



Título del trabajo de grado

EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, ESTRÉS Y  
SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES EN MODALIDAD DE  
TELETRABAJO EN COLOMBIA

Nombres y apellidos completos del autor o autores

CASTILLO ARBOLEDA MELVYN CASTILLO ID: 874014

VIDALES LOPEZ TATIANA PATRICIA ID: 988990

GARCÉS MUÑOZ LAURA ANDREA ID: 988758

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

Título del trabajo de grado

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN LOS  
TRABAJADORES DE TELETRABAJO EN COLOMBIA

Nombres y apellidos completos del autor o autores

CASTILLO ARBOLEDA MELVYN CASTILLO ID: 874014

VIDALES LOPEZ TATIANA PATRICIA ID: 988990

GARCÉS MUÑOZ LAURA ANDREA ID: 988758

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en  
Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor(a)

Adrián Marcel García Caicedo

Maestría en dirección Estratégica con Especializada en riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

octubre de 2024

## Resumen

Este estudio tiene como objetivo identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores que desempeñan sus labores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios colombiana. Motivada por el creciente auge del teletrabajo, y a raíz de la pandemia de COVID-19, esta investigación busca contribuir al conocimiento sobre las implicaciones de esta modalidad laboral en la salud mental de los trabajadores.

A través de un diseño de investigación cuasi experimental transversal, dado que los participantes de la investigación no se seleccionaron al azar, se emplearán cuestionarios, la batería de riesgo psicosocial y la ficha de datos generales para recolectar datos de una muestra de 30 trabajadores. Los datos recolectados serán analizados y se espera que los resultados de esta investigación permitan identificar los principales factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo en el contexto colombiano, así como su impacto en el bienestar de los trabajadores. Además, se espera que los hallazgos contribuyan a desarrollar intervenciones más efectivas para prevenir y mitigar estos riesgos, promoviendo así la salud mental y el bienestar de los trabajadores remotos.

*Palabras clave: riesgo psicosocial, salud mental, teletrabajo, trabajadores.*

## **ABSTRACT**

This study aims to identify and analyze the psychosocial risk factors present in workers who perform their duties in a remote work modality in a Colombian service company. Motivated by the growing boom of remote work, and as a result of the COVID-19 pandemic, this research seeks to contribute to the knowledge about the implications of this work modality on the mental health of workers.

Through a cross-sectional quasi-experimental research design, given that the research participants were not randomly selected, questionnaires, the psychosocial risk battery, and the general data sheet will be used to collect data from a sample of 30 workers. The collected data will be analyzed, and it is expected that the results of this research will allow identifying the main psychosocial risk factors associated with remote work in the Colombian context, as well as their impact on the well-being of workers. Additionally, it is expected that the findings will contribute to developing more effective interventions to prevent and mitigate these risks, thus promoting the mental health and well-being of remote workers.

Keywords: psychosocial risk, mental health, remote work, workers.

## ÍNDICE

Resumen .....	3
<b>CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>7</b>
Pregunta problema .....	8
Objetivos.....	9
Objetivo general .....	9
Objetivos específicos .....	9
Justificación .....	10
Antecedentes específicos o investigativos .....	13
Marco conceptual y legal.....	13
Rastreo de antecedentes investigativos .....	16
<b>CAPÍTULO 2. GENERALIDADES METODOLÓGICAS DEL PROYECTO NODO. ....</b>	<b>25</b>
Participantes .....	26
Organigrama de la Empresa de servicios en teletrabajo .....	27
Técnicas - Instrumentos o herramientas.....	27
Metodología de evaluación .....	28
Modelo de análisis de los factores psicosociales.....	28
Condiciones intralaborales .....	28
Condiciones extralaborales .....	29
Interpretación genérica de los niveles de riesgo.....	30
Fases del trabajo de campo .....	32
Categorización y clasificación .....	34
Fases del trabajo de campo.....	34
Intralaboral: .....	34
Extralaboral: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.....	35
<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Participantes.....	26
<b>Tabla 2</b>	Dominios y dimensiones.....	28
<b>Tabla 3</b>	Dimensiones extralaborales.....	29
<b>Tabla 4</b>	Distribución por cuestionario aplicado.....	32
<b>Tabla 5</b>	Intralaboral tipo A “Operarios”.....	34
<b>Tabla 6</b>	Intralaboral tipo B “Administrativos”.....	35
<b>Tabla 7</b>	Extralaboral tipo A “Operarios”.....	35
<b>Tabla 8</b>	Extralaboral tipo B “Administrativos”.....	36
<b>Tabla 9</b>	Distribución de los participantes por género.....	38
<b>Tabla 10</b>	Distribución por edad de los participantes de la investigación.....	39
<b>Tabla 11</b>	Distribución por estado civil.....	40
<b>Tabla 12</b>	Distribución de la población por nivel de estudios; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Tabla 13</b>	Distribución por tenencia de vivienda.....	42
<b>Tabla 14</b>	Distribución por estrato socioeconómico.....	43
<b>Tabla 15</b>	Distribución por tipo de cargo.....	44
<b>Tabla 16</b>	Distribución por tipo de contrato.....	45
<b>Tabla 17</b>	<i>Distribución por periodicidad de pago.</i> .....	46
<b>Tabla 18</b>	Distribución por personas a cargo.....	48
<b>Tabla 19</b>	Distribución por antigüedad en la empresa.....	49
<b>Tabla 20</b>	Distribución por horas diarias de trabajo.....	50
<b>Tabla 21</b>	Nivel de afectación psicosocial en los trabajadores del área administrativa y operativa.....	52

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Organigrama de la empresa de servicios de teletrabajo.....	27
<b>Figura 2</b>	Colores nivel de riesgo en los gráficos.....	31
<b>Figura 3</b>	Género de los colaboradores.....	38
<b>Figura 4</b>	Distribución por edad.....	39
<b>Figura 5</b>	Distribución por estado civil.....	40
<b>Figura 6</b>	Distribución por nivel de estudios.....	41
<b>Figura 7</b>	Distribución por tenencia de vivienda.....	42
<b>Figura 8</b>	Distribución por estrato socioeconómico.....	43
<b>Figura 9</b>	Distribución por tipo de cargo.....	44
<b>Figura 10</b>	Distribución por tipo de contrato.....	46
<b>Figura 11</b>	Distribución por periodicidad de pago.....	47
<b>Figura 12</b>	Distribución por personas a cargo.....	48
<b>Figura 13</b>	Distribución por antigüedad en la empresa.....	49
<b>Figura 14</b>	Distribución por horas diarias de trabajo.....	51

## CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La modalidad de teletrabajo en Colombia es una realidad que se potencializa a partir de la pandemia COVID 19, por la globalización, el avance de las tecnologías de la información y la comunicación, la cual tiene como finalidad mantener la economía a través de una modalidad que le permita a las organizaciones y sus trabajadores dar cumplimiento a sus funciones sin afectar la productividad, ahora bien, así como el teletrabajo puede representar una serie de ventajas para las organizaciones tales como, la reducción de costos en servicios, insumos, transporte, además, el aumento de la productividad de los colaboradores, por su parte para estos se establecen beneficios en aspectos como, flexibilidad horaria en el manejo del tiempo, la permanencia en el hogar, espacios para compartir en familia, el ahorro de dinero en relación al transporte, alimentación y tiempos de desplazamiento. También se han determinado desventajas en relación a los factores de riesgo psicosocial que se desprenden de la conciliación entre la vida familiar y laboral, teniendo en cuenta que las dos situaciones se desarrollan simultáneamente generando condiciones de estrés, desorganización en los tiempos laborales y afectaciones en la calidad de vida del trabajador. De igual forma, el teletrabajo también plantea a las organizaciones y sus departamentos de bienestar y seguridad y salud en el trabajo, nuevos retos y desafíos, debido al aumento de los factores de riesgo psicosocial como el estrés y el síndrome de burnout en los empleados que trabajan bajo esta modalidad, estos factores pueden tener un impacto negativo en la salud mental, el bienestar y la productividad de los trabajadores.

Es así como toma relevancia la identificación de los riesgos psicosociales los cuales afectan la salud mental y la calidad de vida de los colaboradores, dado que pueden desarrollar estrés, ansiedad, depresión, síndrome de burnout, de igual forma, se pasarían

por alto las problemáticas propias de las relaciones laborales como el acoso laboral, y otras formas de violencia en el trabajo las cuales pueden tener un impacto significativo en la permanencia de los trabajadores en la organización, aumento de rotación de personal, aumento de las incapacidades.

Así surge la necesidad de investigar cómo identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia durante el periodo 2020-2024. De esta manera poder determinar cómo la transformación de las condiciones laborales, en este caso la modalidad virtual incide en el bienestar y la salud de los trabajadores.

### **Pregunta problema**

En ese orden de ideas, se plantea la siguiente pregunta problema:

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

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

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

### **Objetivos específicos**

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

## Justificación

La salud mental es un tema que ha ido adquiriendo gran importancia en los contextos laborales partiendo de los efectos que la organización y el contenido del trabajo han tenido y tienen sobre diferentes aspectos de la salud de las personas. Y es que, si bien ha habido avances a lo largo de la historia y se han sentado bases legales sobre la misma como es la resolución 2764 de 2022; por la cual se adopta la batería de medición de riesgo psicosocial, la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos, entre otras. Aun así, no se ha logrado una interiorización que dimensione que, sin ésta, cada una de las dimensiones que componen al ser humano, se verán directamente afectadas. Pues, así como lo define la OMS, la salud mental es «un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad». Es decir, ésta es el resultado de una constante búsqueda de equilibrio de los seres humanos con sus semejantes y con el medio, que depende de las capacidades de resistencia y de adaptación del sujeto. Ahora bien, ante los cambios introducidos en el trabajo en el modo de producción dominante, en un contexto de crisis, dominación de las finanzas, estancamiento, desempleo, precariedad, reducción de los salarios reales y mayor desigualdad, si el colaborador no cuenta con los recursos personales y profesionales pertinentes, no será capaz de hacerle frente a las exigencias que plantea la sociedad y específicamente la vida laboral, por ejemplo: las fuertes demandas psicológicas, intensidad del trabajo con falta de reconocimiento, excesivo control y falta de autonomía, continuo control de las emociones, hostigamiento, acoso sexual, violencia física o verbal, sobrecarga o subcarga de trabajo, etc.

Este estudio nos dará una visión más amplia y creemos que será de gran utilidad para diferentes actores, como primer beneficiado tenemos a las empresas, ya que podrán comprender mejor los riesgos psicosociales como el estrés y el síndrome de burnout a los que se enfrentan los trabajadores de la modalidad de teletrabajo y así podrán implementar estrategias de prevención y promoción de la salud y el bienestar mental, como segundo beneficiado tenemos a los trabajadores ya que entenderán y conocerán dichos factores de riesgo y las diferentes estrategias para prevenir y afrontarlos, como tercer beneficiado creemos que los investigadores tendrán herramientas para ampliar su conocimiento sobre estos temas, se pondrá en discusión los diferentes métodos y se podrán generar nuevas líneas de investigación para que las futuras intervenciones sean más efectivas y por último el cuarto beneficio será para las entidades gubernamentales ya que aportará significativamente a la formulación de nuevas políticas públicas y programas de apoyo para promover la salud mental y el bienestar laboral de los trabajadores en la modalidad de teletrabajo.

Por consiguiente, es importante conocer los aportes que también traerá a la comunidad científica ya que, al ser un tema tan nuevo, hay una escasez de investigaciones sobre el mismo, esto proporcionará nueva información que será valiosa, entregando características, factores que enfrentan y las estrategias para prevenir dichos factores, estos resultados podrán ser utilizados para beneficio de todos los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en Colombia.

Por último, es importante que los ambientes laborales le apuesten a generar estrategias de autocuidado, ya que una persona que tenga como prioridad su salud y bienestar, va a estar en la capacidad de poder ajustarse a las exigencias del mundo laboral, y no sólo velar por él, sino también por sus compañeros, ya que las relaciones sociales que se tejen en dicho contexto, son las que permitirán que se lleve a cabo un

trabajo en equipo, que conlleve a un trabajo de calidad y a una mayor productividad, sin ir en detrimento de la integridad física y mental del colaborador. Para ello, resulta pertinente promover estrategias de afrontamiento, fortalecer los repertorios conductuales e identificar los rasgos de personalidad de cada individuo, con el objetivo de poder actuar desde la prevención, para ello es indispensable fortalecerlos desde la educación y la formación profesional, además de construir escenarios alternativos, adoptando políticas consensuadas para lo cual se requiere un trabajo en equipo, con participación de varias disciplinas.

## **Antecedentes específicos o investigativos**

### **Marco conceptual y legal**

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

En el año 2008 se publicó e inició vigencia de la Resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social, por medio de la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (2008).

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

En el año 2004 junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.

Junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó la cartilla para el empleador y para el trabajador de la Prevención del consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral.

Ley 1010 del 23 de enero de 2006, que adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Resolución 652 de 2012, que establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.

Resolución 1356 de 2012, que modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.

Manual Guía sobre Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación Ocupacional de los Colaboradores en el Sistema General de Riesgos Profesionales.

En el año 2011 la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social y el Subcentro de seguridad social y riesgos profesionales de la Pontificia Universidad Javeriana, publicaron la Batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

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

Decreto 614 de 1984, en su Artículo 2 dice: “proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo”.

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

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

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

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

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

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

Resolución 2764 de 2022 Por medio de la cual el Ministerio de Trabajo, adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores

Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

### **Rastreo de antecedentes investigativos**

A continuación, se relaciona el rastreo de antecedentes con base en las investigaciones que se han realizado sobre el tema de riesgo psicosocial y teletrabajo; el cual permitirá identificar el punto de ruptura, para dar respuesta a un tema que cada vez más, como producto de la globalización ha tomado gran relevancia y con base en ello conocer las diferentes medidas de intervención que se han implementado y que permitan continuar haciendo un aporte significativo para el desarrollo de nuestro trabajo investigativo.

En ese orden de ideas, (Rubini, 2012) en su trabajo repasa la literatura especializada sobre los riesgos psicosociales y los factores de riesgo psicosociales, en el teletrabajo. Para ello, indaga sobre el conocimiento existente sobre dichos riesgos en las particularidades que presenta el teletrabajo respecto del trabajo presencial, entendiendo que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el trabajo y la realización de éste estando alejados unos de otros los trabajadores, presentan tanto ventajas como riesgos. Por consiguiente, plantea que, por un lado, el teletrabajo está cada vez más presente en las organizaciones y es una experiencia satisfactoria para muchos trabajadores. Por otro lado, como ha sido reflejado en este trabajo, puede exponer a los trabajadores a serios e irreparables riesgos sobre su salud psíquica y relacional. Esto hace que sea cada vez más necesario conocerlo en profundidad, ya que puede ser una fuente de felicidad en el trabajo o un arma de doble filo. Finalmente, concluye que sería interesante complementar el tema abordado en este trabajo con un estudio sobre los efectos que tiene la adopción de teletrabajo sobre la organización. Si los

teletrabajadores están expuestos a importantes riesgos y sufren, la organización como ente no puede permanecer inalterada, precisamente porque ella está integrada por ellos.

Por lo anterior, (López et al., 2014) durante su investigación tuvieron como objetivo la identificación de condiciones de seguridad laboral y riesgo psicosocial en trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Popayán, Cauca. Dicha investigación se caracteriza por ser un estudio exploratorio no experimental de corte transversal en el cual se determinó que en el contexto propio de esta temática no se han realizado estudios similares que permitan identificar las condiciones de seguridad laboral en teletrabajadores, y cuyo propósito es manifestar qué es y cómo se exterioriza la aplicación de la salud ocupacional y el panorama de riesgos en los teletrabajadores y cuáles son los factores externos presentes. Por consiguiente, se destacan: Riesgo ergonómico: el 22,9% no disponen de un espacio adecuado y el 12,7% no cuenta con los elementos a la mano para el desarrollo de su trabajo. Riesgo psicosocial: el estudio indicó que el 56.1% de los encuestados afirma que trabaja más de 8 horas al día y/o más de 48 horas semanales. El tiempo destinado para trabajar en lo que la encuesta se evidencia, corresponde a una jornada agotadora en todo sentido y al parecer pasa desapercibida por ser desarrollada en la casa. Para el caso de los factores ambientales, el 36.6% aún no cuentan o no consideran que este factor sea importante para el desarrollo de su labor, incrementando la probabilidad sufrir de estrés por las condiciones de exposición a ruidos e interferencias, de manera que diferentes estímulos auditivos y visuales estén presentes en el momento de trabajar. Al 58% de la población le hace falta conocimiento en legislación sobre seguridad y salud en el trabajo, ya que, aunque el estudio no reveló ningún tipo de accidente, el 58% de la población manifestó no conocer el procedimiento de cómo reportar un accidente o emergencia en caso de presentarse, al igual que el 46,8% declaró no saber cómo usar un extintor. Como conclusión, se plantea que a nivel general se hace

necesario el apoyo y la disposición de las entidades regulatorias, empresas y ministerios para ejercer una política pública que conlleve a conocimiento y reconocimiento de esta modalidad laboral, que, a pesar de estar reglamentada, muchas personas que lo ejercen no saben que lo están realizando, con lo cual quedan expuestos a riesgos.

En el caso de (Chinga et al., 2021) durante su investigación tuvieron como objetivo identificar las exigencias del teletrabajo vinculadas a la sintomatología burnout en docentes de la Unidad Educativa “Madre Laura Montoya” de la parroquia Riochico en el periodo lectivo 2020-2021. Ésta se desarrolló, bajo el enfoque cuali-cuantitativo, se aplicó el Inventario de Maslach y una entrevista a los docentes. Los resultados mostraron que existen diferentes exigencias laborales entre ellas: exceso de trabajo que incluye largas jornadas e incluso los fines de semana, constante actualización de conocimientos, realizar una búsqueda exhaustiva de metodologías que logren la comprensión y atención de clases en los estudiantes, evidenciar el trabajo que lleva a diario, el aprendizaje y buen manejo de las TICS. Manifestando cansancio, preocupación, desgaste mental, sentimiento de incapacidad laboral, pensamientos negativos, estrés en el personal docente de la Unidad Educativa Fiscomisional. Por lo anterior, revisar la sintomatología manifestada en los docentes, se convierte en eje de intervención a fin de evitar el desarrollo del Burnout u otras dificultades psicosociales, y así contribuir en el bienestar personal y por ende profesional.

Por su parte, (Garcés et al., 2022) durante su estudio se enmarcó en un paradigma crítico de la salud laboral que, por un lado, reconoce los planteamientos originales del modelo de los riesgos psicosociales del trabajo, su origen marxista y su aplicación democrática y participativa en el trabajo. Por otro lado, desde los aportes de la fenomenología social del trabajo, se busca trascender el paradigma higienista usualmente utilizado en términos de la salud laboral, relevando la centralidad del trabajo. Al respecto,

dicho estudio corroboró la evidencia de la investigación que toma en consideración aspectos sensibles al género, -límite vida laboral versus vida personal, rol tradicional de género-, como variables que explican, en cierto grado, la mayor exposición a riesgos psicosociales por parte de las mujeres en condiciones de teletrabajo. Las brechas de género encontradas en las dimensiones de demanda y autonomía pueden responder a que, dado el rol tradicional de la mujer, ésta se vea enfrentada a mayores dificultades para establecer límites entre las exigencias del trabajo asalariado y la vida doméstica; la dimensión de demanda según el estudio constituye el mayor riesgo psicosocial en el teletrabajo, que impacta especialmente a las mujeres. Finalmente, concluyen que es fundamental que el estudio de los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo y al desarrollo de políticas en esta materia considere la diversidad de realidades sociales, los sesgos culturales, las inclusiones y exclusiones de género y las brechas socioeconómicas existentes en la sociedad.

En lo planteado por, (Ibarguen et al., 2023) mencionan que el teletrabajo se ha convertido en una modalidad común en la actualidad, según MinTIC (2022), cada 4 de cada 10 entidades implementan el teletrabajo, después de la pandemia del COVID-19. Sin embargo, muchas empresas no han implementado planes de intervención y apoyo psicosocial a las personas que laboran bajo esta modalidad, es por ello que el objetivo de investigación estuvo centrado en conocer cuál es el impacto del teletrabajo en la salud mental de los colaboradores de una clínica. Para ello el método que se empleó fue tipo de estudio de enfoque cualitativo con diseño interpretativo de tipo no probabilístico. Dicho estudio permitió comprender en profundidad el impacto emocional, fisiológico y cognitivo que experimentan los participantes entrevistados debido al teletrabajo. Por consiguiente, los resultados de este estudio refuerzan la idea de que es crucial adoptar medidas que promuevan el bienestar de los colaboradores en el teletrabajo, considerando tanto su

estado emocional como físico y cognitivo. Estos hallazgos respaldan la implementación de estrategias que fomenten una cultura de cuidado y prevención del estrés, así como la necesidad de promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal para evitar el agotamiento y mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Por otro lado "La pandemia de COVID-19 ha acelerado la adopción del teletrabajo, generando nuevos desafíos para la salud mental de los trabajadores. Diversos estudios, como el de Cheme-Villamar y Giniebra-Urra (2022), han destacado la importancia de intervenciones psicológicas para mitigar los riesgos psicosociales asociados a esta modalidad laboral. En particular, la terapia racional emotiva conductual (TREC) ha emergido como una opción prometedora para abordar los pensamientos y emociones disfuncionales que pueden surgir en este contexto. Sin embargo, es necesario continuar investigando la eficacia de la TREC en diferentes poblaciones y culturas, así como explorar la combinación de esta terapia con otras intervenciones para lograr un abordaje integral de los riesgos psicosociales del teletrabajo."

Russo Puga y Bonilla Valdivieso (2021) realizaron un estudio cualitativo en la empresa EKS Grupo Inmobiliario para evaluar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo. Utilizando el instrumento FPSICO 4.0, identificaron que los empleados de la empresa experimentaron niveles muy elevados de riesgo en diversas dimensiones, destacando el desempeño de rol, la participación y supervisión, la carga de trabajo y las demandas psicológicas. Estos hallazgos sugieren que el teletrabajo, si no se gestiona adecuadamente, puede generar un estrés considerable en los trabajadores, lo que a su vez puede afectar su bienestar y productividad. La investigación resalta la importancia de implementar medidas de prevención específicas para abordar estos riesgos y proteger la salud mental de los empleados que trabajan de forma remota.

El auge del teletrabajo ha traído consigo una nueva gama de desafíos para la salud y el bienestar de los trabajadores. Aunque estudios como el de Vicente Herrero et al. (2019) han explorado el marco legal y normativo del teletrabajo en España, la investigación sobre los riesgos psicosociales inherentes a esta modalidad laboral aún es limitada.

Diversos estudios, tanto nacionales como internacionales, han identificado que el teletrabajo puede generar una serie de riesgos psicosociales que afectan la salud mental de los trabajadores. Entre estos riesgos se encuentran el aislamiento social, la dificultad para desconectar del trabajo, la sobrecarga laboral y la falta de control sobre las condiciones laborales. Estos factores pueden conducir a estrés, ansiedad, burnout y afectar negativamente la calidad de vida de los trabajadores.

Es fundamental que las organizaciones implementen estrategias para mitigar estos riesgos y promover el bienestar de los teletrabajadores. Esto implica establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, fomentar la comunicación y la interacción social, y brindar a los empleados las herramientas y el apoyo necesarios para gestionar el estrés y mantener un equilibrio saludable.

Alarcón-Moyano (2023) destaca la relevancia que ha adquirido el teletrabajo como consecuencia de la pandemia de COVID-19. Este cambio abrupto en las modalidades laborales ha llevado a que numerosos trabajadores desarrollen sus actividades desde sus hogares.

El estudio se centra en los riesgos laborales asociados al teletrabajo, poniendo especial énfasis en los peligros psicosociales. La autora argumenta que, a pesar de las ventajas que ofrece el teletrabajo, esta modalidad laboral plantea nuevos desafíos para la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

Entre los riesgos psicosociales identificados por Alarcón-Moyano se encuentran:

- Aislamiento social: La falta de interacción presencial con compañeros de trabajo puede generar sentimientos de soledad y aislamiento.
- Dificultad para desconectar: La accesibilidad constante a las herramientas de trabajo dificulta establecer límites claros entre la vida laboral y personal.
- Sobrecarga de trabajo: La falta de supervisión directa puede llevar a una mayor exigencia laboral y a una sensación de sobrecarga.
- Conflicto entre el trabajo y la vida familiar: La convivencia en el mismo espacio físico de ambas esferas puede generar tensiones y afectar el equilibrio personal.

La autora concluye que es necesario adaptar las evaluaciones de riesgos laborales al contexto del teletrabajo, poniendo especial atención en los componentes psicosociales, ergonómicos y organizativos. Asimismo, subraya la importancia de garantizar horarios de trabajo flexibles, tiempos de descanso adecuados y la posibilidad de desconectar completamente del trabajo al finalizar la jornada laboral.

El estudio de Hernández-Gutiérrez y colaboradores (2020) explora los riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores de una empresa de software mexicana durante la pandemia de COVID-19, enfocándose en el contexto del teletrabajo.

Para evaluar estos riesgos, se aplicó el cuestionario de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 a una muestra de 183 empleados. Los resultados del análisis factorial exploratorio revelaron que, si bien los trabajadores perciben una relación positiva con la empresa, existe una preocupación significativa por el aumento de las horas de trabajo derivado del teletrabajo.

Este incremento en la carga laboral, agravado por el modelo de teletrabajo, afecta negativamente la vida personal de los empleados. El estudio concluye que las empresas de software deben considerar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo e implementar medidas para mitigarlos, promoviendo un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal.

Según lo planteado por (José M Peiro 2004) “las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representan una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio de trabajo facilitando diversas formas de teletrabajo. Se redefine así el contexto físico y social del trabajo en relación con el grupo de trabajo, la supervisión, la propia vida y entorno familiar.”

Es así como empieza a darse la necesidad de llegar a una conciliación entre la vida laboral y familiar las cuales experimentan cambios en la distribución del tiempo, el espacio y las actividades que se desarrollan, se asume que la flexibilidad que ofrece la virtualidad representa un beneficio para el trabajador, sin embargo, se ha determinado la presencia de riesgos psicosociales en esta modalidad de trabajo, que de no ser abordados oportunamente se convertirán en problemas de salud para el trabajador.

En organización del trabajo, se da plena libertad al trabajador para organizar la jornada laboral y asume la flexibilidad temporal que la caracteriza como forma organizativa, permitiendo al teletrabajador mayor disponibilidad de tiempo libre y opciones de administrar ese tiempo en la forma que mejor considere, de forma que suponga un beneficio empresarial en términos de productividad y al tiempo, individual para el trabajador en eficacia de su trabajo y armonización de su vida personal y familiar.

Como lo plantea (Sánchez, 2006) al indicar que “el peligro psicosocial es actualmente una realidad en el planeta gremial, teniendo presente que “las condiciones

laborales tienen la posibilidad de reclamar elevados niveles de atención y concentración, alta responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos”

Por tal motivo en aras de prevenir y abordar el riesgo psicosocial en los trabajadores (MinTIC 2019) indica que “las entidades tienen a su disposición una valiosa herramienta que les permite conocer las percepciones de los trabajadores respecto a las condiciones laborales y las condiciones extralaborales. La herramienta llamada Batería de Riesgos Psicosociales la cual se implementa en la presente investigación para determinar por medio de cuestionarios aspectos laborales internos y externos que puedan estar generando afectaciones a la salud de los 30 trabajadores objeto de investigación, de allí la importancia de que las organizaciones cuenten con un protocolo de adaptación a la nueva modalidad de teletrabajo en las cuales se aborden temas relacionados con mantener una higiene postural adecuada para facilitar la realización de las tareas, la adaptación de los puestos de trabajo, actividades de promoción y prevención de riesgos psicosociales, según la “ley Colombiana del 1221 del 2008 El empleador, debe contemplar el puesto de trabajo del teletrabajador dentro de los planes y programas de salud ocupacional, así mismo debe contar con una red de atención de urgencias en caso de presentarse un accidente o enfermedad del teletrabajador cuando esté trabajando.”

## **CAPÍTULO 2. GENERALIDADES METODOLÓGICAS DEL PROYECTO NODO.**

La presente investigación es de campo en razón a que el instrumento de recolección de información fue aplicado en el lugar de trabajo de los colaboradores, permitiendo identificar las características de su ambiente de trabajo cotidiano, contempla un enfoque cuantitativo, dado que se pretende proporcionar un análisis estadístico de los datos recolectados mediante la batería de riesgos psicosociales, con el fin de dar respuesta a las hipótesis planteadas y de esta manera contar con una medición referente a los trabajadores que se encuentran realizando labores de teletrabajo, de igual forma es relevante mencionar que su temporalidad es ex post facto, teniendo en cuenta que los factores de riesgo psicosociales analizados se encontraban presentes en ámbito laboral.

Así mismo, se estableció que según su finalidad la investigación es aplicada, porque se parte de los hallazgos que se plantearon en el objetivo de estudio, permitiendo que a través de la información de campo recolectada se pueda determinar el problema y/o efectos y proponer posibles intervenciones.

Se establece que el alcance de la investigación de acuerdo con el planteamiento de la pregunta problema y los objetivos, es descriptivo, según los preceptos de Hernández, R., Mendoza, C. (2018), el alcance descriptivo de la investigación se caracteriza por centrarse en profundizar o medir las características o propiedades de un fenómeno, situación o grupo de personas en un contexto específico, proporcionando una imagen precisa y detallada del objeto de estudio.

Por consiguiente, el instrumento utilizado es la batería de riesgo psicosocial que aplica instrumentos válidos para prevenir, identificar y evaluar los factores de riesgo intralaborales, extralaborales e individuales que puedan afectar la salud mental o física de los colaboradores que se encuentran en la modalidad de teletrabajo. El diseño es cuasi

experimental transversal, dado que los participantes de la investigación no se seleccionan al azar y los datos son recolectados en un solo momento.

## Participantes

Esta investigación se realizó con toda la población de la organización, se tuvieron en cuenta 30 empleados que suma el 100% de los trabajadores de la organización que se encuentran desarrollando actividades en la modalidad de teletrabajo, para la recolección de la información referente a la identificación de los riesgos psicosociales se establecieron encuestas y entrevistas.

**Tabla 1**  
*Participantes*

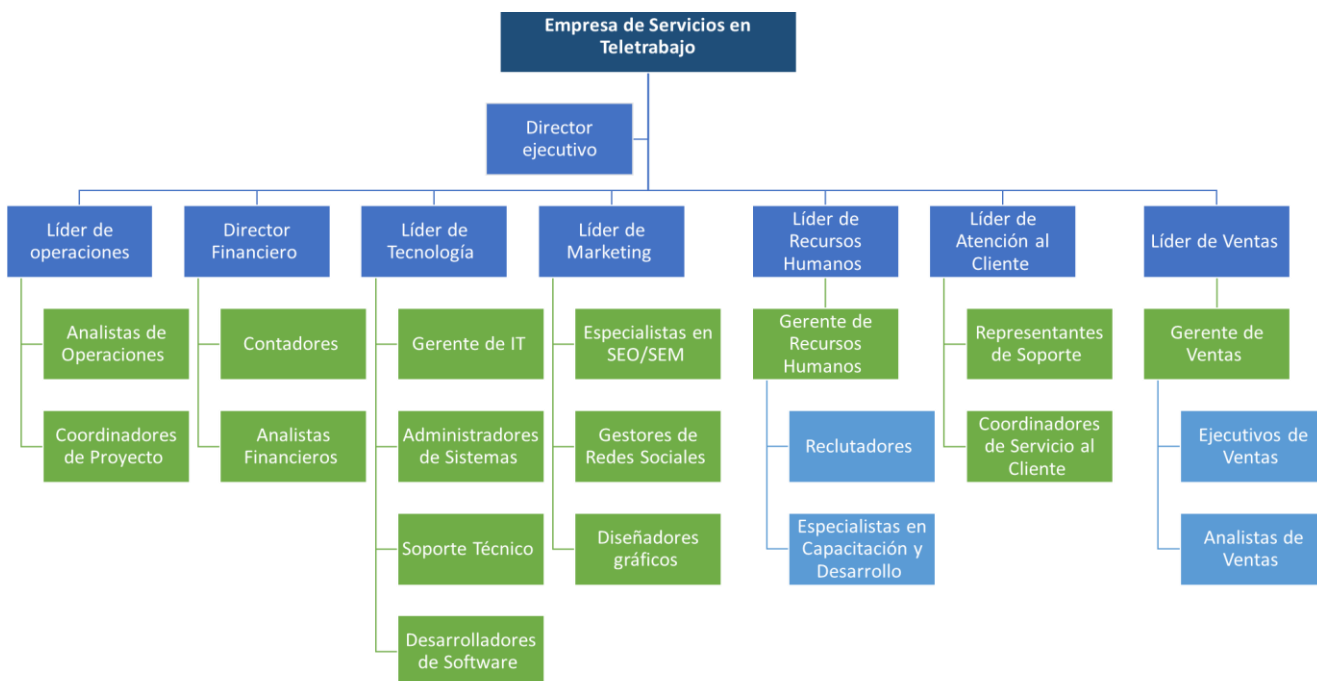
Resumen de Participantes	
Cargo/ Área	Número de participantes
Director Ejecutivo	1
Líder de Operaciones	1
Equipo de Operaciones	2 auxiliares + 2 Operario = 4
Director de Finanzas	1
Equipo de Finanzas	2 auxiliares
Líder de IT	1
Equipo de IT	1 tecnólogo + 2 Operarios= 3
Líder de Marketing Digital	1
Equipo de Marketing	2 auxiliares + 1 Operario= 3
Líder de Recursos Humanos	1
Equipo de Recursos Humanos	1 tecnólogo + 1 auxiliar=2
Líder de Atención al Cliente	1
Equipo de Atención al Cliente	2 tecnólogos + 2 Auxiliares= 4
Líder de Ventas	1
Equipo de Ventas	1 administrativo + 2 Auxiliares + 1 Operario= 4
Total, de Colaboradores	30

**Tabla 1.** se describe el número de personas que ocupan los diferentes cargos. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

## Organigrama de la Empresa de servicios en teletrabajo

**Figura 1**

*Organigrama de la empresa de servicios de teletrabajo*



Nota:

Para este diagnóstico se hizo una sensibilización, antes de iniciar las encuestas donde se informó a todos los colaboradores sobre Prevención de Riesgo Psicosocial, firma de consentimiento y explicación de cómo se haría la medición.

### Técnicas - Instrumentos o herramientas

Como instrumento utilizado para la recolección de información y el análisis estadístico se utilizó la Batería de Riesgo Psicosocial propuesta por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana en el año (2010), la cual permite abordar tres tipos de factores de riesgo: intralaborales, extralaborales e individuales. De acuerdo con la resolución 2764 de 2022, todas las organizaciones iniciaron procesos de identificación y evaluación del riesgo, sin embargo, los procesos de intervención, prevención y monitoreo no han sido implementados de manera rigurosa.

## Metodología de evaluación

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

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (según nivel educativo y ocupacional A o B)
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
3. Cuestionario para la evaluación del estrés
4. Ficha de datos generales

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

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

## 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.

**Tabla 2**

*Dominios y dimensiones*

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIÓN
CONDICIONES INTRALABORALES	LIDERAZGO Y RELACIONES	Características del Liderazgo Relaciones Sociales en el Trabajo Retroalimentación del Desempeño

SOCIALES EN EL TRABAJO	Relación con los colaboradores (subordinados)
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol
	Capacitación
	Participación y Manejo del Cambio
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y Autonomía sobre el Trabajo
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico
	Demandas Emocionales
	Demandas Cuantitativas
RECOMPENSAS	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo
	Demandas de Carga Mental
	Consistencia del Rol
	Demandas de la Jornada de Trabajo
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza
	Reconocimiento y Compensación

**Nota:** se observan las dimensiones que se abordan en cada uno de los dominios de las condiciones internas de la organización. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

### 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**  
*Dimensiones extralaborales*

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

**Nota:** se evidencian la dimensión relacionada con las condiciones extralaborales que pueden generar alguna incidencia en la presencia de riesgos psicosociales en los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

## 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.

## Figura 2

*Colores nivel de riesgo en los gráficos*



**Nota:** Distribución por colores de acuerdo al nivel de riesgo. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

Esta clasificación de colores se hace con el fin de que los colores rojos sean tenidos en cuenta, ya que son los niveles más altos de riesgo, el color amarillo es un riesgo moderado, las personas que se encuentren en estos niveles en la evaluación por dominios y dimensiones evidencian una sintomatología asociada al estrés, se presume que son factores de riesgo y por tanto debe realizarse una intervención; por último el color verde son los niveles más bajos, las personas que se encuentren en estos niveles en la evaluación por dominios y dimensiones no tienen sintomatología asociada al estrés se presume que son factores de protección, el número dentro de cada barra significa el porcentaje de colaboradores con dicha puntuación.

**Tabla 4**  
*Distribución por cuestionario aplicado*

Distribución Por Cuestionario Aplicado CUESTIONARIO	TIPO DE CARGO	NUMERO DE PARTICIPANTES
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral	Jefatura - tiene personal a cargo	2
	Profesional, analista, técnico especializado	6
	Auxiliar, Asistente administrativo	16
	Operario, Operador, Ayudante	6
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	A todo el personal	30
Cuestionario para la Evaluación de estrés	A todo el personal	30
Ficha de datos generales	A todo el personal	30

**Nota:** Se evidencia que tipo de cuestionario se aplicó para la recolección de datos de los participantes. información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

### Fases del trabajo de campo

Las fases del trabajo de campo provienen de la formulación del proyecto nodo y se establecen de acuerdo con la metodología y técnicas de la investigación de la siguiente manera:

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

- ✓ Fase de Planificación y Preparación: selección de la empresa de servicios en Colombia la cual cuenta con trabajadores en modalidad de teletrabajo donde se seleccionaron los 30 trabajadores para la investigación.
- ✓ Fase de Recolección de Datos: aplicación de la ficha de datos generales para caracterizar a los participantes por género, edad, estado civil, nivel educativo, tenencia de la vivienda, estrato socioeconómico, tipo de cargo, tipo de contrato, periodicidad en el pago, personas a cargo, antigüedad en la empresa y horas de trabajo diario.

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

- ✓ Fase de Planificación y Preparación: selección del área de servicios con mayor afectación psicosocial de acuerdo a la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, las áreas se distribuyen en 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.
- ✓ Fase de Recolección de Datos: Aplicación de la batería de riesgos psicosociales (intra y extralaboral) y cuestionario para la evaluación del estrés con la cual se procede a realizar el análisis de la información.

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

- ✓ Fase de Planificación y Preparación: identificar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo de la siguiente manera:
  - Tipo A: Intralaborales y extralaborales (Operarios).
  - Tipo B: Intralaborales y extralaborales (Administrativos).
- ✓ Fase de Recolección de Datos: Aplicación de la batería de riesgos psicosociales (intra y extralaboral) y cuestionario para la evaluación del estrés con la cual se procede a realizar el análisis de la información.

## Categorización y clasificación

Seguidamente se podrán observar las tablas informativas tomadas de la base de datos BRP – periodo 2024-27 suministradas por el docente durante el curso de investigación 1, en las cuales se relacionan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de la batería de riesgos psicosociales (intralaboral y extralaboral tipo A y B) y el cuestionario para la evaluación del estrés. El cual fue aplicado a trabajadores en el cargo de jefatura, con personal a cargo y a profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos y algunos de los auxiliares asistentes administrativos. En dichas tablas, se identifican los dominios y las dimensiones con mayor nivel de afectación en cuanto a factores de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta cada una de las áreas que conforman la empresa de servicios en la modalidad de teletrabajo.

### Fases del trabajo de campo

**Intralaboral:** Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

**Tabla 5**  
*Intralaboral tipo A “Operarios”*

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente	Equipo de ventas	Equipo de recursos humanos	Equipo de Marketing	Equipo de conexiones	Equipo de Tecnología	Equipo Finanzas	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
RECOMPENSAS	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
RECOMPENSAS	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	SR	A	SR	SR	A	SR	A	SR
	Reconocimiento y Compensación	A	A	B	SR	A	A	A	SR

**Nota:** Resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial intralaboral tipo A. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Tabla 6**  
Intralaboral tipo B “Administrativos”

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	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
	Relaciones Sociales en el Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Retroalimentación del Desempeño	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	MA
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	Capacitación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SR	SR
	Participación y Manejo del Cambio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	B
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y Autonomía sobre el Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	B
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
	Demandas Emocionales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	Demandas Cuantitativas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	B
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Demandas de Carga Mental	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	SR
RECOMPENSAS	Demandas de la Jornada de Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	MA
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y Reconocimiento y Compensación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SR	MA

**Nota:** Resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial intralaboral tipo B. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Extralaboral:** Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

**Tabla 7**  
Extralaboral tipo A “Operarios”

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

**Nota:** Resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial extralaboral tipo A. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Tabla 8**  
*Extralaboral tipo B “Administrativos”*

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
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Nota:** Resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial extralaboral tipo B. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

### CAPÍTULO 3. RESULTADOS

El mundo laboral ha experimentado cambios importantes en las últimas décadas, impulsado por cambios tecnológicos, productivos, relaciones corporativas, la competencia internacional, la globalización y otros factores asociados a la modernización de las organizaciones. Lo cual genera un desarrollo en la racionalidad e inteligencia de los seres humanos, que sí bien es cierto permite desarrollar procesos cognitivos complejos de creatividad y resolución de conflictos, también determina una necesidad de adaptación rápida que perturba, desequilibra y en ocasiones, hace agonizar la salud mental y física (Ryder, 2017).

Por consiguiente, es frente a dicho panorama donde adquiere gran importancia el tema de los riesgos psicosociales, los cuales al generar afectaciones de tipo emocional, fisiológico, cognitivo y relacional; como resultado de las exigencias del medio -en este caso para efectos de la investigación del entorno laboral-, relacionadas con la organización del trabajo, el contenido y la realización de la tarea, resulta pertinente concebir a la persona en su integralidad, teniendo en cuenta la diversidad de realidades sociales, los sesgos culturales, las inclusiones y exclusiones de género y las brechas socioeconómicas existentes en la sociedad.

En ese orden de ideas, se presentarán los principales hallazgos de la investigación obtenidos a partir del análisis temático de la información recolectada durante la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a cada participante del estudio, para el cual se tuvieron en cuenta aquellos en el cargo de jefatura, con personal a cargo y profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos y algunos de los auxiliares asistentes administrativos. Éstos categorizados por áreas: atención al cliente, equipo de ventas, equipo de recursos humanos, equipo de marketing, equipo de operaciones, equipo de tecnología, equipo financiero y equipo ejecutivo.

Por lo anterior, para dar respuesta a la pregunta problema, en un primer momento se procedió a caracterizar los 30 colaboradores clasificados en 12 mujeres y 18 hombres entre 18 a más de 65 años, en modalidad de teletrabajo de una empresa de servicios en Colombia, por lo cual se registran algunos datos sociodemográficos: como el género, nivel de estudio, estrato socioeconómico, horas diarias de trabajo, antigüedad en la empresa, entre otras. Sumado a ello, se identificaron los dominios y las dimensiones que alcanzaron los porcentajes más altos de afectación psicosocial, en relación con las áreas de servicio. A continuación, se exponen los hallazgos:

### 1. Características de los trabajadores en modalidad de teletrabajo:

**Tabla 9**

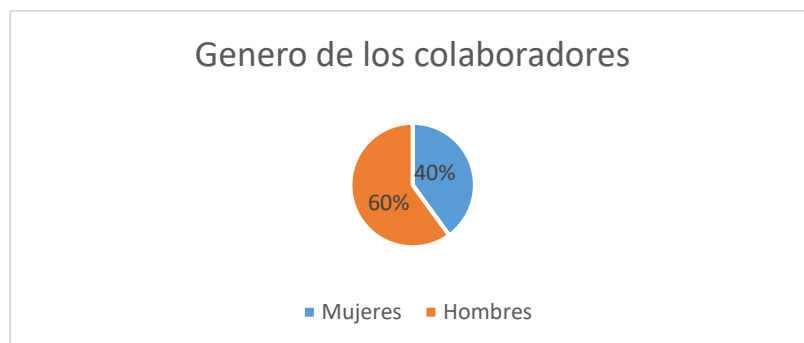
*Distribución de los participantes por género.*

Colaboradores	Total	%
Mujeres	12	40
Hombres	18	60
Total	30	100

**Nota:** Cantidad de participantes por género. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 3**

*Género de los colaboradores*



**Nota:** Distribución de los participantes por género. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

Teniendo en cuenta otras variables podemos afirmar que el 60% de la población eran hombres y el 40% mujeres.

**Tabla 10**

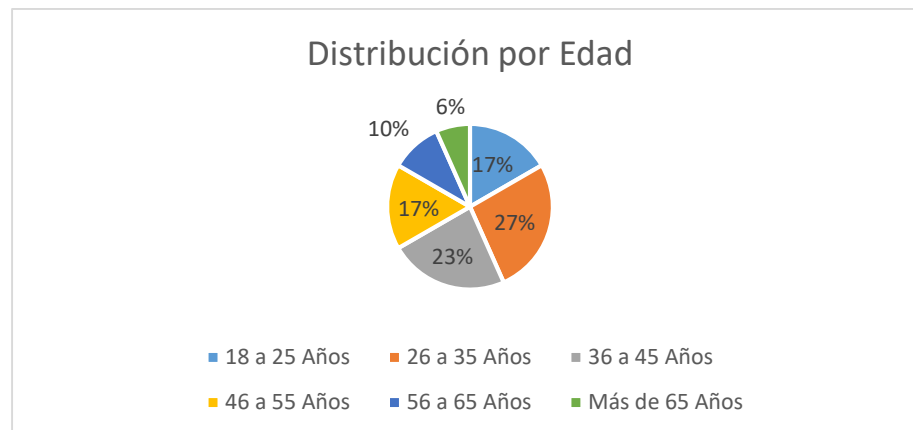
*Distribución por edad de los participantes de la investigación.*

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

**Nota:** Se realiza una distribución por edades para conocer las particularidades de población más a fondo. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 4**

*Distribución por edad.*



**Nota:** Distribución de los participantes por edades. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

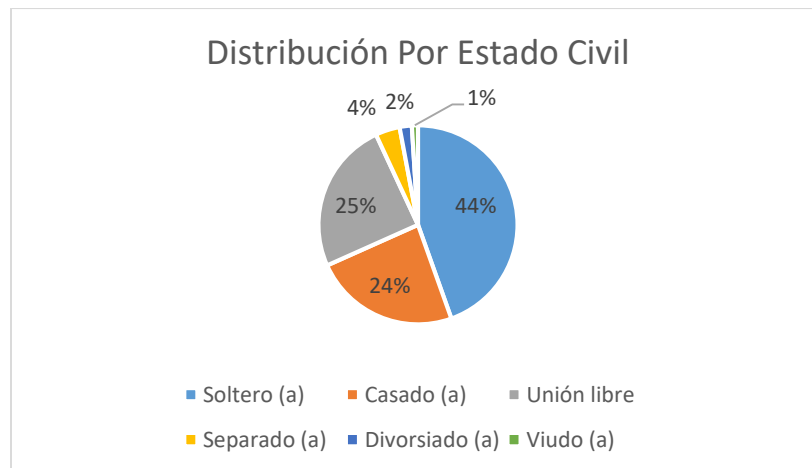
Esta gráfica nos ofrece una visión rápida y sencilla de la distribución de seis grupos clasificados por edades y nos dice que el grupo de edad más numeroso es el de las personas entre 26 y 35 años,

**Tabla 11**  
*Distribución por estado civil.*

Distribución por estado civil	
Soltero (a)	14
Casado (a)	7
Unión libre	8
Separado (a)	1
Divorciado (a)	1
Viudo (a)	0
<b>Total</b>	<b>30</b>

**Nota:** En la tabla se observa la distribución por estado civil de los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 5**  
*Distribución por estado civil.*



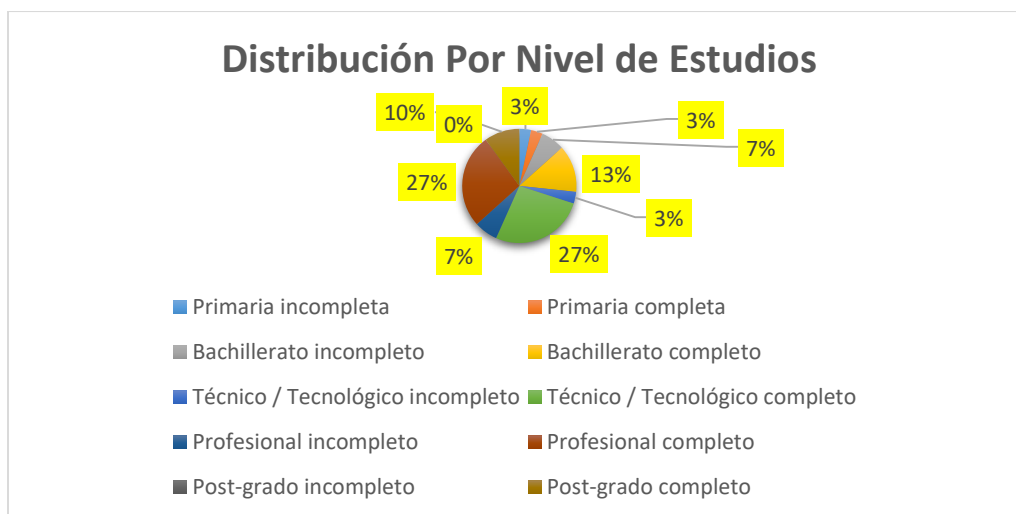
**Nota:** Distribución de los participantes por estado civil. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

En el gráfico se observa que el 44% de los encuestados tiene por estado civil soltero, otro gran porcentaje 49% lo tienen aquellos empleados que sostienen una relación afectiva estable, bien sea a través de unión libre o de hecho y por nupcias (casados).

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

**Nota:** La siguiente imagen muestra un gráfico de sectores que representa la distribución de la población por nivel de estudios, este está dividido en ocho sectores. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 6**  
*Distribución por nivel de estudios*



**Nota:** Distribución de los participantes por nivel educativo. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

El anterior gráfico muestra que el 76% de la población tiene estudios superiores. Esto sugiere que, en general, el grupo cuenta con un nivel educativo relativamente alto y el 24% representa la población con un nivel educativo inferior,

**Tabla 12**

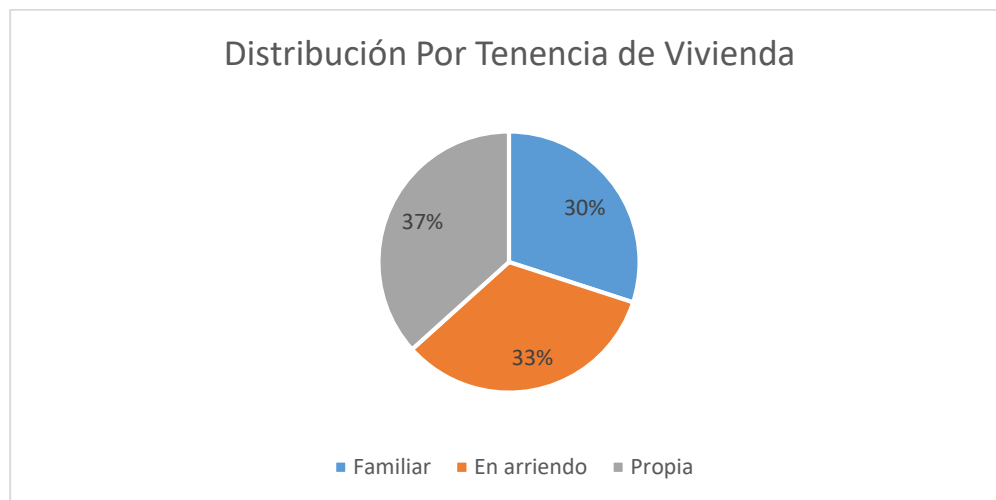
*Distribución por tenencia de vivienda*

Distribución por Tenencia de Vivienda	
Familiar	9
En arriendo	10
Propia	11

**Nota:** Para la siguiente tabla tenemos datos relevantes de cómo se distribuye la tenencia de vivienda y podemos concluir que para los empleados de la compañía se presenta una distribución característica, con una mayor proporción de viviendas propias y una presencia significativa de viviendas en arriendo. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 7**

*Distribución por tenencia de vivienda*



**Nota:** Distribución de los participantes por estado civil. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

Los empleados de esta compañía presentan una variedad en cuanto a la tenencia de vivienda. Si bien la mayoría son propietarios y familiar, existe una proporción significativa de personas que alquilan sus viviendas. Es importante tener información adicional con el

ítem familiar ya que no clarifica si es propia, se paga arriendo aun siendo familiar o al ser familiar no se paga arriendo.

**Tabla 13**

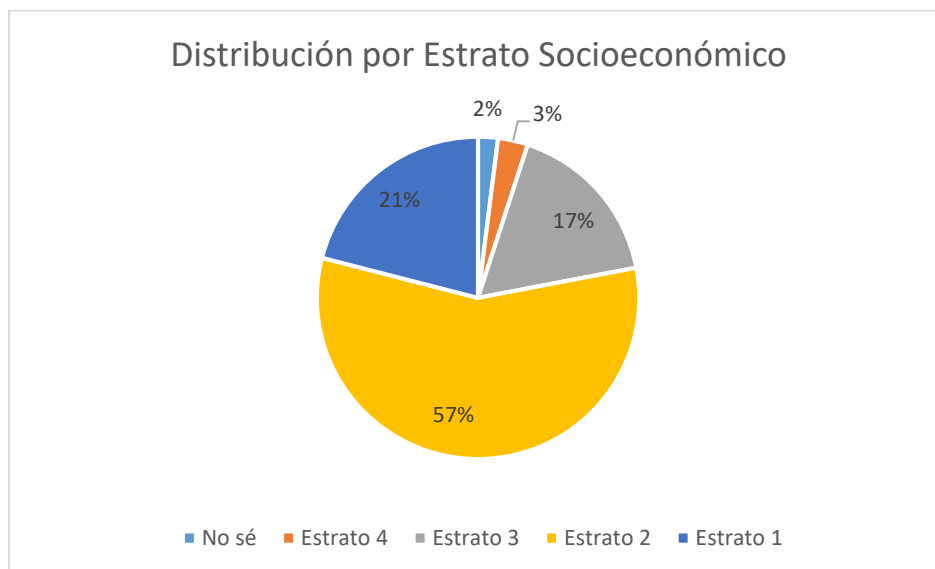
*Distribución por estrato socioeconómico*

Distribución por Estrato Socioeconómico	
No sé	1
Estrato 4	1
Estrato 3	5
Estrato 2	17
<b>Estrato 1</b>	<b>6</b>

**Nota:.** En la tabla se observa la distribución por estrato socioeconómico de los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 8**

*Distribución por estrato socioeconómico*



**Nota:** Distribución por estrato socioeconómico de los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

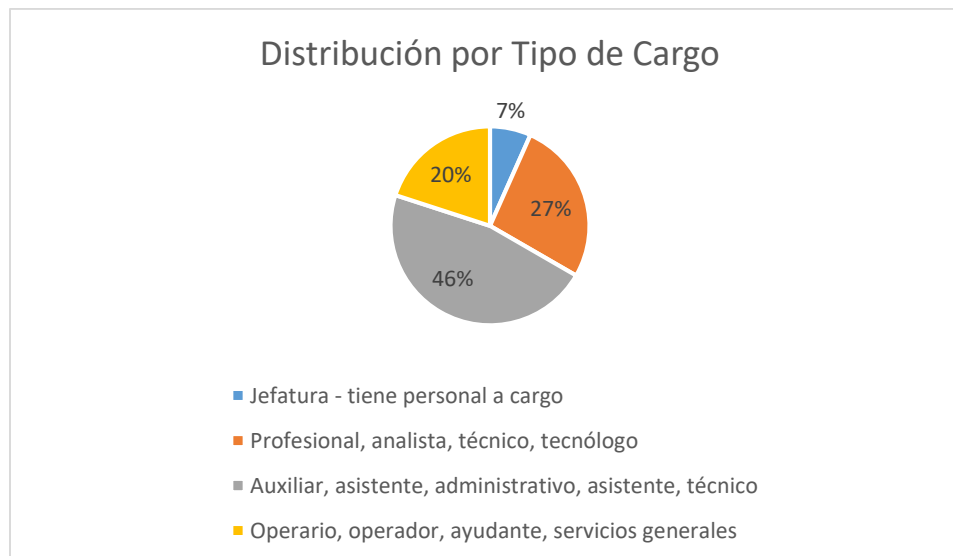
En el gráfico se observa que la mayor parte de los encuestados dentro de la estratificación económica se ubican en los estratos 1, 2 y 3, siendo el estrato 2 donde se encuentra condensado el mayor porcentaje con un 57%, seguido del estrato 1 con un 21% y 17% el estrato 3.

**Tabla 14**  
*Distribución por tipo de cargo*

Distribución por Tipo de Cargo	
Jefatura - tiene personal a cargo	2
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	8
Auxiliar, asistente, administrativo, asistente, técnico	4
Operario, operador, ayudante, servicios generales	6

**Nota:** se observa la distribución de los participantes según el cargo que desempeña en la organización, Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 9**  
*Distribución por tipo de cargo.*



**Nota:** Distribución por tipo de cargo de los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

En la gráfica se puede observar la distribución por cargos denotando que la categoría de auxiliares, asistentes concentra el mayor porcentaje con un (46%), lo cual indica que la organización cuenta con un alto nivel de personal dedicado a tareas de apoyo.

En cuanto a la categoría "Operario, operador, ayudante, servicios generales" representa el 27% del total. Esto indica alta presencia de personal dedicado a tareas operativas y acciones muy concretas.

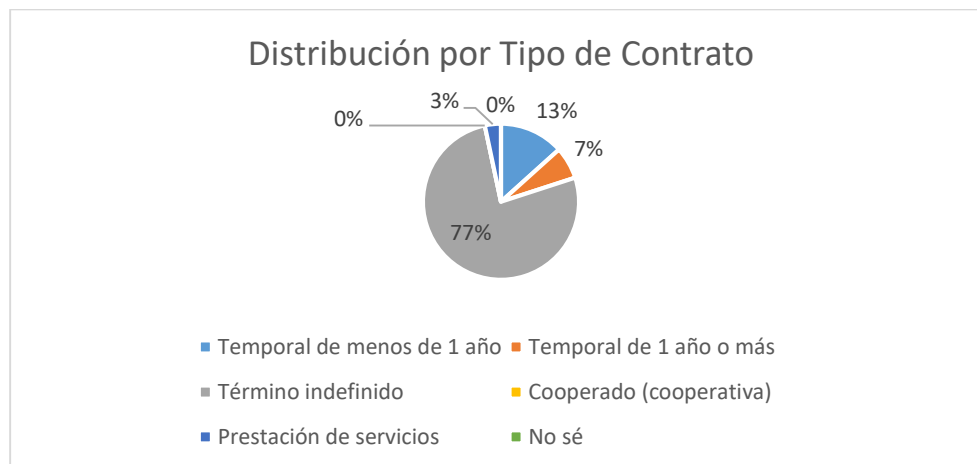
Se logra inferir que La categoría "Profesional, analista, técnico, tecnólogo" representa un (20%) del total de empleados. Esta proporción indica una presencia significativa de personal con conocimientos especializados y habilidades técnicas.

De igual manera, se logra evidenciar un (7%) del personal en el cargo de jefaturas, evidenciando en menos proporción los cargos estratégicos encargados de la planificación y la toma de decisiones relacionadas que orientan el funcionamiento de la empresa.

**Tabla 15**  
*Distribución por tipo de contrato*

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

**Nota:** se observa el tipo de contrato por cantidad de trabajadores. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 10***Distribución por tipo de contrato.*

**Nota:** Distribución por tipo de contrato de los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

Del siguiente gráfico podemos concluir que la mayoría de los trabajadores en esta muestra tienen un contrato a término indefinido, representando el 77% de la muestra, lo que sugiere un alto nivel de estabilidad laboral. La baja proporción de contratos temporales y otros tipos de contratación con un 22% indica una menor precariedad laboral y una mayor seguridad en el empleo.

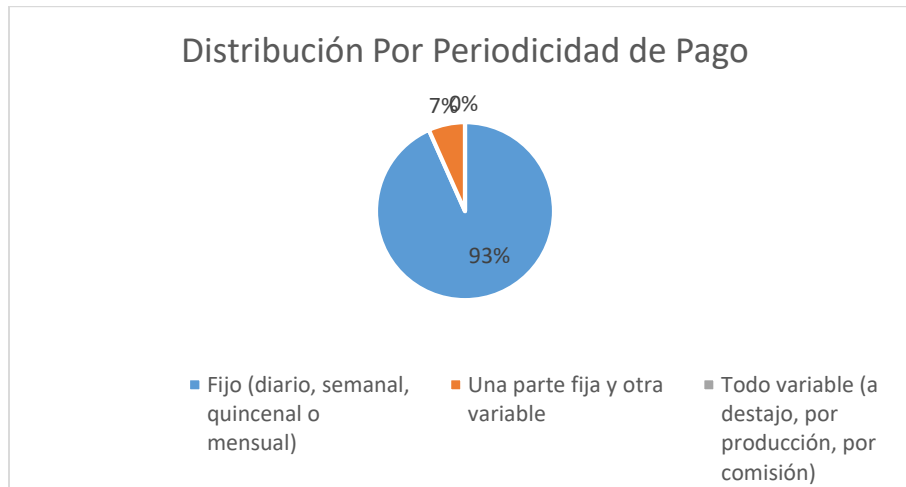
**Tabla 16***Distribución por periodicidad de pago.*

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

**Nota:** Se puede evidenciar que la mayor cantidad de trabajadores recibe pagos fijos. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

### Figura 11

*Distribución por periodicidad de pago*



**Nota:** Distribución por periodicidad de los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

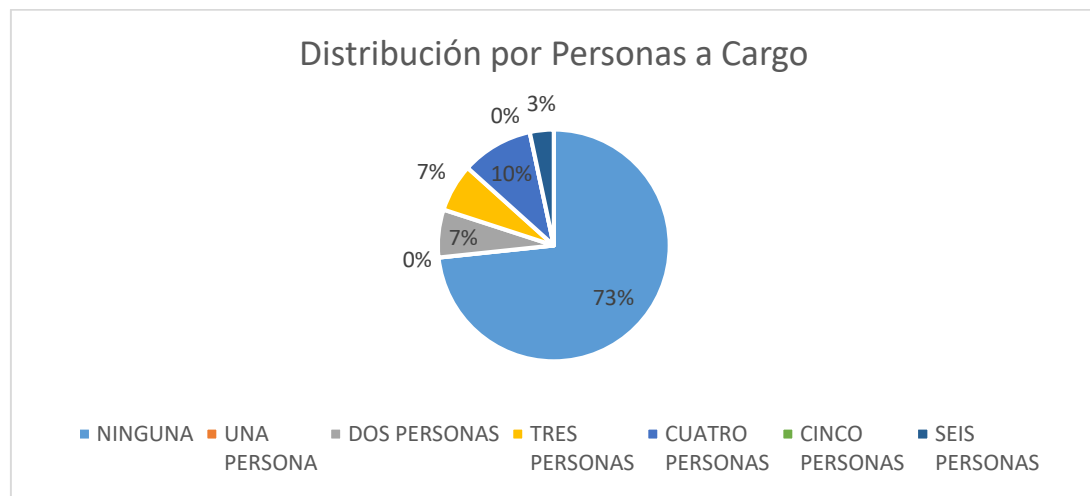
En la gráfica se puede evidenciar que la mayor parte de los trabajadores representados en un (93%) reciben un salario fijo lo cual sugiere que la mayoría de los empleados tienen una fuente de ingresos estable, en contraposición se observa que solo el (7%) de los trabajadores tienen una forma de pago que incluye una parte del salario fijo y otra variable, lo cual puede referenciar pagos adicionales por comisiones o bonificaciones en relación con el rendimiento esperado por la organización.

**Tabla 17**  
*Distribución por personas a cargo*

Distribución por personas a cargo	
NINGUNA	22
UNA PERSONA	0
DOS PERSONAS	2
TRES PERSONAS	2
CUATRO PERSONAS	3
CINCO PERSONAS	0
SEIS PERSONAS	1

**Nota:** En la tabla se observa el número de personas que tienen a cargo los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 12**  
*Distribución por personas a cargo.*



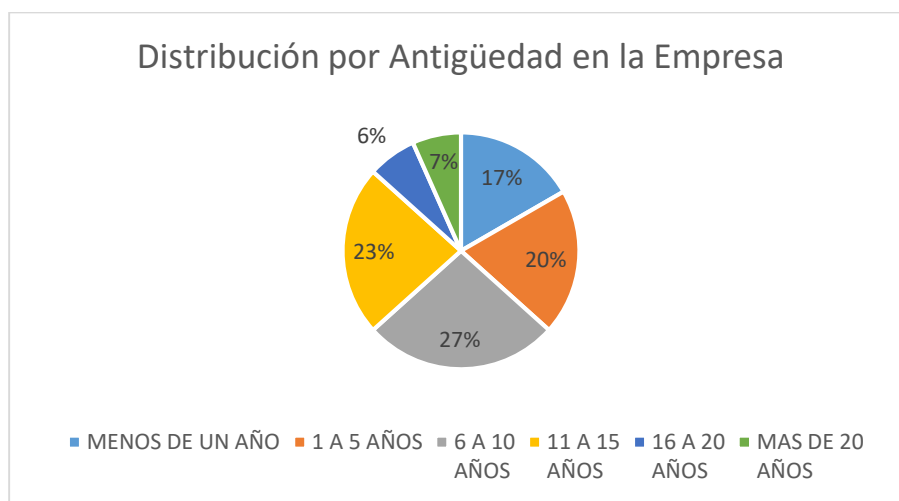
**Nota:** Distribución por número de personas que tienen a cargo los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

En el gráfico se observa que más de la mitad de la población objeto de estudio, es decir el 73% no tienen personas a cargo, mientras que el otro 27% restante se encuentra dividido entre los colaboradores que tienen a cargo entre una a tres personas.

**Tabla 18***Distribución por antigüedad en la empresa*

Distribución por Antigüedad en la Empresa	
Menos de un año	5
1 a 5 años	6
6 a 10 años	8
11 a 15 años	7
16 a 20 años	2
Más de 20 años	2

**Nota:** Tiempo de permanencia en la organización. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 13***Distribución por antigüedad en la empresa*

**Nota:** Distribución por permanencia en la organización. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

Agrupando los datos de la gráfica se logra interpretar que la mayoría de los empleados representados con un (36%) tienen entre 11 a 20 años de antigüedad en la empresa, lo cual puede representar que existe un grupo considerable de trabajadores con alta experiencia, conocimiento y satisfacción de pertenecer a la organización generada posiblemente por los beneficios que conlleva contar con una modalidad de teletrabajo y

estar alineados con la cultura organizacional de la empresa, lo cual sugiere un nivel de estabilidad relativamente alto.

Por otro lado, se observa que el (17%) de los empleados tiene menos de un año de antigüedad, lo que indica una cierta tasa de rotación de personal.

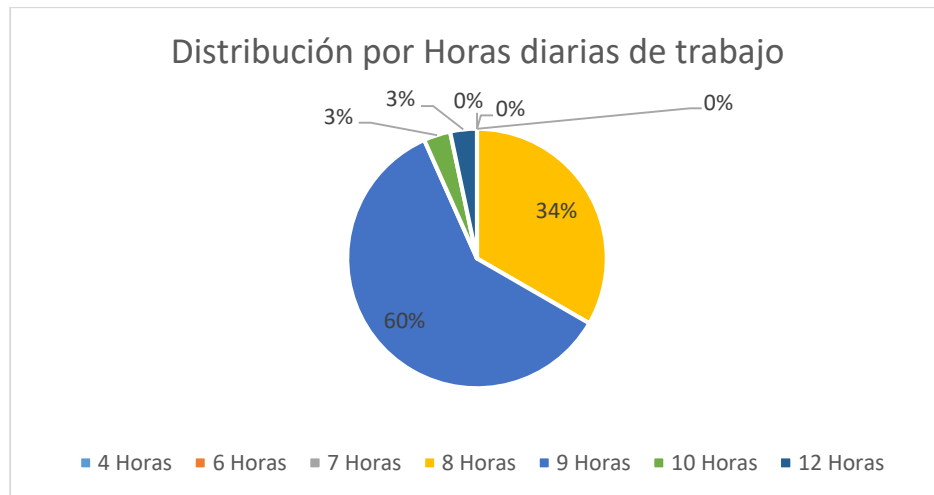
Finalmente, el (20 %) de los trabajadores corresponde a una permanencia en la organización de 1 a 5 años lo cual infiere que este personal busca un aprendizaje temporal o experiencia en la labor, para posteriormente adoptar nuevas oportunidades laborales.

**Tabla 19**

*Distribución por horas diarias de trabajo*

<b>Distribución por Horas diarias de trabajo</b>	
4 horas	0
6 horas	0
7 horas	0
8 horas	10
9 horas	18
10 horas	1
12 horas	1

**Nota:** Cantidad de horas trabajadas por cada uno de los participantes de la investigación. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

**Figura 14***Distribución por horas diarias de trabajo*

**Nota:** Distribución por número de horas de trabajo. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

Se logra inferir que la mayor parte de los trabajadores representada en un (60%), se encuentra desempeñando sus labores en un total de 9 horas diarias, lo cual se puede corresponder la generación de una hora extra diaria debidamente compensada por la organización.

En cuanto al (34%) de los empleados se evidencia que están cumpliendo con el horario destinado para sus labores, indicando un equilibrio entra la vida laboral y familiar en su condición de teletrabajadores.

En relación con el (3%) de los trabajadores que llegan a laborar diariamente entre 10 y 12 horas, está representado por un porcentaje menor que posiblemente tenga mayores cargas laborales o aún no ha logrado adaptarse a la modalidad de teletrabajo.

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

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores del área administrativa y operativa de una empresa de servicios en Colombia que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo, para los factores intralaborales y extralaborales que buscan conocer el nivel de riesgo psicosocial, se logró evidenciar que el área con mayor afectación es el equipo financiero, como se evidencia en la siguiente tabla:

**Tabla 20**

*Nivel de afectación psicosocial en los trabajadores del área administrativa y operativa.*

Área	Intralaboral A	Intralaboral B	Extralaboral A	Extralaboral B	Total
Equipo de Atención al Cliente	26,3	0	42,1	0	68,4
Equipo de ventas	42,1	0	57,1	0	99,2
Equipo de recursos humanos	42,1	0	57,1	0	99,2
Equipo de Marketing	42,1	0	57,1	0	99,2
Equipo de operaciones	78,9	0	71,4	0	150,4
Equipo de Tecnología	47,4	0,0	42,9	0,0	90,2
<b>Equipo Financiero</b>	<b>42,1</b>	<b>75,0</b>	<b>28,6</b>	<b>71,4</b>	<b>217,1</b>
Equipo Ejecutivo	10,5	68,8	28,6	71,4	179,3

**Nota:** Se observa el nivel de afectación psicosocial en los trabajadores del área administrativa y operativa, de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas. Información tomada de la base de datos BRP (periodo 2024-27), suministrada por el docente durante el curso de investigación 1.

Partiendo de los resultados obtenidos por medio de la implementación de la batería de riesgo psicosocial, se observa que en cada una de las áreas existe algún nivel de afectación psicosocial, ello como resultado de las condiciones ante las cuales se encuentra expuesto el trabajador, atendiendo a las demandas ambientales en la que se superpone la capacidad individual de respuesta, conllevando a que se intensifique el nivel de riesgo. Entre las más destacadas por su alto porcentaje de afectación se encuentran el área de operaciones (tipo A -operarios) con un porcentaje del 78.9% en cuanto al riesgo

intralaboral y 71.4% en el extralaboral; de igual forma se evidencia que en el área ejecutiva (tipo B - administrativa) el riesgo intralaboral se encuentra en un 68.8% y el extralaboral en un 71,4%. Empero, para fines de esta investigación se decidió tomar como referencia el área financiera que es la que puntea con una sumatoria total de 217,1% con mayores niveles de riesgo, e incremento a la posibilidad de desencadenar en afectaciones físicas, psicológicas y sociales. Por lo anterior, resulta pertinente ahondar en los dominios y por ende en las dimensiones que están afectando de manera significativa a los trabajadores tanto en su entorno laboral, como en su entorno familiar, social y económico, con el objetivo de que a través de esta investigación se puedan determinar los tipos de intervención y estrategias de monitoreo necesarias como por ejemplo: intervenciones al grupo primario de apoyo (familia), evaluación de puestos de trabajo, indicadores de gestión e intervención individual de los casos prioritarios; lo anterior con el propósito de buscar la prevalencia de las condiciones adecuadas de salud en los trabajadores.

### **3. Factores de riesgo psicosociales presentes en trabajadores de modalidad de teletrabajo.**

En este apartado, se darán a conocer los resultados de la investigación obtenidos a través de un análisis temático que contiene la información recolectada durante la aplicación de la herramienta batería del riesgo psicosocial la cual permitirá identificar el nivel de riesgo que tiene la empresa de servicios en modalidad de teletrabajo en cuanto a las dimensiones con mayor afectación psicosocial, específicamente en el área del equipo financiero, en cuanto a los factores de exposición a tipo intralaborales, extralaborales y de estrés de sus colaboradores.

En ese orden de ideas, para efectos de esta investigación teniendo en cuenta el área que obtuvo mayores porcentajes, evidenciando una mayor afectación psicosocial,

decidimos centrarnos en el área del equipo financiero. Al respecto, se evidencia en el análisis de los resultados anteriormente expuestos de manera detallada en la tabla número 21, que en el cuestionario intralaboral tipo B “administrativos” (cumplen con funciones operativas) se presenta un mayor nivel de afectación con un porcentaje del 75%, y así mismo en el cuestionario extralaboral tipo B, su nivel de afectación es de 71%. Por lo anterior, los dominios que se ven afectados son: en relación al intralaboral; liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y en las demandas del trabajo, donde las dimensiones que se ven involucradas por presentar un riesgo MUY ALTO (MA) son: características del liderazgo, claridad del rol, participación y manejo del cambio, demandas ambientales y de esfuerzo físico y las demandas emocionales, así como también en relación al extralaboral los riesgos más altos (MA) se encuentran en las dimensiones: desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda, las características de la vivienda y de su entorno y la situación económica del grupo familiar.

Por otra parte, en el cuestionario intralaboral y extralaboral tipo A “operarios” (con personal a cargo), también se evidencian afectaciones psicosociales en los resultados obtenidos a través de la batería de riesgo psicosocial, con un porcentaje de 42,1% en relación al intralaboral, y 28,6% en extralaboral, dando como promedio un 70,7%. En ese orden de ideas, los dominios que se ven afectados en el intralaboral son: control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas; donde las dimensiones más comprometidas por presentar mayores niveles de riesgo son: claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades de destrezas, características del liderazgo, la retroalimentación del desempeño y el reconocimiento y compensación. Así como también en el extralaboral los riesgos más altos (MA) se encuentran en las dimensiones: características de la vivienda y de su entorno y situación económica del grupo familiar).

En ese orden de ideas, esta investigación nos permite comprender la importancia de la identificación temprana del riesgo psicosocial, entendido éste como el conjunto de factores protectores y precipitantes desencadenantes de efectos positivos o negativos en la salud de una persona, que pueden llegar a alterar sus procesos cognitivos, fisiológicos, conductuales y emocionales debido a las demandas del entorno con el cual interactúa, bien sean de índole intralaboral, extralaboral o por condiciones individuales. En ese sentido, las empresas juegan un papel muy importante y es que, en su interés de modernizarse y estar a la vanguardia de las nuevas tendencias nacionales e internacionales, han incursionado en un sinnúmero de proyectos que las vuelva más competitivas, a expensas de la salud y bienestar de sus colaboradores. Al respecto, los nuevos condicionantes del empleo, desafían continuamente al individuo conduciéndolo hacia estados de insatisfacción que provocan situaciones de gran tensión que conocemos como estrés.

Por consiguiente, es importante que dicha empresa de servicios donde laboran los 30 colaboradores (12 mujeres y 18 hombres) en modalidad de teletrabajo en Colombia, como parte de su responsabilidad social, propicie un clima laboral que favorezca la reciprocidad y compromiso moral, el afecto positivo hacia la organización y la identificación de sus colaboradores con los principios y valores organizacionales. Para ello es importante, que el profesional de SST, en articulación con el área de gestión humana, el comité paritario y las ARL o EPS, realicen un acompañamiento oportuno a cada colaborador, teniendo en cuenta sus recursos personales, y donde se promuevan espacios que potencien sus capacidades, habilidades y destrezas, en aras de lograr un proceso dialéctico, que beneficie tanto a la organización, como a los colaboradores. Por lo anterior, se considera pertinente: promover una cultura laboral positiva, reconocer y recompensar los logros y contribuciones de los empleados, promover actividades de

bienestar laboral enfocadas en la salud mental y en hábitos de vida saludables, fomento de la flexibilidad horaria propiciando un equilibrio entre la vida laboral y personal, promoción de pausas activas, asignación de tareas con plazos razonables, promover espacios de integración social y crear canales de comunicación para que los empleados se sientan cómodos expresando sus preocupaciones y buscando apoyo.

En ese orden de ideas, resulta importante prestar atención al bienestar subjetivo de los colaboradores en este caso en particular al equipo financiero, que fue una de las áreas más afectadas tanto a nivel intralaboral, como extralaboral; dado su efecto en cuestiones de productividad y crecimiento de la organización. Lo anterior, ya que al lograr que los colaboradores se sientan bien con la organización para la que laboran, se garantizará que las personas se comprometan más con ésta, beneficiándola significativamente.

## CAPÍTULO 4. DISERTACION

### CONCLUSIONES

Como resultado del estudio se obtiene que, dentro de las características del puesto de trabajo, mediadas por condiciones de seguridad, medioambientales y de la organización, los factores de riesgo psicosociales presentes a nivel intralaboral están relacionados con sobrecarga de trabajo, ritmo de trabajo, ambigüedad del rol, relaciones interpersonales, promoción, responsabilidades, falta de participación y contexto físico. De igual forma, a nivel extralaboral los factores de riesgo presentes están relacionados con su contexto, familiar, social y comunitario, en las que sobresalen dimensiones como características de la vivienda y de su entorno, y situación socioeconómica del grupo familiar, sin desconocer las características individuales. Lo anterior, conllevando a que posiblemente se presenten como consecuencias fenómenos como el síndrome de burnout, la doble presencia, boreout, estrés, depresión y el techo de cristal, el cual debido a estereotipos de género y prejuicios inconscientes, expone a las mujeres a exigencias laborales incompatibles con la vida laboral; por lo que sería pertinente implementar políticas y programas para promover la diversidad de género en todos los niveles de la organización, además de un liderazgo comprometido con la inclusión.

Por lo anterior, resulta menester promover una cultura laboral positiva, reconocer y recompensar los logros y contribuciones de los empleados, promover actividades de bienestar laboral enfocadas en la salud mental y en hábitos de vida saludables, fomento de la flexibilidad horaria propiciando un equilibrio entre la vida laboral y personal, promoción de pausas activas, asignación de tareas con plazos razonables, promover espacios de integración social y crear canales de comunicación para que los empleados se sientan cómodos expresando sus preocupaciones y buscando apoyo.

En ese orden de ideas, la caracterización de los trabajadores permite realizar un análisis respecto a cómo inciden las condiciones familiares, sociales, económicas y su entorno extralaboral en la presencia de riesgos psicosociales, partiendo de los resultados arrojados en la batería de riesgos psicosociales aplicada a los 30 trabajadores en modalidad de teletrabajo, se logró evidenciar que los niveles más altos (MA) relacionados al riesgo psicosocial son los factores extralaborales tipo B hallados en las dimensiones de:

- "Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda",
- "Características de la vivienda y de su entorno"
- Situación económica del grupo familiar

En ese sentido se puede abordar un tipo de intervención que dé respuesta a la relación que emerge de las condiciones sociodemográficas y la presencia del riesgo psicosocial, aportando a la prevención de enfermedades en los colaboradores.

Los altos niveles de riesgo psicosocial pueden tener consecuencias negativas para los empleados, como estrés, ansiedad, depresión, burnout, y problemas físicos. A nivel organizacional, pueden traducirse en disminución de la productividad, aumento del ausentismo, mayor rotación de personal, y deterioro del clima laboral.

Se deben generar cambios en la organización que propendan a la mitigación de los riesgos, se propone realizar la evaluación del lugar de desempeño de funciones de los trabajadores en modalidad de teletrabajo a fin de establecer estrategias de mejoramiento en relación con iluminación, ventilación, manejo del ruido.

De igual forma implementar algún tipo de recompensa o beneficio económico que incentive a los trabajadores, motive su permanencia y permita mitigar uno de los factores de riesgo encontrados como lo es la situación económica del grupo familiar. Finalmente

crear un ambiente de trabajo más saludable y productivo, beneficiando tanto a los empleados como a la organización.

Los datos obtenidos en la investigación evidencian que el equipo financiero, presenta el nivel más alto de afectación por riesgos psicosociales. Los factores intralaborales, como el liderazgo, las relaciones sociales en el trabajo, el control sobre el trabajo y el sistema de recompensas combinados con factores extralaborales como el desplazamiento (vivienda -trabajo –vivienda), la influencia del entorno en el trabajo, lo relacionado con la vivienda por ultimo las situaciones económicas del grupo familiar, generan un ambiente de trabajo estresante y desfavorable para los empleados de este equipo.

Los estándares nacionales e internacionales plantean la necesidad de proteger la salud física y mental, mediante acciones que vayan en pro del bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta esto, se observa que la situación del equipo financiero excede los límites considerados aceptables. La alta prevalencia de factores de riesgo psicosocial como comunicación deficiente, falta de reconocimiento, posibles conflictos, falta de retroalimentación, expectativas muy altas, dificultades en las capacitaciones o crecimiento personal, sobrecargas de trabajo, entre otras, indica una necesidad urgente de intervención.

Es importante tomar medidas proactivas inmediatas para mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar de sus empleados. Al implementar un plan de acción integral y sostenible, la empresa puede reducir significativamente los riesgos psicosociales, mejorar la productividad y crear un ambiente de trabajo más saludable y positivo.

Por consiguiente, determinar los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia, nos

brinda una visión general sobre el nivel de afectación presente en los trabajadores tanto en el área operativa, como administrativa, discriminando cada uno de los equipos según la función a desarrollar. Por tal motivo, para efectos de esta investigación se realiza la escogencia de un área específica -equipo financiero-, partiendo de los resultados obtenidos a través del análisis realizado a nivel intralaboral y extralaboral tipo B, teniendo en cuenta los puntajes con un mayor nivel de riesgo en los dominios y sus respectivas dimensiones.

En ese orden de ideas, y partiendo del área de servicio seleccionada, se determinaron niveles elevados de afectación en el equipo financiero que dan respuesta a demandas ambientales y de esfuerzo físico, y demandas emocionales, evidenciando una afectación sobre el bienestar físico y psicológico del trabajador, como resultado de las exigencias propias del cargo y que repercuten indudablemente en los entornos en los cuales éste interactúa. De la misma manera se puede observar cómo las características de liderazgo, claridad del rol, participación y manejo del cambio, capacitación, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades de destrezas, así como la retroalimentación del desempeño y el reconocimiento y compensación, también presentan altos nivel de riesgo a nivel intralaboral (tipo B), en relación con los hallazgos del cuestionario extralaboral (tipo B), que ponen en evidencia el impacto en el entorno familiar y social, a través de riesgos asociados a las dimensiones, características de la vivienda y de su entorno y la situación económica familiar, que pueden afectar negativamente la salud mental y el equilibrio que buscan los trabajadores en los diferentes contextos en los que interactúa y donde transcurre su vida cotidiana. Por lo que las intervenciones no deben enfocarse solamente desde el nivel intralaboral, sino que también se debe tener en cuenta el nivel extralaboral, en el cual se encuentra el contexto familiar y social, que juegan un papel fundamental como red de apoyo, de la cual el

trabajador hace parte de ese entramado social en el que se desarrolla y adquiere los recursos para poder hacer frente a las demandas del medio.

Finalmente, como respuesta a las necesidades de la empresa y sus debilidades, en cuanto a los dominios demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, resulta pertinente que se implemente un cambio organizacional, el cual se desarrolle mediante la creación de unos procedimientos ejecutados por unos líderes organizacionales idóneos, a través del cual anticipe el análisis de las situaciones y las posibles afectaciones en la salud de los trabajadores, procurando como lo establece la Ley 1562 de 2012 a través de la SST, mejorar las condiciones y el medio ambiente del trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, siendo una gestión más proactiva, que reactiva. Sumado a ello, dicho proceso contribuye a administrar y preparar la transición de las personas impactadas por un cambio mediante la utilización sistemática de herramientas para apoyarlos, mitigar barreras y proveerles nuevo conocimiento y/o habilidades. Por ello, se hace necesario gestionar el cambio, pero desde una perspectiva lúdica, que genere valor, donde las personas sean percibidas como proveedoras de competencias.

## Recursos bibliográficos

Cardona K, González Y. (2023). *Factores de riesgos psicosociales que influyen en la calidad de vida del teletrabajador*.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53218/2023YesidGonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cerón, J. (2020). Gestión del cambio en el marco de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Cheme-Villamar, M., & Giniebra-Urra, R. (2022). Eficacia y eficiencia de la terapia racional emotiva para afrontamiento de riesgos psicosociales por teletrabajo. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 5(9 Ed. esp.), 20-37.

Chinga, K., Hernández, A. y Rodríguez, L. (2021). Teletrabajo y síndrome de burnout en docentes de la Unidad educativa “Madre Laura Montoya”. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud “GESTAR”* 4 (8).

<https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0036>

Cielo, Formación universitaria (2021, agosto). *Tecnoestrés y adicción a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en universitarios mexicanos: diagnóstico y validación de instrumento*

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062021000400123](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000400123)

Garcés, M., Finkelstein, R. y Frías, P. (2022). Teletrabajo y riesgos psicosociales: alta demanda y disparidades de género. *Revista Latinoamericana de Estudios del*

Ibarguen, A., Barrera, K., Díaz, M., Velandia, D. y Hernández, A. (2023). Impacto del

teletrabajo en la salud mental de los colaboradores de una clínica (Proyecto de práctica II – investigación aplicada, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano).

<http://hdl.handle.net/10823/7019> Trabajo N.º 43, pp. 41-68.

Hernández-Gutiérrez, M. A., López-Zepeda, M. A., & Leyva-Gómez, M. A. (2020). Análisis de riesgos psicosociales en una empresa de software durante la covid-19. *Revista Episteme*, 17(3), 523-538

<https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000851246/3/0851246.pdf>

López, R., Mosquera, H. y Nieto, L. (2014). Condiciones de seguridad y salud laboral identificadas en trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo en Popayán, Cauca, Colombia. *Revista Libre Empresa*, 11(2), 21-39.

Moyano, G. A. A. (2021). Riesgos ergonómicos y psicosociales en el teletrabajo. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 736-762.

Organización Internacional del Trabajo. (2013, October 21). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*  
<https://www.ilo.org/es/publications/la-organizacion-del-trabajo-y-los-riesgos-psicosociales-una-mirada-de>

Politécnico superior de Colombia. (2022). *Módulo 2: riesgo psicosocial y la normatividad laboral colombiana. Esta guía fue elaborada para ser utilizada con fines didácticos como material de consulta de los participantes en el diplomado virtual GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN ENTORNOS DETRABAJO del Politécnico Superior de Colombia.*

Resolución 2764 de 2022. (Colección de legislación colombiana). *Por la cual se 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 y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 52106 de julio 25 de 2022.

Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata.

<https://www.aacademica.org/000-097/581.pdf>

Russo Puga, J. A., & Bonilla Valdivieso, M. E. (2021). Los riesgos psicosociales asociados a la modalidad de teletrabajo y su prevención para la Empresa EKS Grupo Inmobiliario. *Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador - UISEK*,

<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4118>

Vicente Herrero, M. T., Torres Alberich, J. I., Torres Vicente, A., Ramirez Iñiguez de la Torre, M. V., & Capdevila García, L. (2019). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287–297. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>