financiero el riesgo que tiene un porcentaje mayor es el equipo financiero con un 42,9% el cual se ve reflejado en el riesgo muy alto en las dimensiones:

Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, factor que se debe estudiar muy bien e indagar si dentro del teletrabajo que maneja esta empresa existe un modelo híbrido o qué genera este riesgo; otra dimensión afectada es: características de la vivienda y de su entorno, así como, situación económica del grupo familiar.

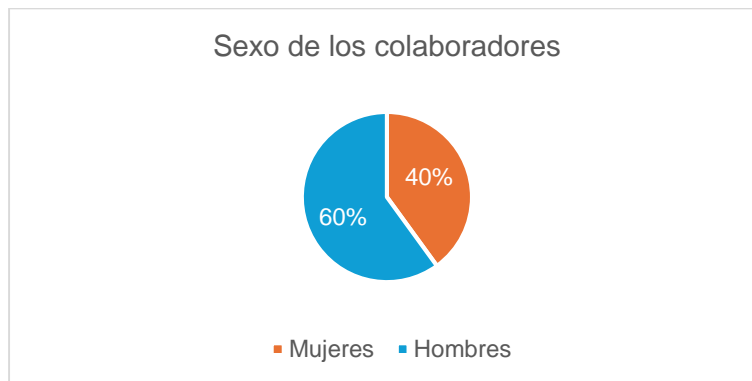
En cuanto al equipo ejecutivo, el riesgo más elevado es el alto con un porcentaje del 42,9%, con afectación en 3 dimensiones: Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda (revisar igual que el caso anterior), influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, así como tiempo fuera del trabajo.

Capítulo III. Resultados

Características de los trabajadores en modalidad de teletrabajo

Conforme a la caracterización realizada a continuación se describen los datos sociodemográficos de los 30 colaboradores evaluados.

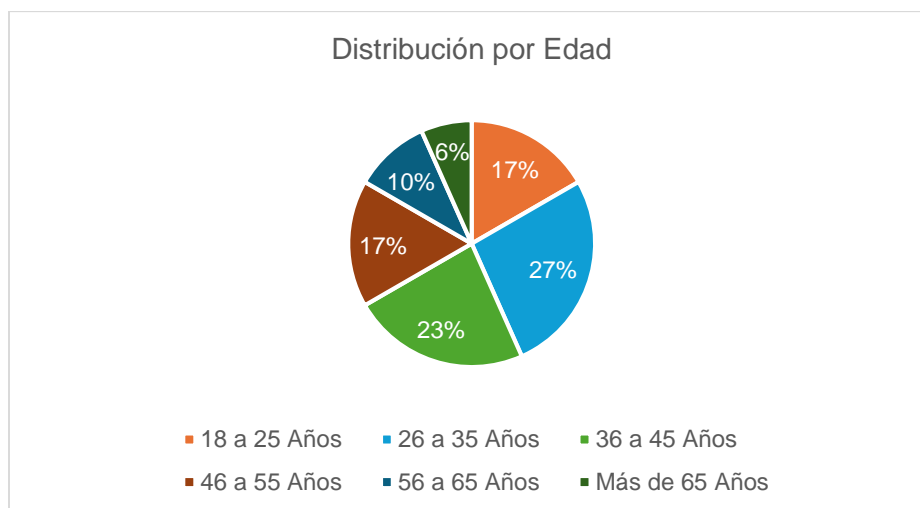
Figura 6. Clasificación de colaboradores de acuerdo al sexo.



Nota: Elaboración propia.

Se evidencia que es una empresa mayoritariamente conformada por hombres con un 60% y un 40% de mujeres.

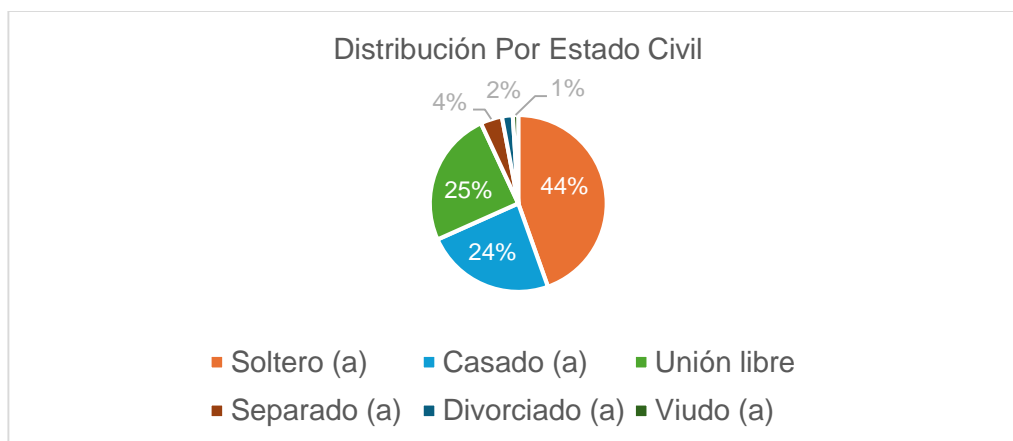
Figura 7. Distribución de colaboradores de acuerdo a la edad.



Nota: Elaboración propia.

El mayor porcentaje de la población se encuentra en el rango de los 26 a los 35 años con un 27%, seguido del grupo de los 36 a los 45 años con un 23%. El otro 50% de la población se divide en personas de los 18 a los 25 años y 46 a 55 años, cada grupo con un porcentaje del 17%. El 10% de la población se encuentra en el rango de edad entre los 56 a 65 años y finalmente con el menor porcentaje 6% se encuentra el grupo de personas con más de 65 años.

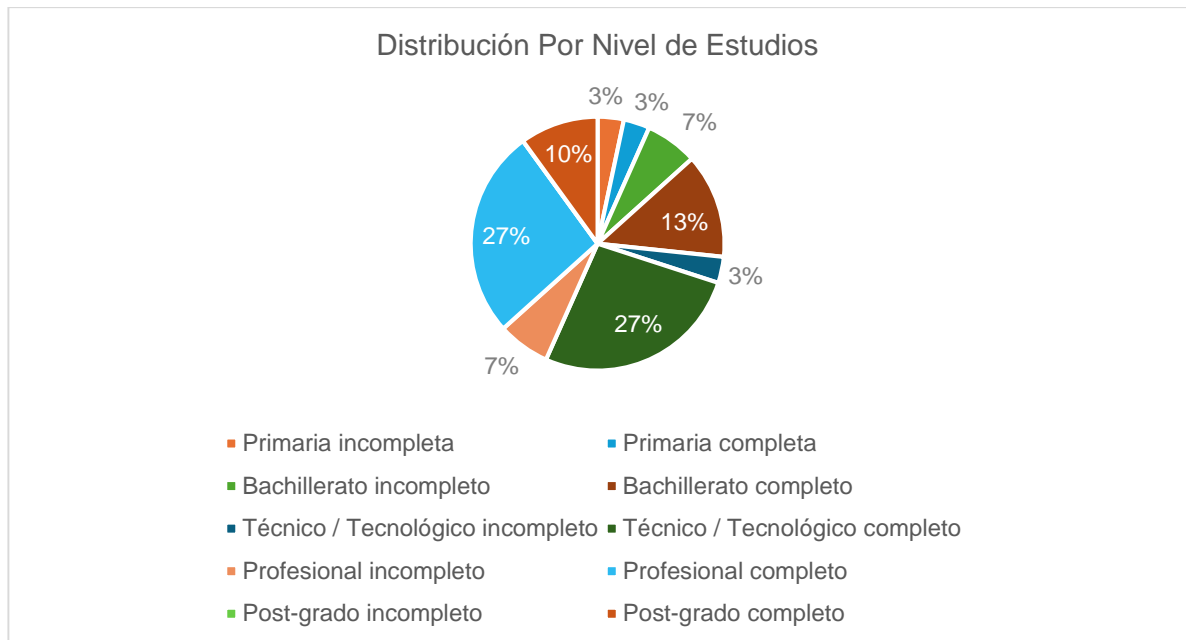
Figura 8. Distribución de colaboradores de acuerdo al estado civil.



Nota: Elaboración propia.

El menor porcentaje de colaboradores de la organización, con 1% se encuentra en el grupo de viudo(a), en contraposición el mayor porcentaje con un 44% es el grupo de personas solteras. En porcentajes similares con un 24% se encuentran quienes están casados y con un 25% quienes viven en unión libre. Por su parte el 4% de la organización son personas separadas y el 2% divorciadas (os).

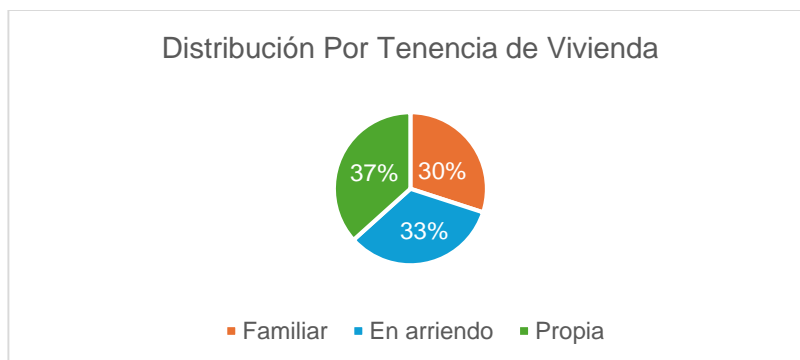
Figura 9. Distribución de colaboradores de acuerdo al nivel de estudios.



Nota: Elaboración propia.

La mayoría de la población en esta empresa se encuentra conformada por personas que actualmente son técnicos y tecnólogos con un 27%, así como otro grupo con el mismo porcentaje, quienes son profesionales. El 46% adicional se compone de personas que tiene como nivel educativo: primaria completa e incompleta, bachillerato completo e incompleto, técnico o tecnólogo incompleto, profesional incompleto y post grado completo.

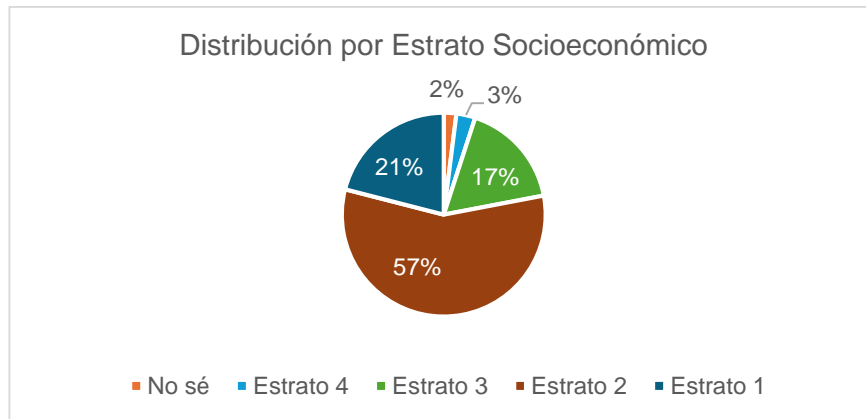
Figura 10. Distribución de colaboradores por tenencia de vivienda.



Nota: Elaboración propia.

La mayoría de los participantes con un 37% viven en una casa propia, seguido a esto, se encuentra el 33% de la población quienes viven en arriendo y por último un 30% de los colaboradores viven en viviendas familiares.

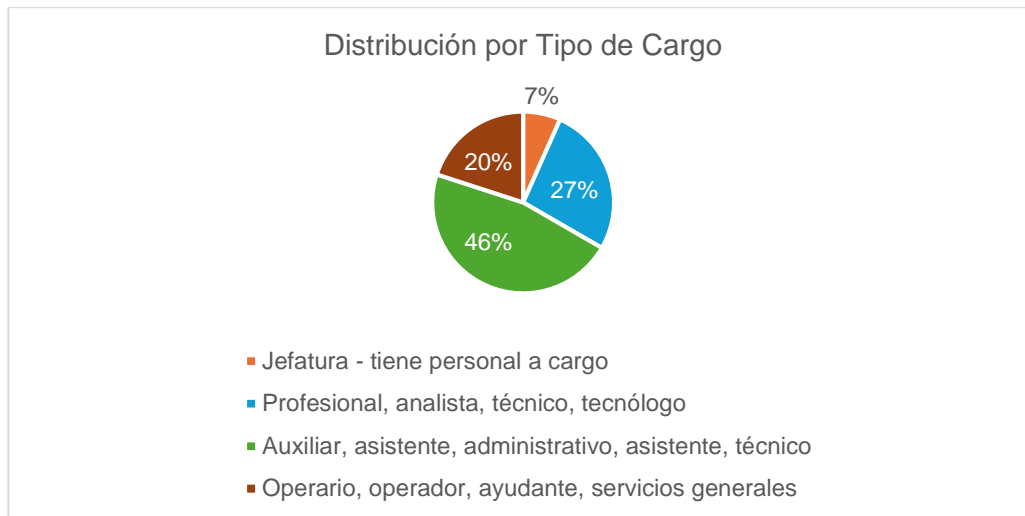
Figura 11. Distribución de colaboradores por estrato socioeconómico.



Nota: Elaboración propia.

La mayoría de la población pertenece al estrato 2 con un 57%, seguida del 21% de personas que viven en estrato 1 y un 17% que viven en estrato 3. La minoría de la población con un 3% vive en estrato 4 y un 2% respondió que no conoce su estrato socioeconómico.

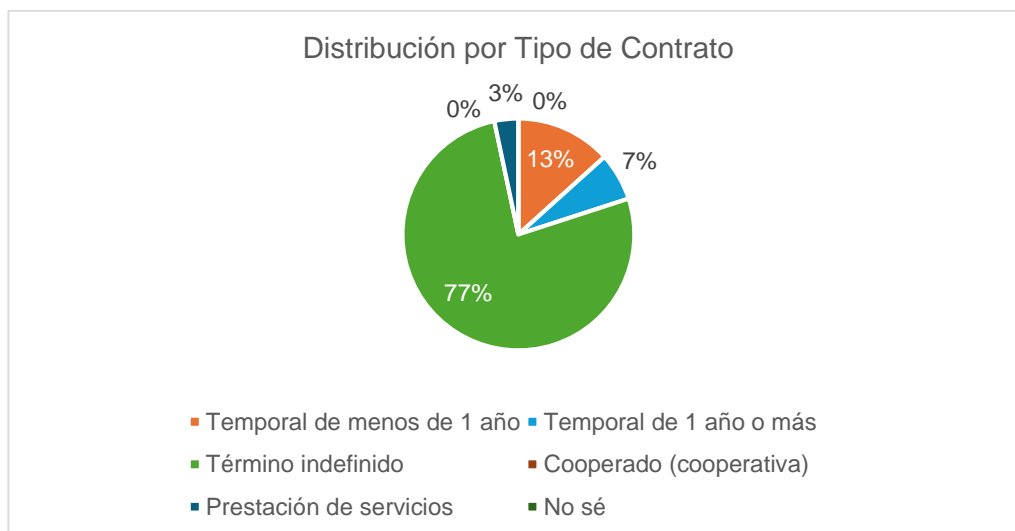
Figura 12. Distribución de colaboradores por tipo de cargo.



Nota: Elaboración propia.

El grupo por roles más pequeño dentro de la empresa es el jefatura que tiene personal a cargo, conformado por un 7%. El 20% de la población está conformada por operarios, operadores, ayudantes y el equipo de servicios generales. El 27% son profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos. Finalmente, el mayor porcentaje de la población con un 46% son auxiliares, asistentes, administrativos y técnicos.

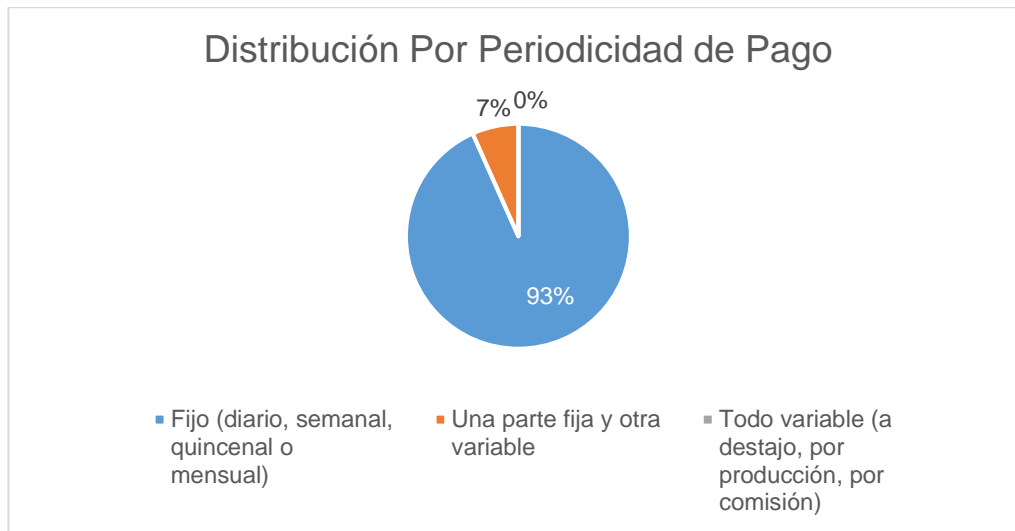
Figura 13. Distribución de colaboradores por tipo de contrato.



Nota: Elaboración propia.

En esta empresa el 77% de la población cuenta con un contrato a término indefinido, el 13% tiene un contrato temporal de menos de 1 año, el 7% cuenta con un contrato temporal de 1 año o más y el 3% tiene un contrato de prestación de servicios.

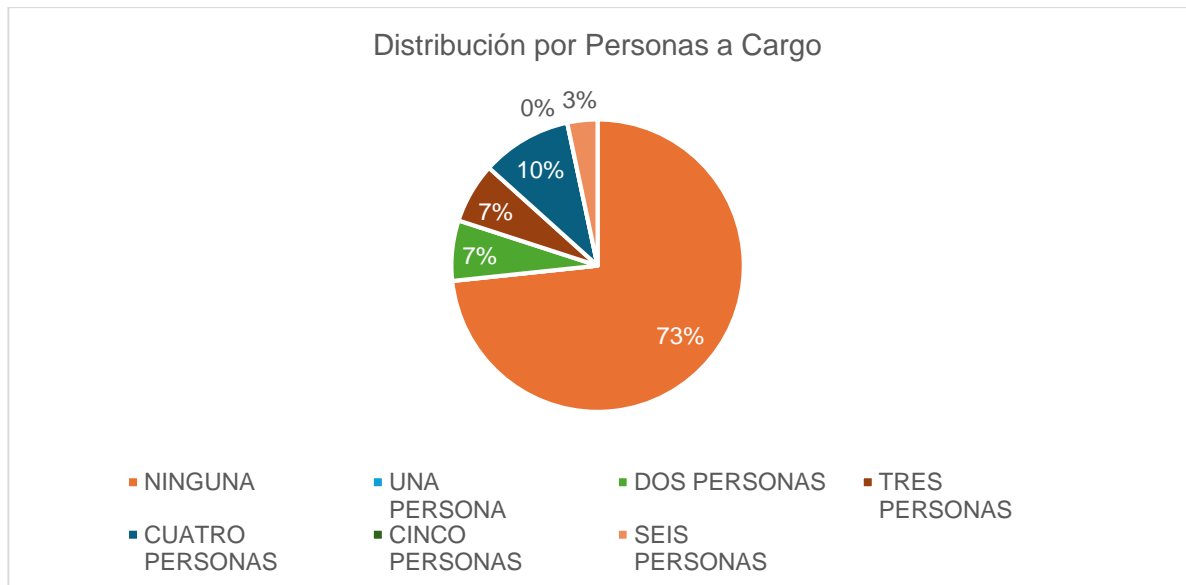
Figura 14. Distribución de colaboradores por periodicidad de pago.



Nota: Elaboración propia.

La mayoría de colaboradores de esta empresa reciben un pago fijo bien sea diario, semanal, quincenal o mensual, y el 7% tiene un pago conformado por una parte fija y otra variable.

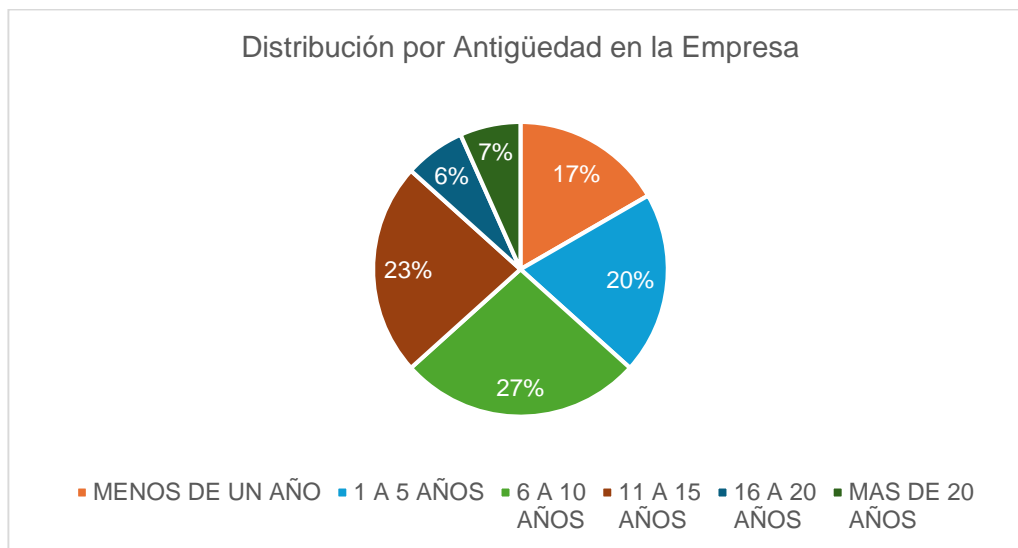
Figura 15. Distribución de colaboradores por personas a cargo.



Nota: Elaboración propia.

El 73% de los colaboradores en esta empresa no tienen personas a cargo, el 10% de la población tiene 4 personas a cargo, el 14% restante tiene entre 2 y 3 personas a cargo y el 3% de la población tiene 6 personas a cargo.

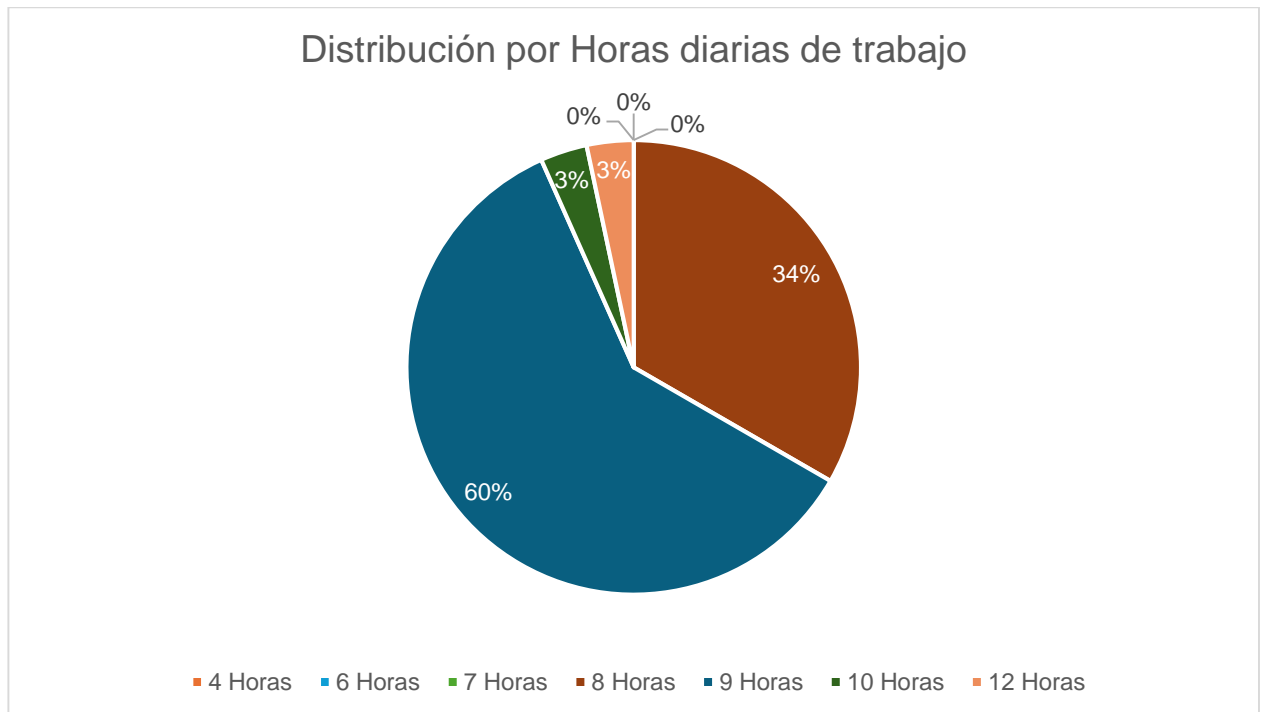
Figura 16. Distribución de colaboradores por antigüedad en la empresa.



Nota: Elaboración propia.

El 50% de la población lleva entre 6 a 15 años en la organización, el 20% lleva de 1 a 5 años, el 17% llevan menos de un año, el 7% más de 20 años y finalmente el 6% lleva de 16 a 20 años, lo cual evidencia que en general las personas tienen un alto nivel de antigüedad en la empresa.

Figura 17. Distribución de colaboradores por horas diarias de trabajo.



Nota: Elaboración propia.

El 60% de la población trabaja 9 horas diarias, el 34% trabaja 8 horas y el 6% restante trabaja entre 10 y 12 horas diarias.

Áreas de servicio con análisis de dominios y dimensiones

Teniendo en cuenta las diversas actividades que suceden en simultáneo en una empresa, lo que implica la inversión de tiempo, recursos financieros y talento humano, para el presente análisis se utilizará el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) puesto que es una herramienta que permite organizar y evaluar de una forma lógica y por etapas el cumplimiento y el mejoramiento continuo en la empresa (León, 2020).

De acuerdo a lo anterior se define que las áreas de servicio a analizar son la financiera, ejecutiva y de operaciones, las cual tienen los niveles de afectación más altos

al realizar la sumatoria de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales evaluados por la Batería de Riesgo Psicosocial.

Tabla 6. Factores de Riesgo Intralaborales y Extralaborales por área.

Áreas	Cuestionario Intralaboral A	Cuestionario Intralaboral B	Cuestionario Extralaboral A	Cuestionario Extralaboral B	Total	Porcentaje de Población
Área Financiera	42,1	75,0	28,6	71,4	217	10%
Área Ejecutiva	10,5	68,8	28,6	71,4	179	3%
Área de operaciones	78,9	0	71,4	0	150	17%
Área de ventas	42,1	0	57,1	0	99	17%
Área de recursos humanos	42,1	0	57,1	0	99	10%
Área de Marketing	42,1	0	57,1	0	99	13%
Área de Tecnología	47,4	0	42,9	0	90	13%
Área de Atención al Cliente	26,3	0	42,1	0	68	17%

Nota: Elaboración propia.

En la tabla se puede evidenciar el nivel total de afectación por área en cuanto a los factores de riesgo intralaborales y extralaborales, permitiendo concluir que las áreas con mayor afectación son: la financiera, ejecutiva y de operaciones, así mismo, esto significa que el 30% de la población tiene mayor afectación psicosocial.

Figura 18. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo A – Área Financiera.

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Área Financiera
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	MA
	Retroalimentación del Desempeño	MA
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	MA
	Capacitación	A
	Participación y Manejo del Cambio	A
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	A
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	M
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	A
	Reconocimiento y Compensación	A
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cuantitativas	M

Nota: Elaboración propia.

El dominio intralaboral tipo A con mayor afectación en el área financiera es el de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, seguido de control sobre el trabajo, recompensas y finalmente demandas del trabajo.

Figura 19. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo B – Área Financiera.

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

Nota: Elaboración propia.

El dominio intralaboral tipo B con mayor afectación en el área financiera es el de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, seguido de control sobre el trabajo, demandas del trabajo y finalmente recompensas.

Figura 20. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo A – Área Financiera.

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

Nota: Elaboración propia.

La dimensión extralaboral tipo A con mayor afectación en el área financiera es el de características de la vivienda y de su entorno, seguido por situación económica del grupo

familiar, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Figura 21. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo B – Área Financiera.

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

Nota: Elaboración propia.

Las dimensiones extralaborales tipo B con riesgo muy alto son: desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, características de la vivienda y de su entorno y situación económica del grupo familiar. Las dimensiones que se encuentran en nivel alto son: Tiempo fuera del trabajo e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Y la dimensión con nivel medio es: relaciones familiares.

Figura 22. Integración factores de riesgo intralaboral y extralaboral, tipo A y tipo B. Área Financiera.

FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL TIPO A			ÁREA FINANCIERA			FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL TIPO B		
DOMINIOS	DIMENSIÓN	Área Financiera	DOMINIOS	DIMENSIÓN	Área Financiera			
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	MA	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL	Características del Liderazgo	MA			
	Retroalimentación del Desempeño	MA		Relaciones Sociales en el Trabajo	A			
	Claridad del Rol	MA		Retroalimentación del Desempeño	A			
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Capacitación	A	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	MA			
	Participación y Manejo del Cambio	A		Participación y Manejo del Cambio	MA			
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	A		Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	A			
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	M		Control y Autonomía sobre el Trabajo	A			
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	A	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	MA			
	Reconocimiento y Compensación	A		Demandas Emocionales	MA			
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Cuantitativas	M		RECOMPENSAS	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	A		
				Demandas de la Jornada de Trabajo	A			
				Reconocimiento y Compensación	MA			

FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL TIPO A		FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL TIPO B	
DIMENSIÓN	Área Financiera	DIMENSIÓN	Área Financiera
Características de la vivienda y de su entorno	MA	Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	MA
Situación económica del grupo familiar	A	Características de la vivienda y de su entorno	MA
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	M	Situación económica del grupo familiar	MA
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	M	Tiempo fuera del trabajo	A
		Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	A
		Relaciones familiares	M

Nota: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se puede ver de manera integrada los dominios y dimensiones más afectados en el área financiera.

Figura 23. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo A – Área Ejecutiva.

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo Ejecutivo
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Participación y Manejo del Cambio	A
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Emocionales	A

Nota: Elaboración propia.

Los dominios intralaborales tipo A más afectados en el área ejecutiva son el control sobre el trabajo y las demandas del trabajo.

Figura 24. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo B – Área Ejecutiva.

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

Nota: Elaboración propia.

Los dominios intralaborales tipo B más afectados en el área ejecutiva son: recompensas, demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales del trabajo.

Figure 25. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo A – Área Ejecutiva.

DIMENSIÓN	Equipo Ejecutivo
Características de la vivienda y de su entorno	A
Situación económica del grupo familiar	A

Nota: Elaboración propia.

Las dimensiones extralaborales tipo A más afectadas en el área ejecutiva son características de la vivienda y su entorno y situación económica del grupo familiar.

Figura 26. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo B – Área Ejecutiva.

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

Las dimensiones extralaborales tipo B más afectadas en el área ejecutiva son características de la vivienda y su entorno, situación económica del grupo familiar, tiempo fuera del trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Figura 27. Integración factores de riesgo intralaboral y extralaboral, tipo A y tipo B. Área Ejecutiva.

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

FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL TIPO A			FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL TIPO B		
DIMENSIÓN	Equipo Ejecutivo	DIMENSIÓN	Equipo Ejecutivo		
Características de la vivienda y de su entorno	A	Características de la vivienda y de su entorno	MA		
Situación económica del grupo familiar	A	Situación económica del grupo familiar	MA		
		Tiempo fuera del trabajo	A		
		Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	A		
		Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	A		

Nota: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se puede ver de manera integrada los dominios y dimensiones más afectados en el área ejecutiva.

Figura 28. Factores de Riesgo Intralaborales Tipo A – Área Operaciones.

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Área de operaciones
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Relaciones Sociales en el Trabajo	MA
	Características del Liderazgo	A
	Retroalimentación del Desempeño	A
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	MA
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	MA
	Participación y Manejo del Cambio	A
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	MA
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	MA
	Consistencia del Rol	MA
	Demandas de la Jornada de Trabajo	MA
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	A
	Demandas Emocionales	A
	Demandas Cuantitativas	A
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	A
	Reconocimiento y Compensación	A

Nota: Elaboración propia.

El dominio con más dimensiones afectadas en niveles muy alto y alto del área de operaciones es el de demandas del trabajo, seguido de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y finalmente recompensas.

Figura 29. Factores de Riesgo Extralaborales Tipo A – Área Operaciones.

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

Nota: Elaboración propia.

Las dimensiones con nivel muy alto en esta categoría son características de la vivienda y su entorno, así como comunicación y relaciones interpersonales. Las dimensiones con nivel alto son: desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo.

Figura 30. Integración factores de riesgo intralaboral y extralaboral, tipo A. Área Operaciones.

ÁREA DE OPERACIONES			FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL TIPO A	
FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL TIPO A			DIMENSIÓN	Área de Operaciones
DOMINIOS	DIMENSIÓN	Área de operaciones		
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Relaciones Sociales en el Trabajo	MA	Características de la vivienda y de su entorno	MA
	Características del Liderazgo	A	Comunicación y relaciones interpersonales	MA
	Retroalimentación del Desempeño	A	Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	A
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	MA	Situación económica del grupo familiar	A
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	MA	Tiempo fuera del trabajo	A
	Participación y Manejo del Cambio	A		
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	MA		
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	MA		
	Consistencia del Rol	MA		
	Demandas de la Jornada de Trabajo	MA		
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	A		
	Demandas Emocionales	A		
RECOMPENSAS	Demandas Cuantitativas	A		
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	A		
	Reconocimiento y Compensación	A		

Nota: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se puede ver de manera integrada los dominios y dimensiones más afectados en el área de operaciones.

Factores de riesgo psicosociales presentes en trabajadores de modalidad de teletrabajo

Se determina que los factores de riesgo que mayor impacto están generando sobre las áreas financiera, ejecutiva y de operaciones de esta empresa se presentan a continuación clasificados en factores de riesgo intralaboral y extralaboral.

Figura 31. Factores de riesgo intralaboral tipo A – 3 áreas.

FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL TIPO A										
DOMINIOS	DIMENSIONES	Equipo de operaciones	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo	A	MA	TOTAL A	TOTAL MA	TOTAL POR DOMINIO	TOTAL DIMENSIÓN
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	A	MA	SR	33	33	67	100	167	67
	Relaciones Sociales en el Trabajo	MA	SR	B	0	33				33
	Retroalimentación del Desempeño	A	MA	SR	33	33				67
	Relación con los colaboradores	SR	SR	SR	0	0				0
	Claridad del Rol	MA	MA	SR	0	67				67
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Capacitación	SR	A	SR	33	0	167	100	267	33
	Participación y Manejo del Cambio	A	A	SR	100	0				100
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	SR	A	SR	33	0				33
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	MA	M	B	0	33				33
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	MA	SR	SR	33	0				33
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Emocionales	A	SR	A	67	0	167	100	267	67
	Demandas Cuantitativas	A	M	SR	33	0				33
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	MA	SR	B	0	33				33
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	A	SR	SR	33	0				33
	Demandas de Carga Mental	SR	SR	SR	0	0				0
	Consistencia del Rol	MA	SR	SR	0	33				33
	Demandas de la Jornada de Trabajo	MA	B	SR	0	33				33
	Trabajo que se realiza	A	A	SR	67	0				67
RECOMPENSAS	Reconocimiento y Compensación	A	A	SR	67	0	133	0	133	67

Nota: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se evidencia que los dominios más afectados en las tres áreas son: control sobre el trabajo y demandas del trabajo, cada uno con un puntaje de 267. Así mismo, se evidencia que la dimensión más afectada en control sobre el trabajo es la de participación y manejo del cambio con un puntaje alto de afectación de 100. Y en demandas del trabajo la dimensión más afectada es la de demandas emocionales con un puntaje alto de 67.

De acuerdo al conocimiento que se tiene de las prácticas de la empresa, estas dos dimensiones se relacionan debido a que la gerencia con el objetivo de mantener un alto nivel de productividad implementó políticas en las cuales no involucró la participación de los colaboradores ni se realizó un proceso de gestión del cambio, llevando a las personas a tener exigencias emocionales altas relacionadas con que si no logran retener un cliente dentro de la compañía son despedidos. Así mismo, no puso un techo en las comisiones, lo cual lleva a los colaboradores a trabajar tiempo de más para lograr sus resultados y así mismo para sobrepasarlos, lo cual pone en riesgo la salud mental y física de las personas de la empresa y la expone a un alto nivel de rotación, generando así sobrecostos para la misma.

Figura 32. Factores de riesgo intralaboral tipo B – 3 áreas.

FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL TIPO B

DOMINIOS	DIMENSIONES	Equipo de operaciones	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo	A	MA	TOTAL A	TOTAL MA	TOTAL DOMINIO	TOTAL DIMENSION
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	NA	MA	A	33	33				67
	Relaciones Sociales en el Trabajo	NA	A	A	67	0	133	33	167	67
	Retroalimentación del Desempeño	NA	A	MA	33	33				67
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	NA	MA	MA	0	67				67
	Capacitación	NA	SR	SR	0	0				0
	Participación y Manejo del Cambio	NA	MA	B	0	33	100	100	200	33
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	NA	A	A	67	0				67
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	NA	A	B	33	0				33
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	NA	MA	A	33	33				67
	Demandas Emocionales	NA	MA	MA	0	67				67
	Demandas Cuantitativas	NA	B	B	0	0				0
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	NA	A	A	67	0	133	133	267	67
	Demandas de Carga Mental	NA	B	SR	0	0				0
RECOMPENSAS	Demandas de la Jornada de Trabajo	NA	A	MA	33	33				67
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	NA	SR	MA	0	33	0	150	150	33
	Reconocimiento y Compensación	NA	MA	MA	0	67				67

Nota: Elaboración propia.

En cuanto a los factores intralaborales tipo B, que aplican sólo para el área financiera y ejecutiva, el dominio más afectado es el de demandas de trabajo y la dimensión más afectada es la de demandas emocionales, la cual aunque en apariencia tiene puntajes iguales con demandas ambientales y de esfuerzo físico, así como con influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, se resalta la de demandas emocionales porque es la que tiene mayor nivel de afectación en la puntuación “muy alto”.

Figura 33. Sumatoria factores de riesgo intralaboral tipo A y B – 3 áreas.

DOMINIOS	TOTAL DOMINIO INTRALABORAL A Y B
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	333
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	467
DEMANDAS DEL TRABAJO	533
RECOMPENSAS	283

Nota: Elaboración propia.

La figura anterior permite determinar que el dominio más afectado a nivel intralaboral A y B en las áreas definidas es el de demandas del trabajo, lo cual hace referencia a las

exigencias que el trabajo impone al individuo, tales como: cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo (Cataño, Esguerra, Rubio, 2017).

Figura 34. Factores de riesgo extralaboral tipo A – 3 áreas.

Factores de Riesgo Extralaboral Tipo A

DIMENSIÓN	Equipo de operaciones	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo	TOTAL A	TOTAL MA	TOTAL POR DIMENSIÓN
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	A	M	SR	33	0	33
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	SR	M	SR	0	0	0
Características de la vivienda y de su entorno	MA	MA	A	33	67	100
Situación económica del grupo familiar	A	A	A	100	0	100
Comunicación y relaciones interpersonales	MA	SR	SR	0	33	33
Relaciones familiares	SR	SR	SR	0	0	0
Tiempo fuera del trabajo	A	B	B	33	0	33

Nota: Elaboración propia.

Las dimensiones más afectas en cuanto a factores de riesgo extralaboral tipo A para las áreas determinadas son: características de la vivienda y su entorno, y situación económica del grupo familiar.

Figura 35. Factores de riesgo extralaboral tipo B – 3 áreas.

Factores de Riesgo Extralaboral Tipo B

DIMENSIÓN	Equipo de operaciones	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo	TOTAL A	TOTAL MA	TOTAL POR DIMENSIÓN
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	NA	MA	A	33	33	67
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	NA	A	A	67	0	67
Características de la vivienda y de su entorno	NA	MA	MA	0	67	67
Situación económica del grupo familiar	NA	MA	MA	0	67	67
Comunicación y relaciones interpersonales	NA	B	B	0	0	0
Relaciones familiares	NA	M	SR	0	0	0
Tiempo fuera del trabajo	NA	A	A	67	0	67

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla anterior, aunque el total de todas las dimensiones es el mismo, si se realiza una observación detallada de los puntajes, los que se encuentran con afectación muy alta son los correspondientes a: características de la vivienda y su entorno, y situación económica del grupo familiar.

Figura 36. Sumatoria factores de riesgo extralaboral tipo A y B – 3 áreas.

DIMENSIÓN	TOTAL DOMINIO EXTRALABORAL A Y B
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	100
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	67
Características de la vivienda y de su entorno	167
Situación económica del grupo familiar	167
Comunicación y relaciones interpersonales	33
Relaciones familiares	0
Tiempo fuera del trabajo	100

Nota: Elaboración propia.

Si se observa en totalidad los factores extralaborales A y B, de acuerdo a la figura anterior, se puede concluir que las dimensiones afectadas para las 3 áreas determinadas son: características de la vivienda y su entorno, y situación económica del grupo familiar.

Capítulo IV. Disertación

Con respecto a los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia, se encuentra que en el caso de factores intralaborales tipo A y B, el más afectado es el de *demandas del trabajo*, el cual hace referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuales pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo (Cataño, Esguerra, y Rubio, 2017). En el caso de los factores extralaborales A y B, los más afectados son *características de la vivienda y su entorno*, lo cual incluye las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando: las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar o la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías

transitables, a medios de transporte o a servicios de salud (Cataño, Esguerra, y Rubio, 2017). A su vez, constituye otro riesgo extralaboral, la *situación económica del grupo familiar*, la cual hace referencia a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando: Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar o existen deudas económicas difíciles de solventar (Cataño, Esguerra, y Rubio, 2017).

Teniendo en cuenta la caracterización de los trabajadores se puede observar que es una empresa mayoritariamente conformada por hombres con un 60% y un 40% de mujeres, en su mayoría es una población conformada por personas entre los 26 a los 35 años y en su minoría con un 6% personas de más de 65 años. En cuanto al estado civil, el 44% de la población es soltera. Por otra parte, a nivel educativo la población es muy diversa en cuanto a los niveles de educación, encontrando que el 27% son técnicos o tecnólogos, el 27% son profesionales y 46% es un grupo diverso que incluye personas con: primaria completa e incompleta, bachillerato completo e incompleto, técnico o tecnólogo incompleto, profesional incompleto y post grado completo.

En cuanto a la tenencia de vivienda 37% de los trabajadores viven en una casa propia, seguido a esto, se encuentra el 33% de la población quienes viven en arriendo y por último un 30% de los colaboradores viven en viviendas familiares. A su vez, la mayoría de la población pertenece al estrato 2 con un 57%, seguida del 21% de personas que viven en estrato 1 y un 17% que viven en estrato 3. La minoría de la población con un 3% vive en estrato 4 y un 2% respondió que no conoce su estrato socioeconómico.

La mayoría de personas que conforman la empresa con un 46% son auxiliares, asistentes, administrativos y técnicos, quienes tienen un contrato a término indefinido y la periodicidad de pago es fija (diaria, semanal, quincenal o mensual). El 60% de la población trabaja 9 horas diarias y un 6% trabaja entre 10 y 12 horas diarias. Así mismo,

el 73% de las personas no tiene personal a cargo. El 50% de la población lleva entre 6 a 15 años en la organización, el 20% lleva de 1 a 5 años, lo cual permite evidenciar que es una empresa que brinda estabilidad a sus colaboradores.

Las áreas de servicios que se encontraron más afectadas y por lo tanto se eligen para analizar dominios y dimensiones son: La financiera, la cual tiene mayor afectación con un total de 217, seguido de la ejecutiva con un total de 179 y finalmente la de operaciones con un total de 150, las 3 áreas conforman el 30% de la población que tiene mayor afectación psicosocial.

El **área financiera** en factores *intralaborales A* tiene la mayor afectación en los dominios: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, recompensas y demandas del trabajo. En factores *intralaborales B*, coincide con los anteriores. Con respecto a los factores *extralaborales A*, los más afectados son: características de la vivienda y de su entorno, situación económica del grupo familiar, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. En factores extralaborales B, además de los anteriores y con nivel de afectación medio está relaciones familiares.

El **área ejecutiva** en factores *intralaborales A*, tiene la mayor afectación en control sobre el trabajo y demandas del trabajo. En factores *intralaborales B*, los más afectados son recompensas, demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales del trabajo. En cuando a factores *extralaborales tipo A*, los más altos son características de la vivienda y su entorno y situación económica del grupo familiar. Y en factores *extralaborales tipo B* la mayor afectación está en características de la vivienda y su entorno, situación económica del grupo familiar, tiempo fuera del trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

El **área de operaciones** en factores intralaborales A tiene la mayor afectación en demandas del trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y finalmente recompensas. En cuanto a los factores extralaborales tipo A, la mayor afectación esta en características de la vivienda y su entorno, así como comunicación y relaciones interpersonales. Las dimensiones con nivel alto son: desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, situación económica del grupo familiar y tiempo fuera del trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de modalidad teletrabajo que están generando mayor afectación a nivel *intralaboral A y B* corresponden a 2 dominios, el que mayor afectación está generando es:

Demandas del trabajo – Demandas Emocionales: Se sugiere a la empresa incluir dentro de su programa de bienestar actividades que permitan a sus colaboradores, principalmente aquellos que están expuestos a la atención al cliente (área de operaciones) o deben gestionar negociaciones exigentes (área financiera y ejecutiva), diversos talleres y actividades para la gestión de emociones, el estrés y espacios de esparcimiento entre compañeros, que sirvan como factores protectores para la gestión de la demanda emocional (Vizoso, 2022). Así mismo, de ser posible, incluir un beneficio de cuidado de la salud mental en el cual los colaboradores puedan acceder a sesiones de acompañamiento terapéutico individuales para tener una gestión personalizada, esto lo pueden realizar a través de plataformas especializadas en el cuidado de la salud mental o a través de alianza con la ARL o cajas de compensación familiar, esto, como lo mencionan Macías y Aguayo, (2021) mejora el bienestar psicológico, personal y laboral de los empleados/as.

Seguido de *Control sobre el trabajo – Participación y manejo del cambio:* Aquí es importante que la empresa pueda incluir un sistema de participación que permita a los colaboradores estar involucrados en los diferentes cambios que viven y esto facilite la adaptación de los mismos y un mejor ambiente de trabajo, pues como lo menciona

Zimmermann, (2000) “a casi nadie le gusta un cambio si no comprende su finalidad y si no cree que le va a producir una ganancia en forma de reconocimiento, responsabilidad, poder o mejores condiciones de trabajo. Un cambio organizacional afecta de manera directa a la persona, su carrera profesional, su identidad individual y su posición social”

En cuanto a los factores *extralaborales A y B*, los que tienen mayor afectación son: *características de la vivienda y su entorno, y situación económica del grupo familiar.*

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante revisar con otros instrumentos de medición cuál o cuáles son los grupos de personas que tienen esta afectación (vivienda propia, vivienda familiar o vivienda en arriendo, así como sus respectivos estratos socioeconómicos) y encontrar la forma de ser más precisos en las necesidades o desafíos que presentan para ofrecer estrategias a la medida de la población, sin embargo, también es importante que la empresa pueda ofrecer un entrenamiento en finanzas personales que incluya la elaboración de presupuestos, la adecuada administración del ingreso y gasto, la planificación y ejecución de estrategias de ahorro, la gestión responsable de deudas, la diversificación de inversiones y la planificación financiera a largo plazo (Kwan y Alegre, 2023), debido a que con un presupuesto adecuado, equilibrar los ingresos y gastos, y tener una planificación financiera a largo plazo brinda seguridad y control sobre la situación económica, reduciría la ansiedad financiera y, a su vez, disminuiría el estrés laboral (Kwan y Alegre, 2023). Así mismo, que se pueda propiciar actividades que involucren a las familiar y talleres para el fortalecimiento de relaciones familiares.

Referencias

- Aguillón, J, Palomino, L, Zea, M, Pérez, Ruiz, N, Juárez, S y Gallegos, R. (2020). Riesgos psicosociales intralaborales y de estrés en trabajadores del sector secundario. *Horizonte de Enfermería*. 31 (2). 135 – 147.
<https://onomazein.letras.uc.cl/index.php/RHE/article/view/14782>
- Benavides, F y Silva, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 25 (2), 133 – 146. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000200006&script=sci_abstract&tlng=en
- Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
<https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=19299>
- Bohórquez, V. (2020). *Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo*. Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo.
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/11695>
- Carlotto, M y Camara, S. (2019). Prevalence and predictors of Burnout Syndrome among public elementary school teachers. *Análise Psicológica*, 2 (37), 135 – 146.
https://www.researchgate.net/publication/333677764_Prevalence_and_predictors_of_Burnout_Syndrome_among_public_elementary_school_teachers

Carrión, M, Gutiérrez, A y López, F. (2014). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. *Salud Barranquilla* 30 (3), 311 – 324. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522014000300006&script=sci_arttext

Cataño, W, Esguerra, D y Rubio, G. (2017). Aplicación y diagnóstico de la batería de riesgo psicosocial en un hotel en Bogotá. (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5630/3/UVD-TRLA_RubianoRivasGonzalo_2017.pdf

Decreto 614 de 1984. [Función Pública]. “Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.”
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1357>

De la Casa, S. (2021). Teletrabajo, género, riesgos psicosociales: una tríada a integrar en las políticas preventivas 4.0. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 459, 83 – 112.
<https://doi.org/10.51302/rtss.2021.2412>

Fernández, L. (2019). Reflexiones sobre el teletrabajo en Colombia. *Revista Legem*. 5 (1), 23 – 51.
<https://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/legin/article/view/2331>

Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *Online* (27/03/2.000). *Revisado el*, 14, 112-116.

- Guerrero, E, Guerrero, M, Garcia, G, Moreno, J y García, M. (2020). Quality of Working Life, Psychosocial Factors, *Burnout Syndrome* and Emotional Intelligence. *Public Health* 2020, 17(24)
- Jiménez, C y Moreno, N. (2013). Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo. [Tesis para optar por el Título de Magister en Desarrollo Humano]. Universidad EAFIT. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2669/Carolina_JimenezPrada_Nathalia_MorenoDeLuca_2013.pdf?sequence=3
- Kwan Chung, C. K., & Alegre Brítez, M. Á. (2023). Finanzas personales y su relación con el estrés laboral. *Quipukamayoc*, 31(65), 99-107. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/24989>
- León, D. (2020). Planificación del SG-SST como base del ciclo PHVA en la Fundación Dolores Sopeña. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/50468>
- Macías, J y Aguayo, L. (2021). Programa de intervención breve basado en las terapias contextuales para mejorar el bienestar psicológico en el entorno organizacional (Doctoral dissertation, Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés-SEAS.-Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (copmadrid)). <https://www.ansiedadystres.es/es/art/2021/anyes2021a23>
- Molina, M. (2021). Teletrabajo y los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores. [Tesis para optar por el Grado Académico de Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo]. Universidad San Gregoria de Portoviejo título.<http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/handle/123456789/2058>
- Moscoso, S. (2020). Factores de riesgo psicosociales de los colaboradores en el ámbito del teletrabajo de los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/26421>

- Organización Internacional del Trabajo (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Ravelo, M. (2020). El impacto de los riesgos psicosociales en el trabajo. Trabajo de Grado. Universidad de la Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/24828>
- Reyes, A y Delgado, L. (2022). ¿En Colombia aplica el derecho a la desconexión laboral en el teletrabajo como herramienta de prevención de factores de riesgo psicosocial? Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.10554.59508>
- Rotenberg L. (2004). horários de trabalho e saúde. Salud Pública. 20 (6). <https://www.scielo.br/j/csp/a/865DqHkw9VhGJzwxxy8yifzR/?lang=pt>
- Sierra C, Escobar S, y Merlo, A. (2016). Trabajo en Casa y Calidad de vida: Una aproximación conceptual. Revista Salud Bosque, 59-70. doi:<https://doi.org/10.18270/chps.v14i1.1345>
- Valenzuela, C, Anastacio, V, y Chávez, K. (2023). Teletrabajo en Lima, evaluación de satisfacción laboral y riesgos psicosociales. Revista Venezolana de Gerencia. 28 (10), 1140-1159. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9378060>
- Vizoso Gómez, C. (2022). Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales y bienestar del profesorado. Una revisión sistemática. Aula abierta. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/231446/245-254%20.pdf?sequence=1>
- Zimmermann, A. (2000). Gestión del cambio organizacional: caminos y herramientas. https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1442&context=abya_yala