



Trabajo Remoto Y Salud Mental: Un camino hacia la sostenibilidad empresarial.

Laura Valentina Calle Ávila

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Septiembre de 2025

Trabajo Remoto Y Salud Mental: Un camino hacia la sostenibilidad empresarial.

Laura Valentina Calle Ávila

Monografía presentada como requisito para optar al título de  
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor(a)

Hugo Alejandro Muñoz Bonilla

Doctor en Filosofía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Septiembre de 2025

## Contenido

Resumen .....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1. Planteamiento Del Problema.....	11
1.1. Descripción Del Problema .....	11
1.2. La Pregunta De Investigación.....	12
1.3. Los Objetivos De Investigación .....	12
1.3.1. Objetivo General.....	12
1.3.2. Objetivos Específicos .....	12
1.4. Justificación De La Investigación.....	13
2. Marco De Referencia .....	15
2.1. Marco Teórico.....	15
2.2. Marco Conceptual.....	18
2.3. Marco legal .....	20
3. Metodología.....	23
3.1. Enfoque Y Alcance De La Investigación.....	23
3.2. Población Y Muestra .....	24
3.2.1. Definición De La Población .....	24
3.2.2. Cálculo Y Selección De La Muestra .....	24
3.3. Instrumento .....	24
3.4. Descripción De Procedimientos.....	27
3.5. Análisis De Información .....	27
3.5.1. Análisis Para La Depresión:.....	28
3.5.2. <i>Análisis Para La Ansiedad:</i> .....	35
3.5.3. <i>Análisis Para El Estrés:</i> .....	42
3.6. Consideraciones Éticas.....	49
3.6.1. Análisis De Consideraciones Éticas .....	49
4. Hipótesis .....	50
4.1. Las Variables.....	50
4.1.1. Variables Independientes .....	50

4.1.2. Variable Dependiente .....	52
5. Resultados.....	53
5.1. Contraste De hipótesis.....	54
6. Discusión.....	56
7. Conclusiones.....	57
Referencias.....	59

### Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Marco Legal para el Trabajo Remoto en Colombia</i> .....	20
Tabla 2. Encuesta DASS-21.....	24
Tabla 3. Interpretación de la Encuesta .....	27
Tabla 4. Estadísticos Descriptivos 3 .....	28
Tabla 5. Estadísticos Descriptivos 5 .....	29
Tabla 6. Estadísticos Descriptivos 10 .....	30
Tabla 7. Estadísticos Descriptivos 13 .....	31
Tabla 8. Estadísticos Descriptivos 16 .....	32
Tabla 9. Estadísticos Descriptivos 17 .....	32
Tabla 10. Estadísticos Descriptivos 21 .....	33
Tabla 11. Estadísticos Descriptivos 2 .....	35
Tabla 12. Estadísticos Descriptivos 4 .....	36
Tabla 13. Estadísticos Descriptivos 7 .....	37
Tabla 14. Estadísticos Descriptivos 9 .....	38
Tabla 15. Estadísticos Descriptivos 15 .....	38
Tabla 16. Estadísticos Descriptivos 19 .....	39
Tabla 17. Estadísticos Descriptivos 20 .....	40
Tabla 18. Estadísticos Descriptivos 1 .....	42
Tabla 19. Estadísticos Descriptivos 6 .....	43
Tabla 20. Estadísticos Descriptivos 8 .....	44
Tabla 21. Estadísticos Descriptivos 11 .....	45
Tabla 22. Estadísticos Descriptivos 12 .....	46
Tabla 23. Estadísticos Descriptivos 14 .....	46
Tabla 24. Estadísticos Descriptivos 18 .....	47
Tabla 25. Interpretación de resultados.....	53

**Tabla de Figuras**

Figura 1. Interpretación Pregunta 3.....	29
Figura 2. Interpretación Pregunta 5.....	29
Figura 3. Interpretación Pregunta 10.....	30
Figura 4. Interpretación Pregunta 13.....	31
Figura 5. Interpretación Pregunta 16.....	32
Figura 6. Interpretación Pregunta 17.....	33
Figura 7. Interpretación Pregunta 21.....	34
Figura 8. Interpretación Pregunta 2.....	35
Figura 9. Interpretación Pregunta 4.....	36
Figura 10. Interpretación Pregunta 7.....	37
Figura 11. Interpretación Pregunta 9.....	38
Figura 12. Interpretación Pregunta 15.....	39
Figura 13. Interpretación Pregunta 19.....	40
Figura 14. Interpretación Pregunta 20.....	41
Figura 15. Interpretación Pregunta 1.....	42
Figura 16. Interpretación Pregunta 6.....	43
Figura 17. Interpretación Pregunta 8.....	44
Figura 18. Interpretación Pregunta 11.....	45
Figura 19. Interpretación Pregunta 12.....	46
Figura 20. Interpretación Pregunta 14.....	47
Figura 21. Interpretación Pregunta 18.....	48

## Resumen

El trabajo remoto ha emergido como una modalidad laboral estratégica que, si bien aporta beneficios relacionados con la flexibilidad, la reducción de costos y la disminución de la huella de carbono, también plantea desafíos significativos en la salud mental de los trabajadores. Esta investigación analiza el impacto del teletrabajo en la salud mental de los colaboradores de Evertec PlacetoPay en Colombia, mediante la aplicación del instrumento DASS-21 para medir niveles de depresión, ansiedad y estrés. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con una muestra de 42 participantes seleccionados intencionalmente. Los resultados evidencian niveles moderados de depresión, severos de estrés y extremadamente severos de ansiedad, lo que representa un riesgo crítico para la sostenibilidad empresarial. En este sentido, se concluye que la salud mental debe abordarse como un eje estratégico de la sostenibilidad organizacional, articulando dimensiones sociales, económicas y ambientales. La investigación propone que la gestión integral del bienestar psicosocial no solo favorece la productividad y la retención del talento, sino que también contribuye a consolidar el teletrabajo como práctica sostenible a largo plazo.

**Palabras clave:** Trabajo remoto; salud mental; sostenibilidad empresarial; teletrabajo; ansiedad; depresión; estrés; DASS-21; gestión de proyectos; resiliencia organizacional.

## Abstract

Remote work has emerged as a strategic labor modality that, while offering advantages such as flexibility, cost reduction, and a decrease in carbon footprint, also poses significant challenges to employees' mental health. This research analyzes the impact of remote work on the mental health of Evertec PlacetoPay employees in Colombia, applying the DASS-21 instrument to assess levels of depression, anxiety, and stress. The study followed a mixed-methods approach with a purposive sample of 42 participants. Findings reveal moderate levels of depression, severe stress, and extremely severe anxiety, highlighting a critical risk for business sustainability. The study concludes that mental health must be addressed as a strategic axis of organizational sustainability, integrating social, economic, and environmental dimensions. Furthermore, the results suggest that comprehensive management of psychosocial well-being not only enhances productivity and talent retention but also strengthens remote work as a sustainable practice in the long term.

**Keywords: Remote work:** mental health; business sustainability; telecommuting; anxiety; depression; stress; DASS-21; project management; organizational resilience.

## Introducción

El trabajo remoto, entendido como una modalidad laboral flexible facilitada por el uso de las TIC's, ha revolucionado significativamente las formas tradicionales de empleo. En esta modalidad, el trabajador puede desempeñar sus funciones desde cualquier ubicación, siempre que disponga de las herramientas tecnológicas adecuadas.

La emergencia sanitaria desencadenada por la pandemia COVID-19 aceleró notablemente la adopción del teletrabajo, convirtiéndolo en una herramienta clave no solo para garantizar la continuidad operativa, sino también para reducir costos, optimizar tiempos y disminuir los impactos ambientales asociados a la movilidad laboral. Como señala Roncería y García (2023), "la pandemia actuó como catalizador para la expansión del trabajo remoto, que ahora se presenta como una opción estratégica para las organizaciones en busca de mayor flexibilidad y resiliencia".

Desde la perspectiva de sostenibilidad empresarial, esta modalidad representa una oportunidad para alinear los objetivos económicos de las organizaciones con el bienestar de sus colaboradores y la responsabilidad social frente al entorno. La reducción de la huella de carbono, el fomento de la equidad laboral y la implementación de políticas de salud mental son factores que fortalecen la resiliencia de las empresas y responden a las expectativas de los grupos de interés en torno a prácticas sostenibles y responsables.

Sin embargo, este modelo presenta desafíos significativos en la dimensión psicosocial. Diversos estudios han evidenciado que, si bien el trabajo remoto puede facilitar una mejor distribución del tiempo y promover habilidades tecnológicas, también puede generar efectos adversos como el aislamiento social, el sedentarismo, la dificultad para separar el espacio laboral del personal y la sobrecarga de tareas lo cual puede afectar la salud mental de los trabajadores, generando altos niveles de depresión, ansiedad y estrés, factores que impactan directamente en la productividad, el clima

organizacional y en consecuencia la sostenibilidad empresarial de los proyectos y de la empresa en un largo plazo.

En este contexto, la presente investigación analiza el impacto del trabajo remoto en la salud mental de los colaboradores de Evertec Placetopay en Colombia, aplicando el instrumento DASS-21 para identificar síntomas relacionados con el estrés, la ansiedad y la depresión.

El enfoque en sostenibilidad empresarial busca demostrar que el cuidado de la salud mental no es solo una responsabilidad ética, sino también un elemento estratégico para garantizar la competitividad y permanencia de las organizaciones en un entorno laboral cada vez más digital, globalizado y consciente de la importancia del desarrollo sostenible.

## 1. Planteamiento Del Problema

### 1.1. Descripción Del Problema

La adopción del trabajo remoto o teletrabajo ha experimentado un crecimiento de manera acelerada en los últimos años a nivel global, impulsada inicialmente por la pandemia de COVID-19 la cual aceleró la transición hacia modalidades laborales no presenciales (OIT, 2020) consolidándose como una práctica laboral con múltiples beneficios para las organizaciones. En Colombia, el interés por consolidar el teletrabajo como modalidad laboral se refleja en estudios recientes, donde el 90% de 160 entidades públicas consideran que esta modalidad es viable para el país, y actualmente más de 209,000 colombianos la ejercen (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MINTIC], 2023).

Desde la perspectiva de la sostenibilidad empresarial, esta modalidad se presenta como una oportunidad para optimizar recursos, reducir la huella de carbono al disminuir los desplazamientos y promover modelos laborales flexibles que mejoran la calidad de vida de los colaboradores, además de ser vista como una estrategia para mantener la continuidad operacional, reducir riesgos biosanitarios y potenciar la flexibilidad laboral (Fonner, 2020). No obstante, para que estos beneficios sean sostenibles en el largo plazo, es indispensable gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la salud mental de los trabajadores.

El trabajo remoto, aunque aporta ventajas como flexibilidad y eficiencia, también puede incrementar riesgos psicosociales que atentan contra la sostenibilidad organizacional, tales como la prolongación de la jornada laboral, el aislamiento social, la falta de delimitación entre la vida personal y laboral, sentimiento de culpa por el ocio y la presencia de conductas de acoso laboral cibernético (Siqueira et al., 2021; Carillo et al., 2020). Estos factores no solo afectan el bienestar individual, sino que

repercuten directamente en la productividad, el clima organizacional y la retención del talento humano, elementos esenciales para la permanencia de una empresa en el mercado.

En el caso de Evertec PlacetoPay, la transición hacia modelos de teletrabajo representa tanto un desafío como una oportunidad. La empresa debe equilibrar los beneficios derivados de la flexibilidad laboral y la reducción de impactos ambientales con la implementación de políticas y prácticas que protejan la salud mental de sus colaboradores. No hacerlo podría generar consecuencias como disminución del desempeño, aumento en la rotación de personal y debilitamiento de la reputación corporativa, aspectos que ponen en riesgo la sostenibilidad integral de la organización, debido a que en sectores donde las organizaciones no están preparadas para una transición rápida y masiva hacia esta modalidad, se genera un aumento en los niveles de estrés, ansiedad y fatiga laboral, que, a largo plazo, afectan la productividad y el bienestar de los empleados (López et al., 2022).

## **1.2. La Pregunta De Investigación**

¿Cuáles son los impactos del trabajo remoto en la salud mental de los colaboradores de Evertec PlacetoPay en Colombia?

## **1.3. Los Objetivos De Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar los impactos del trabajo remoto en la salud mental de los colaboradores de Evertec PlacetoPay en Colombia.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los principales riesgos psicosociales asociados a la modalidad de trabajo remoto en Evertec Placetopay.
- Evaluar los niveles de estrés, ansiedad y depresión de los colaboradores mediante la aplicación del instrumento DASS-21.

- Clasificar los riesgos y niveles de estrés, ansiedad y depresión de mayor impacto en la empresa Evertec Placetopay.

#### **1.4. Justificación De La Investigación**

El análisis del impacto del trabajo remoto en la salud mental de los empleados resulta de gran relevancia desde la perspectiva de la Gerencia de Proyectos, especialmente cuando se aborda desde el enfoque de la sostenibilidad empresarial. En un contexto donde esta modalidad laboral se ha consolidado como una de las principales formas de trabajo en las organizaciones la capacidad de una organización para mantenerse competitiva en el tiempo no depende únicamente de su desempeño financiero, sino también de su gestión responsable en lo social, lo ambiental y lo humano.

El trabajo remoto se ha consolidado como una práctica que favorece la sostenibilidad al reducir costos operativos, optimizar el tiempo y disminuir la huella de carbono generada por los desplazamientos diarios. Sin embargo, para que esta modalidad sea verdaderamente sostenible, es imprescindible considerar los riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores, como el estrés, la ansiedad o la depresión. Estos factores, si no se gestionan adecuadamente, pueden comprometer la productividad, el clima laboral y la retención del talento, debilitando la sostenibilidad integral de la organización.

Desde esta perspectiva, el presente estudio es necesario porque permite visibilizar la salud mental como un eje estratégico de sostenibilidad empresarial. A través del análisis de los colaboradores de Evertec PlacetoPay, se busca demostrar que invertir en bienestar psicosocial no solo mejora el rendimiento individual y colectivo, sino que también fortalece la reputación corporativa, la resiliencia organizacional y el compromiso de los stakeholders con prácticas empresariales responsables. Esto resulta fundamental para la planificación, ejecución y cierre de proyectos exitosos, ya que un equipo saludable y motivado es clave para alcanzar los objetivos en tiempo y forma.

En definitiva, esta investigación se alinea con la línea de Innovación, Sostenibilidad Empresarial y Valor Compartido del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad Minuto de Dios debido a que permite identificar oportunidades para promover prácticas laborales sostenibles, que no solo benefician la salud de los empleados, sino que también contribuyan a la reducción de la huella de carbono mediante la disminución de desplazamientos y adicional aportando un marco de acción que integra gestión de proyectos, salud mental y sostenibilidad empresarial, ofreciendo a las organizaciones una guía para aplicar la encuesta DASS-21 junto con metodologías que aseguren simultáneamente productividad, bienestar y permanencia en el mercado.

La gestión consciente del impacto del trabajo remoto en la salud mental no solo optimiza la ejecución de los proyectos, sino que también contribuye al desarrollo de culturas organizacionales más humanas, sostenibles y orientadas al valor compartido.

## 2. Marco De Referencia

### 2.1. Marco Teórico

El trabajo remoto o teletrabajo ha experimentado un alto crecimiento en las últimas décadas, acelerado de manera especial por la pandemia de COVID-19. Esta modalidad de trabajo ha modificado no solo la forma en que se desarrollan las tareas laborales, sino también cómo los trabajadores perciben su bienestar emocional y mental. La salud mental en el contexto laboral se ha convertido en un tema de gran interés para investigadores, psicólogos y organizaciones debido a su impacto en la productividad.

#### *Definición y Contexto del Trabajo Remoto*

El trabajo remoto, definido como la realización de actividades laborales fuera del entorno físico de la oficina tradicional, puede proporcionar flexibilidad y mejorar la relación entre la vida laboral y personal (Baker et al., 2020). Sin embargo, también plantea desafíos, como la dificultad en la desconexión del trabajo y el aumento del aislamiento social, que pueden afectar de manera negativa la salud mental de los trabajadores.

#### *Salud Mental y Trabajo*

La salud mental refiere al bienestar emocional, social y psicológico de un ser humano. En el ámbito laboral se ve influenciada por múltiples factores, incluidos el entorno y las condiciones de trabajo. Según la OMS (2021), la salud mental en el trabajo es fundamental para la productividad y el bienestar general de los empleados. La falta de interacción cara a cara y el trabajo en soledad pueden contribuir a sentimientos de ansiedad, depresión y estrés (Keller et al., 2021).

#### *Impacto del Trabajo Remoto en la Salud Mental*

Investigaciones recientes han demostrado que el trabajo remoto puede tener tanto efectos positivos como negativos en la salud mental de los trabajadores. Por un lado, la flexibilidad de horarios y

la eliminación de los desplazamientos pueden reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral (Tavares, 2017). Por otro lado, el aislamiento social y la dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal pueden intensificar problemas de salud mental, como la ansiedad y el agotamiento emocional (Keller et al., 2021).

El trabajo remoto representa un cambio significativo en la dinámica laboral por lo que requiere un enfoque integral que aborde los efectos que causa en la salud mental de los trabajadores. Es esencial que las empresas implementen estrategias que fomenten un ambiente de apoyo, promuevan la comunicación y ofrezcan recursos para la salud mental. La comprensión de los factores que afectan el bienestar psicológico en el entorno remoto es crucial para desarrollar políticas efectivas que protejan la salud mental de los empleados.

#### *Salud Mental y Productividad en Proyectos*

El análisis del artículo de Gaitán Domínguez, González Rodríguez y Ordoñez Argote (s.f.) destaca la estrecha relación entre la salud mental de los empleados y su productividad laboral, enfatizando que el bienestar emocional impacta directamente en el rendimiento y éxito organizacional. La presencia de estrés, considerado uno de los principales factores que afectan la salud mental, no solo reduce la eficiencia y aumenta la probabilidad de errores laborales, sino que también se asocia con trastornos físicos y mentales como lesiones musculoesqueléticas, depresión y agotamiento, creando un ciclo perjudicial para la organización y el empleado.

Desde la perspectiva de la gerencia de proyectos, estos hallazgos evidencian la importancia de incorporar en la planificación y ejecución de los proyectos estrategias que promuevan un clima organizacional positivo y flexible, que consideren las condiciones psicosociales y la salud mental como elementos clave para el éxito del proyecto. La implementación de métricas para evaluar el clima laboral, programas de capacitación, incentivos y comunicación efectiva, así como intervenciones terapéuticas

como terapias cognitivo-conductuales, son fundamentales para mantener a los equipos motivados y productivos.

Asimismo, la gestión del riesgo en proyectos debe incluir la identificación y mitigación de factores que puedan afectar la salud mental, como cargas de trabajo excesivas, recursos limitados y ambientes laborales de alto riesgo psicosocial. La integración de políticas de salud mental y la promoción de prácticas flexibles contribuyen a crear entornos laborales resilientes, en línea con las tendencias futuras y con un impacto positivo en la satisfacción laboral, la retención de talento y la innovación.

#### *Gestión de equipos remotos en proyectos*

El análisis del artículo Gestión de equipos remotos en startups, Villalón Pardo, D. (2021) revela una visión integral sobre los elementos clave para la gestión efectiva de proyectos en un entorno que incorpora trabajadores remotos y liderazgo estratégico. En primer lugar, se destaca la importancia del liderazgo como un factor determinante en el éxito del equipo. Un líder debe ser empático, generar confianza y mantener un equilibrio en la exigencia para evitar la desmotivación.

Por otro lado, la preparación y el acceso a la información se consideran fundamentales para facilitar la integración y el desempeño de nuevos integrantes. Asimismo, la optimización del tiempo y la gestión eficiente de los recursos son aspectos críticos. La comunicación clara y efectiva, mediante plataformas tecnológicas adecuadas, permite reducir pérdidas y mejorar la coordinación en un entorno disperso.

La definición y el monitoreo de horarios, entregables y avances son esenciales para mantener el ritmo del proyecto, especialmente cuando se trabaja en equipos distribuidos en diferentes zonas horarias. En cuanto a las cualidades de los trabajadores remotos, se resaltan habilidades como la

comunicación escrita efectiva, la automotivación, la capacidad de adaptación tecnológica y la autonomía para gestionar tareas críticas sin supervisión constante. La familiaridad con las herramientas tecnológicas, desde software de gestión hasta sistemas de control de dispositivos, se vuelve indispensable para mantener la seguridad, la eficiencia y la colaboración en el equipo.

## 2.2. Marco Conceptual

- *Salud Mental:* La salud mental es el estado de bienestar a nivel mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos.

Las afecciones de salud mental comprenden trastornos mentales y discapacidades psicosociales, así como otros estados mentales asociados a un alto grado de angustia, discapacidad funcional o riesgo de conducta autolesiva (OMS, 2022)

- *Teletrabajo o Trabajo Remoto:* El teletrabajo es una forma de ejecución de asignaciones apoyado de las herramientas TICs, en la cual un trabajo puede ser realizado igualmente en las instalaciones de la empresa o fuera de ella.

Dicha modalidad debe estar basado en unos acuerdos realizados entre el empleador y el empleado, especificando las horas de trabajo, calendario de este y los medios de comunicación que se deben utilizar para dicha tarea, dejando claro los suministros y la logística necesaria para que el trabajador tenga la suficiente capacidad para ejercer su labor asignada (OIT, 2020).

- *Estrés:* El estrés puede definirse como un estado de inquietud o tensión mental provocado por una situación desafiante. Todas las personas experimentamos cierto nivel de estrés, ya que es una respuesta natural ante amenazas y otros estímulos. Lo que realmente

determina su efecto en nuestro bienestar es la forma en que lo manejamos. El estrés afecta tanto a la mente como al cuerpo. Un poco de estrés puede ser beneficioso, ya que facilita la realización de las tareas diarias; sin embargo, cuando se intensifica demasiado llega a tener consecuencias físicas y psíquicas. Aun así, es posible aprender a enfrentarla para sentirse menos abrumado y mejorar la salud física y mental. (OMS, 2023)

- *Depresión:* El trastorno depresivo, también conocido como depresión, es una de las alteraciones mentales más comunes. Se manifiesta por un estado de ánimo persistentemente bajo o por la pérdida de placer e interés en las actividades habituales durante largos períodos. La depresión surge de la interacción compleja entre factores sociales, psicológicos y biológicos. Las personas que atraviesan circunstancias vitales adversas tienen un mayor riesgo de desarrollar la depresión. Además, la depresión puede generar aumento en el nivel de estrés y disfunción, empeorando la calidad de vida de la persona y, en consecuencia, alimentando el cuadro depresivo.

Existe una estrecha relación entre la depresión y la salud física, de modo que la condición física también influye en la depresión. Muchos de los factores que afectan a la depresión (como la inactividad física o el consumo nocivo de alcohol) son, a su vez, factores de riesgo conocidos para enfermedades como las cardiovasculares, el cáncer, la diabetes y las enfermedades respiratorias. Por otro lado, las personas con estas enfermedades pueden sufrir depresión debido a las dificultades asociadas con el manejo de su afección. (OMS, 2023)

- *Síndrome de Burnout:* El síndrome de desgaste profesional (burnout) se define como una patología derivada del estrés crónico propio de profesiones que brindan una atención intensa y sostenida a personas en situación de necesidad o dependencia. (Revista Colombiana de Cirugía, 2009)

- *Ausentismo*: Se refiere a la no asistencia del empleado a su lugar de trabajo, es susceptible de ser medido y generalmente constituye un indicador cuyo aumento puede ser negativo para los intereses de las empresas (Uribe Prado, 2014).

### 2.3. Marco legal

El marco legal de la presente investigación aborda regulaciones del Teletrabajo, reglamentación para el mismo, riesgos psicosociales, salud mental y acoso laboral, a través de Leyes y Decretos Nacionales. Ver Tabla 1

**Tabla 1.**

*Marco Legal para el Trabajo Remoto en Colombia*

Ámbito Legal	Descripción	Normas Aplicables
Teletrabajo	Mediante la cual se fijan directrices para fomentar y regular el teletrabajo, junto con otras disposiciones relacionadas.	Ley 1221 de 2008
Reglamentación del Teletrabajo	Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo	Decreto 884 de 2012

	mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones	
Riesgo Psicosocial	Conjunto de herramientas destinadas a evaluar los factores de riesgo psicosocial, la Guía Técnica General orientada a la promoción, prevención e intervención frente a dichos factores y sus efectos en los trabajadores, junto con sus respectivos protocolos específicos y otras disposiciones complementarias.	Resolución 2764 de 2022
Salud Mental	Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.	Ley 1616 de 2013
El acoso laboral	Mediante la cual se establecen acciones destinadas a prevenir, corregir y sancionar el	Ley 1010 de 2006

	acoso laboral y otras formas de hostigamiento dentro del entorno laboral.	
--	---	--

*Nota:* Elaboración propia con base en leyes y decretos aplicados a Colombia

### **3. Metodología**

#### **3.1. Enfoque Y Alcance De La Investigación**

El presente estudio adopta un enfoque transversal y cualitativo orientado al análisis del impacto del trabajo remoto en la salud mental de los colaboradores de Evertec PlacetoPay en Colombia, integrando este análisis dentro del marco de la sostenibilidad empresarial, complementando con un análisis cuantitativo se generó la aplicación del instrumento DASS-21, que permite medir de manera objetiva los niveles de estrés, ansiedad y depresión en los trabajadores.

La investigación se centró en los empleados de Evertec Placetopay en Colombia, abarcando una muestra intencionada de 42 participantes representativos de diferentes departamentos y niveles jerárquicos, con el fin de obtener una visión integral de sus experiencias, desafíos y estrategias de gestión en el contexto del teletrabajo.

De esta manera, la investigación no solo aporta insumos para la gestión interna de Evertec PlacetoPay, sino que también ofrece un modelo replicable en otras organizaciones que busquen consolidar políticas de trabajo remoto bajo un enfoque integral de sostenibilidad empresarial.

El alcance del estudio se limita a los colaboradores de Evertec Placetopay en Colombia, reconociendo que los hallazgos pueden tener restricciones en su generalización a otros contextos laborales. La disponibilidad y disposición de los participantes, así como la participación en la encuesta, influirán en la representatividad y profundidad de los datos recopilados. Finalmente, esta investigación busca aportar conocimientos prácticos para la gestión de proyectos en entornos remotos, promoviendo estrategias que favorezcan la salud mental y el rendimiento de los equipos de trabajo.

### 3.2. Población Y Muestra

#### 3.2.1. Definición De La Población

Para esta investigación se tomó como población a los trabajadores de la empresa Evertec Placetopay bajo contratación de la ciudad de Medellín, Evertec Placetopay contrata en Medellín, pero cuenta con trabajadores por toda Colombia en modalidad remota, los trabajadores cuya ciudad de residencia es Medellín cuentan con una modalidad híbrida en la que asisten a las oficinas una vez por semana.

#### 3.2.2. Cálculo Y Selección De La Muestra

Se selecciono una muestra intencionada de 42 participantes representativos de diferentes departamentos y niveles jerárquicos, con el fin de obtener una visión integral de sus experiencias, desafíos y estrategias de gestión en el contexto del teletrabajo.

### 3.3. Instrumento

Para esta investigación se adoptó el instrumento de medición Depression Anxiety and Stress Scale - 21 (DASS-21) que será expuesto a continuación:

#### Tabla 2.

##### Encuesta DASS-21

Se requiere que lea las siguientes afirmaciones y marque con un círculo alrededor del número (0, 1, 2, 3) con el que identifica en qué grado le ha usted experimentado esta afirmación durante la última semana. La escala de calificación es la siguiente:				
0: No se aplica a mí en absoluto				
1: Se aplica a mi hasta cierto punto, o parte del tiempo				
2: Se aplica a mí en un grado considerable, o buena parte del tiempo				
3: Se aplica mucho a mí, o la, mayoría del tiempo				
Me ha costado mucho descargar la tensión	0	1	2	3

Me di cuenta de que tenía la boca seca	0	1	2	3
No podía sentir ningún sentimiento positivo	0	1	2	3
Se me hizo difícil respirar	0	1	2	3
Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas	0	1	2	3
Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones	0	1	2	3
Sentí que mis manos temblaban	0	1	2	3
He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía	0	1	2	3
Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podía hacer el ridículo	0	1	2	3
He sentido que no había nada que me ilusionara	0	1	2	3
Me he sentido inquieto	0	1	2	3
Se me hizo difícil relajarme	0	1	2	3
Me sentí triste y deprimido	0	1	2	3
No toleré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo	0	1	2	3
Sentí que estaba a punto de entrar en pánico	0	1	2	3
No me pude entusiasmar con nada	0	1	2	3
Sentí que valía muy poco como persona	0	1	2	3
He tendido a sentirme enfadado con facilidad	0	1	2	3
Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico	0	1	2	3
Tuve miedo sin razón	0	1	2	3

Sentí que la vida no tenía ningún sentido	0	1	2	3
---	---	---	---	---

*Nota:* Esta tabla contiene 21 ítems en formato Likert, los cuales permiten la evaluación de Ansiedad, Estrés y Depresión.

El DASS-21 es un instrumento de evaluación que se desarrolló en el año 1995 por Peter Lovibond y Sydney Harold Lovibond. Surgió como respuesta a la necesidad de diferenciar y medir con precisión la depresión, ansiedad y el estrés. Este instrumento tuvo origen en Australia y ha sido adaptado y validado en varios países, incluyendo Estados Unidos, Chile, España, México, Brasil y, en parte, en Colombia. (Ruiz, 2017)

El DASS-21 se estructura en tres subescalas que evalúan depresión, ansiedad y estrés. Cada subescala consta de siete ítems que describen síntomas específicos que el paciente ha presentado en las últimas semanas, con respuestas en una escala tipo Likert de 0 a 3, donde los participantes indican la intensidad de cada síntoma. Las subescalas y los ítems correspondientes son los siguientes:

Depresión: Ítems 3, 5, 10, 13, 16, 17 y 21.

Ansiedad: Ítems 2, 4, 7, 9, 15, 19 y 20.

Estrés: Ítems 1, 6, 8, 11, 12, 14 y 18.

El puntaje total para cada subescala varía de 0 a 21 puntos. Además, se puede calcular un puntaje total general sumando los puntajes de las tres subescalas. Este puntaje general se utiliza para evaluar el nivel de sintomatología en términos generales.

La interpretación del DASS-21 implica evaluar la puntuación total o las subescalas. A mayores puntuaciones, mayor es el grado de sintomatología. Para sumar los resultados de la escala DASS-21, debes multiplicar los puntajes totales de cada categoría por 2.

Pasos para sumar los resultados de la escala DASS-21:

- Aplicar la plantilla
- Sumar los puntajes de cada escala
- Multiplicar la suma por 2
- Comparar el resultado con la tabla de interpretación:

- Depresión: 5-6 (leve), 7-10 (moderada), 11-13 (severa), 14 o más (extremadamente severa).

- Ansiedad: 4 (leve), 5-7 (moderada), 8-9 (severa), 10 o más (extremadamente severa).

- Estrés: 8-9 (leve), 10-12 (moderado), 13-16 (severo), 17 o más (extremadamente severo).

### 3.4. Descripción De Procedimientos

Se realizó el envío de la encuesta a 42 trabajadores de la empresa Evertec Placetopay seleccionados de manera intencional, a quienes se les indico que respondieran la encuesta con toda tranquilidad puesto que su respuesta sería totalmente anónima entendiendo que la información que nos compartieron es de carácter sensible y personal.

### 3.5. Análisis De Información

Para el análisis estadístico de los resultados se hizo uso de la herramienta JASP, y se compararon los resultados con la tabla de interpretación de la encuesta Dass 21 la cual brindo la siguiente información:

**Tabla 3.**

*Interpretación de la Encuesta*

	Leve	Moderada	Severa	Extremadamente Severa
Depresión	5-6	7-10	11-13	14 o más

Ansiedad	4	5-7	8-9	10 o más
Estrés	8-9	10-12	13-16	17 o más

*Nota:* Tabla de interpretación de resultados para la encuesta DASS-21

### 3.5.1. Análisis Para La Depresión:

- No podía sentir ningún sentimiento positivo: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 35 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

#### Tabla 4.

##### *Estadísticos Descriptivos 3*

---

##### *Estadísticos Descriptivos*

---

3. No podía sentir ningún sentimiento positivo	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.918
Varianza	0.843

---

**Figura 1.***Interpretación Pregunta 3*

$$\text{Puntaje: } ((22*0) + (13*1) + (4*2) + (3*3)) / 42 = (13+8+9) / 42 = 30/42 = 0.7$$

- *Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas:* La moda es 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 33 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 5.***Estadísticos Descriptivos 5**Estadísticos Descriptivos*

5. Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas	
Moda	1.000
Desviación Típica	0.838
Varianza	0.702

**Figura 2.***Interpretación Pregunta 5*



$$\text{Puntaje: } ((14*0) + (19*1) + (7*2) + (2*3)) / 42 = (19+14+6) / 42 = 39/42 = 0.9$$

- *He sentido que no había nada que me ilusionara*: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 34 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 6.**

*Estadísticos Descriptivos 10*

*Estadísticos Descriptivos*

10. He sentido que no había nada que me ilusionara	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.976
Varianza	0.953

**Figura 3.**

*Interpretación Pregunta 10*



Puntaje:  $((21*0) + (13*1) + (4*2) + (4*3)) / 42 = (13+8+12) / 42 = 33/42 = 0.8$

- *Me sentí triste y deprimido*: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mi hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 27 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 7.**

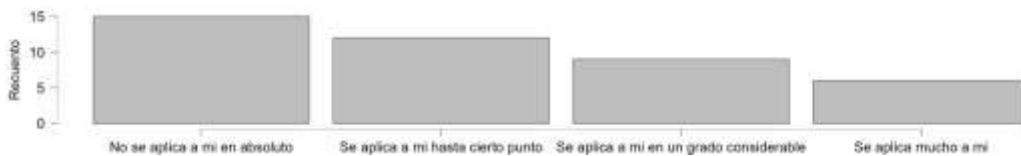
*Estadísticos Descriptivos 13*

*Estadísticos Descriptivos*

13. Me sentí triste y deprimido	
Moda	0.000
Desviación Típica	1.072
Varianza	1.150

**Figura 4.**

*Interpretación Pregunta 13*



Puntaje:  $((15*0) + (12*1) + (9*2) + (6*3)) / 42 = (12+18+18) / 42 = 48/42 = 1.1$

- *No me pude entusiasmar con nada*: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es bajo entre los trabajadores

debido a que ni siquiera hubo una sola respuesta en el puntaje 3 que corresponde a “Se aplica mucho a mí”. Por lo tanto, 26 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 8.**

*Estadísticos Descriptivos 16*

*Estadísticos Descriptivos*

16. No me pude entusiasmar con nada	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.772
Varianza	0.595

**Figura 5.**

*Interpretación Pregunta 16*



Puntaje:  $((26*0) + (9*1) + (7*2) + (0*3)) / 42 = (9+14) / 42 = 23/42 = 0.5$

- *Sentí que valía muy poco como persona:* La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 35 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 9.**

*Estadísticos Descriptivos 17*

### Estadísticos Descriptivos

17. Sentí que valía muy poco como persona	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.832
Varianza	0.693

**Figura 6.**

Interpretación Pregunta 17



$$\text{Puntaje: } ((27*0) + (8*1) + (6*2) + (1*3)) / 42 = (8+12+3) / 42 = 23/42 = 0.5$$

- *Sentí que la vida no tenía ningún sentido:* La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 38 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 10.**

Estadísticos Descriptivos 21

### Estadísticos Descriptivos

21. Sentí que la vida no tenía ningún sentido	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.804
Varianza	0.646

**Figura 7.**

*Interpretación Pregunta 21*



$$\text{Puntaje: } ((28*0) + (10*1) + (2*2) + (2*3)) / 42 = (10+4+6) / 42 = 20/42 = 0.5$$

$$\text{Total, para depresión: } (0.7 + 0.9 + 0.8 + 1.1 + 0.5 + 0.5 + 0.5) * 2 = 5*2 = 10$$

La puntuación de 10 para la depresión indica un nivel moderado entre los trabajadores. Esto sugiere que una proporción significativa de empleados puede estar experimentando síntomas que afectan su bienestar emocional y su capacidad para realizar tareas cotidianas. Es importante identificar las causas de esta depresión moderada, que pueden incluir el aislamiento social, dificultades en la adaptación al trabajo remoto, o problemas relacionados con el equilibrio entre la vida laboral y personal.

El puntaje indica que, en general, los empleados están experimentando síntomas depresivos moderados, como sentimientos de tristeza, desmotivación o pérdida de interés en actividades

cotidianas. Aunque no se encuentra en un nivel severo, este resultado sugiere una presencia significativa de malestar emocional que podría afectar su productividad y bienestar a largo plazo.

### 3.5.2. Análisis Para La Ansiedad:

- *Me di cuenta de que tenía la boca seca*: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mi hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 34 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 11.**

*Estadísticos Descriptivos 2*

*Estadísticos Descriptivos*

2. Me di cuenta de que tenía la boca seca	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.908
Varianza	0.825

**Figura 8.**

*Interpretación Pregunta 2*



$$\text{Puntaje: } ((18*0) + (16*1) + (5*2) + (3*3)) / 42 = (16+10+9) / 42 = 35/42 = 0.8$$

- *Se me hizo difícil respirar*: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mi hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 35 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 12.**

*Estadísticos Descriptivos 4*

*Estadísticos Descriptivos*

4. Se me hizo difícil respirar	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.889
Varianza	0.790

**Figura 9.**

*Interpretación Pregunta 4*



$$\text{Puntaje: } ((28*0) + (7*1) + (5*2) + (2*3)) / 42 = (7+10+6) / 42 = 23/42 = 0.5$$

- *Sentí que mis manos temblaban*: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 2 lo cual corresponde a “Se aplica a mí en un grado

considerable”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 35 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 13.**

*Estadísticos Descriptivos 7*

*Estadísticos Descriptivos*

7. Sentí que mis manos temblaban	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.936
Varianza	0.876

**Figura 10.**

*Interpretación Pregunta 7*

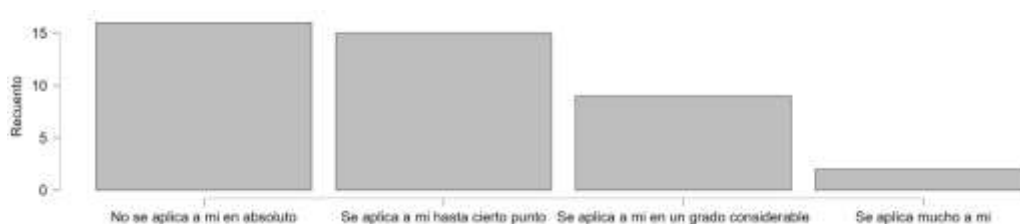


$$\text{Puntaje: } ((27*0) + (6*1) + (7*2) + (2*3)) / 42 = (6+14+6) / 42 = 26/42 = 0.6$$

- *Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podía hacer el ridículo:* La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 31 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 14.***Estadísticos Descriptivos 9**Estadísticos Descriptivos*

9. Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podía hacer el ridículo	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.894
Varianza	0.800

**Figura 11.***Interpretación Pregunta 9*

$$\text{Puntaje: } ((16*0) + (15*1) + (9*2) + (2*3)) / 42 = (15+18+6) / 42 = 39/42 = 0.9$$

- *Sentí que estaba a punto de entrar en pánico:* La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es bajo entre los trabajadores debido a que ni siquiera hubo una sola respuesta en el puntaje 3 que corresponde a “Se aplica mucho a mí”. Por lo tanto, 24 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 15.***Estadísticos Descriptivos 15*

*Estadísticos Descriptivos*

15. Sentí que estaba a punto de entrar en pánico	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.846
Varianza	0.715

**Figura 12.**

*Interpretación Pregunta 15*



Puntaje:  $((24*0) + (8*1) + (10*2) + (0*3)) / 42 = (8+20) / 42 = 28/42 = 0.6$

- *Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico:* La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 2 lo cual corresponde a “Se aplica a mí en un grado considerable”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 29 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 16.**

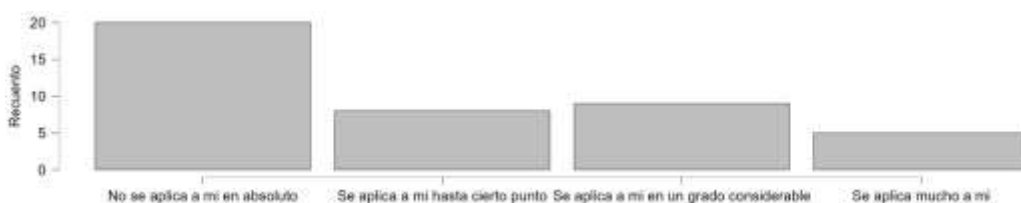
*Estadísticos Descriptivos 19*

*Estadísticos Descriptivos*

19. Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico	
Moda	0.000
Desviación Típica	1.093
Varianza	1.195

**Figura 13.**

*Interpretación Pregunta 19*



$$\text{Puntaje: } ((20*0) + (8*1) + (9*2) + (5*3)) / 42 = (8+18+15) / 42 = 41/42 = 1$$

- *Tuve miedo sin razón*: La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 30 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 17.**

*Estadísticos Descriptivos 20*

### Estadísticos Descriptivos

20. Tuve miedo sin razón	
Moda	0.000
Desviación Típica	1.103
Varianza	1.217

**Figura 14.**

*Interpretación Pregunta 20*



$$\text{Puntaje: } ((20*0) + (10*1) + (6*2) + (6*3)) / 42 = (10+12+18) / 42 = 40/42 = 0.9$$

$$\text{Total, para ansiedad: } (0.8 + 0.5 + 0.6 + 0.9 + 0.6 + 1 + 0.9) * 2 = 5.3 * 2 = \mathbf{10.6}$$

Un puntaje de 10.6 en ansiedad indica un nivel extremadamente severo de ansiedad. Este hallazgo es preocupante, ya que puede impactar negativamente en la productividad y el bienestar general de los empleados.

La ansiedad extremadamente severa puede manifestarse en preocupaciones excesivas, tensión y dificultades para concentrarse, lo que puede resultar en un aumento del ausentismo y una disminución del rendimiento laboral.

Este es el resultado más preocupante. La ansiedad en nivel extremadamente severo puede manifestarse con síntomas como inquietud constante, miedo excesivo, dificultades para concentrarse,

insomnio y sensación de peligro inminente. Este nivel indica que los empleados están experimentando un impacto profundo que puede afectar su rendimiento laboral, relaciones interpersonales y calidad de vida en general.

### 3.5.3. Análisis Para El Estrés:

- *Me ha costado mucho descargar la tensión:* La moda es 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mi hasta cierto punto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-alto entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 2 lo cual corresponde a “Se aplica a mí en un grado considerable”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 30 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 18.**

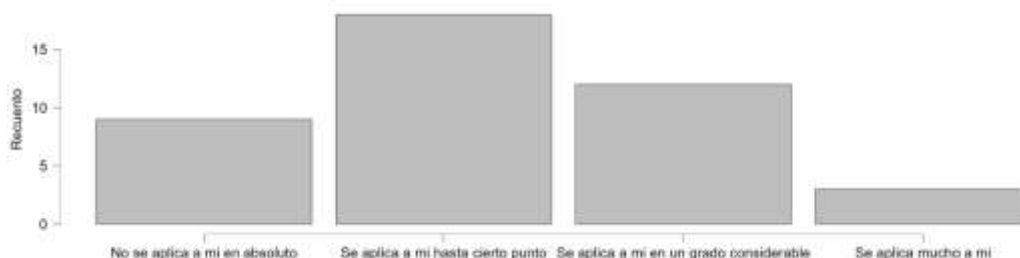
*Estadísticos Descriptivos 1*

*Estadísticos Descriptivos*

1. Me ha costado mucho descargar la tensión	
Moda	1.000
Desviación Típica	0.871
Varianza	0.758

**Figura 15.**

*Interpretación Pregunta 1*



$$\text{Puntaje: } ((9*0) + (18*1) + (12*2) + (3*3)) / 42 = (18+24+9) / 42 = 51/42 = 1.2$$

- *Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones*: La moda es 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mi hasta cierto punto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 34 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 19.**

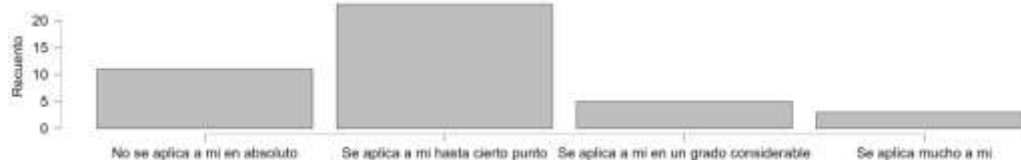
*Estadísticos Descriptivos 6*

*Estadísticos Descriptivos*

6. Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones	
Moda	1.000
Desviación Típica	0.826
Varianza	0.683

**Figura 16.**

*Interpretación Pregunta 6*



$$\text{Puntaje: } ((11*0) + (23*1) + (5*2) + (3*3)) / 42 = (23+10+9) / 42 = 42/42 = 1$$

- *He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía*: La moda es 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mi hasta cierto punto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es

medio-alto entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 2 lo cual corresponde a “Se aplica a mí en un grado considerable”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 34 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 20.**

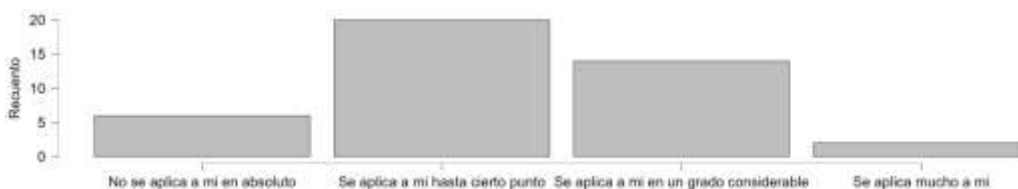
*Estadísticos Descriptivos 8*

*Estadísticos Descriptivos*

8. He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía	
Moda	1.000
Desviación Típica	0.774
Varianza	0.599

**Figura 17.**

*Interpretación Pregunta 8*



Puntaje:  $((6*0) + (20*1) + (14*2) + (2*3)) / 42 = (20+28+6) / 42 = 54/42 = 1.3$

- *Me he sentido inquieto*: La moda es 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, es necesario tener en cuenta para este ítem que el tercer punto también tiene un valor representativo con 10 datos que corresponden a “Se aplica a mí en un grado considerable”

Generando la suma de los tres puntajes se obtiene que 37 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 21.**

*Estadísticos Descriptivos 11*

*Estadísticos Descriptivos*

11. Me he sentido inquieto	
Moda	1.000
Desviación Típica	1.010
Varianza	1.020

**Figura 18.**

*Interpretación Pregunta 11*

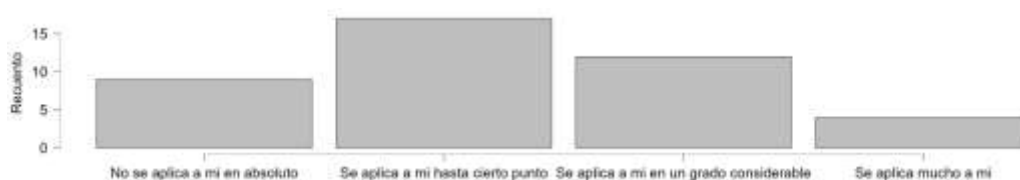


Puntaje:  $((13*0) + (14*1) + (10*2) + (5*3)) / 42 = (14+20+15) / 42 = 49/42 = 1.2$

- *Se me hizo difícil relajarme:* La moda es 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí hasta cierto punto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-alto entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 2 lo cual corresponde a “Se aplica a mí en un grado considerable”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 29 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 22.***Estadísticos Descriptivos 12**Estadísticos Descriptivos*

12. Se me hizo difícil relajarme	
Moda	1.000
Desviación Típica	0.912
Varianza	0.832

**Figura 19.***Interpretación Pregunta 12*

$$\text{Puntaje: } ((9*0) + (17*1) + (12*2) + (4*3)) / 42 = (17+24+12) / 42 = 53/42 = 1.3$$

- *No toleré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo:* La moda es 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí en un hasta cierto punto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 36 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 23.***Estadísticos Descriptivos 14*

*Estadísticos Descriptivos*

14. No toleraré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo	
Moda	0.000
Desviación Típica	0.715
Varianza	0.512

**Figura 20.**

*Interpretación Pregunta 14*



Puntaje:  $((19*0) + (17*1) + (6*2) + (0*3)) / 42 = (17+12) / 42 = 29/42 = 0.7$

- *He tendido a sentirme enfadado con facilidad*: La moda es 1 lo cual corresponde a “Se aplica a mí en un hasta cierto punto”, este ítem nos indica que actualmente su nivel es medio-bajo entre los trabajadores debido a que el segundo dato más alto es el 0 lo cual corresponde a “No se aplica a mí en absoluto”. Generando la suma de ambos puntajes se obtiene que 33 de los 42 trabajadores manejan este nivel.

**Tabla 24.**

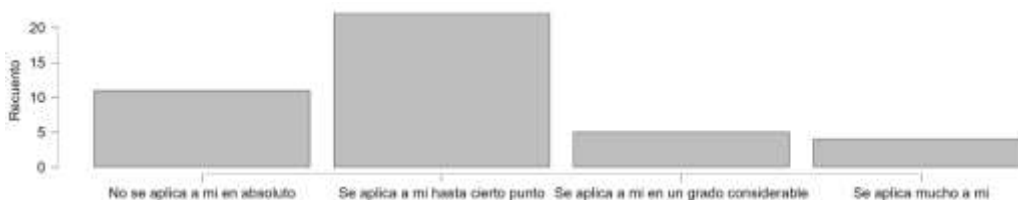
*Estadísticos Descriptivos 18*

### Estadísticos Descriptivos

18. He tendido a sentirme enfadado con facilidad	
Moda	1.000
Desviación Típica	0.882
Varianza	0.778

**Figura 21.**

*Interpretación Pregunta 18*



$$\text{Puntaje: } ((11*0) + (22*1) + (5*2) + (4*3)) / 42 = (22+10+12) / 42 = 44/42 = 1$$

$$\text{Total, para estrés: } (1.2 + 1 + 1.3 + 1.2 + 1.3 + 0.7 + 1) * 2 = 7.7*2 = 15.4$$

La puntuación de 15.4 en estrés se clasifica como severa. Este resultado sugiere que los trabajadores están bajo una presión considerable que podría estar relacionada con la carga de trabajo, plazos ajustados, o la falta de recursos para manejar efectivamente sus tareas en un entorno remoto. El estrés severo puede llevar a un desgaste emocional y físico, lo que a largo plazo puede resultar en problemas de salud más serios y en una mayor rotación de personal.

Un nivel severo de estrés refleja una carga significativa que puede verse reflejada en agotamiento, irritabilidad, problemas físicos y dificultades en la gestión de tareas. El estrés elevado puede derivar en agotamiento laboral y en riesgos de burnout si no se abordan de manera oportuna.

Los resultados indican una situación de riesgo en la salud mental de los trabajadores remotos, especialmente en cuanto a ansiedad y estrés, que requiere atención urgente. La organización debe adoptar un enfoque integral que incluya apoyo psicológico, cambios en la gestión y promoción de un ambiente laboral que favorezca el bienestar emocional, para prevenir consecuencias más graves como el burnout o la desmotivación laboral.

### **3.6. Consideraciones Éticas**

#### ***3.6.1. Análisis De Consideraciones Éticas***

Para el apartado de consideraciones éticas y considerando la delicadeza de la información que iba a ser obtenida a través de la aplicación de la encuesta DASS 21 al compartir el enlace con los participantes se les aclaró que sus respuestas iban a ser totalmente anónimas debido a que el cuestionario no les solicitaba información de nombre o correo por temas de confidencialidad.

## 4. Hipótesis

La implementación de estrategias de sostenibilidad empresarial en el trabajo remoto tiene un impacto positivo en la salud mental de los colaboradores de Evertec Placetopay, reduciendo los niveles de estrés, ansiedad y depresión, y contribuyendo así a la productividad, la retención de talento y la competitividad sostenible de la organización

### *Hipótesis específicas:*

1. La aplicación de modalidades de trabajo remoto sostenible disminuye los niveles de estrés y mejora el equilibrio entre la vida personal y laboral de los colaboradores.

2. La integración de políticas de gestión organizacional orientadas a la sostenibilidad se relaciona con menores niveles de ansiedad y mayor percepción de apoyo psicosocial.

3. La incorporación de herramientas innovadoras para el seguimiento del bienestar contribuye a la reducción de síntomas de depresión en equipos de trabajo remoto.

4. Las prácticas de valor compartido, que equilibran beneficios para la empresa y la sociedad, fortalecen el compromiso de los empleados y mejoran el clima laboral.

### 4.1. Las Variables

#### 4.1.1. Variables Independientes

Variable	Definición	Indicadores
Modalidad de trabajo remoto sostenible	Grado en que se implementan prácticas de teletrabajo con criterios sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad horaria</li> <li>• Reducción de desplazamientos</li> <li>• Uso eficiente de recursos digitales</li> </ul>

Gestión organizacional para la sostenibilidad	Políticas y prácticas que integran salud mental. Productividad y responsabilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de políticas de bienestar</li> <li>• Programas de apoyo psicosocial</li> <li>• Estrategias de retención de talento</li> </ul>
Innovación en herramientas y procesos	Uso de plataformas digitales y metodologías ágiles para apoyar el bienestar y el desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de plataformas de monitoreo</li> <li>• Acceso a capacitaciones</li> <li>• Nuevos canales de comunicación</li> </ul>
Practica de valor compartido	Acciones que generan beneficios para la empresa y la sociedad simultáneamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativas de bienestar comunitario</li> <li>• Programas de conciliación vida-trabajo</li> <li>• Reconocimiento de logros</li> </ul>
Estrategias de sostenibilidad laboral	Acciones que fomentan entornos de trabajo inclusivos, resilientes y saludables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión y diversidad</li> <li>• Políticas de resiliencia organizacional</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de desarrollo profesional</li> </ul>
--	--	---

#### 4.1.2. Variable Dependiente

Variable	Definición	Indicadores
Salud mental de los colaboradores	Estado emocional y psicosocial de los empleados en trabajo remoto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de estrés</li> <li>• Niveles de ansiedad</li> <li>• Niveles de depresión</li> </ul>

## 5. Resultados

El análisis de la información obtenida mediante la aplicación del instrumento DASS-21 a 42 colaboradores de Evertec PlacetoPay permitió evidenciar los siguientes hallazgos:

**Tabla 25.**

*Interpretación de resultados*

Dimensión	Media ( $\bar{x}$ )	Desviación Estándar ( $\sigma$ )	Nivel DASS-21	Clasificación
Depresión	8.2	2.1	Moderado	Riesgo latente
Ansiedad	10.6	2.4	Ext. severo	Riesgo crítico
Estrés	15.4	3.0	Severo	Riesgo alto

*Nota:* Resumen de los resultados

1. Depresión: Los resultados mostraron un nivel moderado en los colaboradores, con manifestaciones de tristeza, falta de motivación y pérdida de interés en las actividades. Aunque no alcanza niveles severos, constituye un indicador de alerta que puede afectar el clima laboral y la productividad si no se gestiona de manera preventiva.

2. Ansiedad: Los trabajadores presentaron un nivel extremadamente severo, lo cual refleja una condición crítica de malestar emocional. La ansiedad elevada se traduce en preocupación excesiva, dificultad para concentrarse e incluso síntomas físicos, lo que impacta negativamente en la capacidad de los equipos para sostener un desempeño estable y sostenible.

3. Estrés: Los resultados indican un nivel severo de estrés, evidenciado en tensión constante, dificultad para relajarse e irritabilidad. Este hallazgo refleja una sobrecarga laboral percibida que, a largo plazo, puede derivar en síndrome de burnout y rotación de personal.

En el marco de la sostenibilidad empresarial, estos resultados muestran que los riesgos psicosociales no son únicamente un asunto individual, sino que representan un desafío organizacional

con consecuencias sociales (bienestar de los empleados), económicas (productividad y costos por ausentismo/rotación) y ambientales (viabilidad del teletrabajo como práctica sostenible en el tiempo).

Los hallazgos obtenidos mediante la aplicación del DASS-21 muestran que los colaboradores de Evertec Placetopay presentan niveles moderados de depresión y niveles severos de ansiedad y estrés. Estos resultados, más allá de constituir un problema de salud individual, evidencian un desafío organizacional que compromete la sostenibilidad empresarial en tres dimensiones: social, al afectar el bienestar y la equidad de los trabajadores; económica, al representar un riesgo para la productividad, la retención del talento y los costos asociados al ausentismo; y ambiental, en la medida en que el trabajo remoto solo puede consolidarse como práctica sostenible si se gestiona adecuadamente sus efectos psicosociales. En consecuencia, el análisis de la información no solo describe una problemática de salud laboral, sino que también aporta insumos estratégicos para diseñar políticas de gestión de proyectos que fortalezcan la sostenibilidad integral de la organización.

### **5.1. Contraste De hipótesis**

#### *Hipótesis general:*

La implementación de estrategias de sostenibilidad empresarial en el trabajo remoto tiene un impacto positivo en la salud mental de los colaboradores.

#### *Contraste:*

Los resultados muestran que actualmente no se evidencian políticas suficientes de sostenibilidad psicosocial en Evertec Placetopay, lo cual se refleja en niveles críticos de ansiedad y estrés. Por lo tanto, la hipótesis general no se confirma en el estado actual de la empresa, pero sí se valida la necesidad de implementar dichas estrategias para que se produzca un impacto positivo.

#### *Hipótesis específicas:*

1. La aplicación de modalidades de trabajo remoto sostenible disminuye los niveles de estrés y mejora el equilibrio vida-trabajo.

*Contraste:* No se confirma. El estrés severo encontrado refleja que aún no existen medidas de sostenibilidad laboral que permitan un adecuado balance vida-trabajo.

2. La integración de políticas de gestión organizacional orientadas a la sostenibilidad se relaciona con menores niveles de ansiedad.

*Contraste:* Se rechaza. La ansiedad extremadamente severa encontrada evidencia que la ausencia de políticas de apoyo psicosocial agrava el malestar.

3. La incorporación de herramientas innovadoras para el seguimiento del bienestar contribuye a la reducción de síntomas de depresión.

*Contraste:* Parcialmente confirmada. Aunque los niveles de depresión son moderados y no extremos, no existen evidencias claras de que se esté aplicando un sistema de monitoreo del bienestar.

4. Las prácticas de valor compartido fortalecen el compromiso de los empleados y mejoran el clima laboral.

*Contraste:* No se confirma. La falta de prácticas de valor compartido orientadas al bienestar psicosocial se traduce en riesgos de rotación y disminución del compromiso.

## 6. Discusión

Los resultados de la investigación muestran un panorama crítico en cuanto a la salud mental de los colaboradores de Evertec PlacetoPay: niveles moderados de depresión, severos de estrés y extremadamente severos de ansiedad. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Carillo, Gómez y Ramírez (2020), quienes identificaron que el teletrabajo en Colombia durante la pandemia generó un aumento de riesgos psicosociales, especialmente asociados al aislamiento y la sobrecarga laboral. Asimismo, López, Pérez y Torres (2022) encontraron que el trabajo remoto, aunque favorece la flexibilidad, incrementa síntomas de ansiedad y estrés en un porcentaje significativo de trabajadores, lo cual concuerda con los niveles reportados en este estudio.

Sin embargo, a diferencia de investigaciones como la de Fonner et al. (2020), que reportaron mejoras en la satisfacción laboral cuando se aplicaban medidas de apoyo psicosocial, en Evertec PlacetoPay no se evidencian aún estrategias suficientes para mitigar los efectos negativos del teletrabajo. Esto sugiere que, más que la modalidad en sí, el factor determinante es la existencia (o ausencia) de políticas organizacionales que promuevan bienestar psicosocial, comunicación efectiva y equilibrio vida-trabajo.

En conclusión, los resultados confirman que el teletrabajo puede convertirse en un aliado de la sostenibilidad empresarial solo si se gestiona adecuadamente la dimensión psicosocial, de lo contrario se transforma en un riesgo que impacta la productividad, la retención del talento y el clima organizacional.

## 7. Conclusiones

### *Relación entre trabajo remoto y salud mental*

El estudio evidenció que el trabajo remoto en Evertec PlacetoPay está asociado a niveles moderados de depresión, severos de estrés y extremadamente severos de ansiedad, lo cual confirma que esta modalidad, sin políticas de apoyo adecuadas, representa un riesgo para la salud mental de los colaboradores.

### *Identificación de riesgos psicosociales*

Los hallazgos muestran que la ansiedad y el estrés son los principales factores de riesgo psicosocial, con impacto directo en la concentración, la motivación y el equilibrio vida-trabajo. Estos resultados respaldan investigaciones previas en el contexto colombiano, pero también resaltan la urgencia de medidas organizacionales específicas.

### *Evaluación de políticas y prácticas organizacionales*

El contraste de hipótesis demuestra que la empresa carece de suficientes estrategias de sostenibilidad psicosocial, lo cual explica los niveles críticos encontrados. Esto indica que la ausencia de medidas de apoyo organizacional agrava los riesgos y compromete la sostenibilidad laboral.

### *Innovación en sostenibilidad laboral*

Aunque no se encontraron herramientas de monitoreo activas en la empresa, el análisis sugiere que la implementación de plataformas digitales de bienestar, programas de flexibilidad laboral y espacios de socialización podrían mitigar los efectos negativos detectados.

*Valor compartido y sostenibilidad empresarial*

Se concluye que invertir en salud mental no solo favorece el bienestar de los trabajadores, sino que mejora la retención del talento, la productividad y la sostenibilidad organizacional. La gestión integral del teletrabajo debe, por tanto, articular dimensiones sociales, económicas y ambientales.

## Referencias

- Carillo, E., Gómez, A., & Ramírez, P. (2020). Riesgos psicosociales en el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 en Colombia. \*Revista Colombiana de Salud Pública, 44\*(3), 123-130.
- Fonner, E. L., et al. (2020). Working from home and mental health during the COVID-19 pandemic: A systematic review. \*Journal of Occupational Health Psychology, 25\*(4), 1-16.
- López, M. A., Pérez, R., & Torres, J. (2022). Impacto del teletrabajo en la salud mental y el bienestar laboral en Colombia. \*Revista Latinoamericana de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 18\*(2), 45-60.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC). (2023). \*Estudio sobre penetración y percepción del teletrabajo en entidades públicas en Colombia\*. [https://www.mintic.gov.co](https://www.mintic.gov.co)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). \*Impacto del COVID-19 en el trabajo y la protección social\*. [https://www.oit.org](https://www.oit.org)
- Roncería, J., & García, P. (2023). Impacto del teletrabajo en la organización empresarial postpandemia. \*Revista de Gerencia Moderna, 15\*(2), 45-62.
- Sotelo, R. (2014). La economía de la información y la tecnología: Un análisis desde el capitalismo digital. \*Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, 9\*(18), 123-139.