



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

CUBILLOS MANRIQUE VICTORIA ALEJANDRA ID: 978632
LEUDO CÓRDOBA NATALIA ANDREA ID: 982024
TORRES ORDOÑEZ MARIA CATALINA ID: 977716

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

CUBILLOS MANRIQUE VICTORIA ALEJANDRA ID: 978632

LEUDO CÓRDOBA NATALIA ANDREA ID: 982024

TORRES ORDOÑEZ MARIA CATALINA ID: 977716

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en

Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor(a)

Adrian Marcel Garcia Caicedo

Maestría en dirección Estratégica con Especializada en riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

octubre de 2024

Agradecimientos

Parte de nuestro proceso se ha generado de manera satisfactoria gracias a varios actores que han hecho posible este alcance, primero que todo a Dios, porque sin su bendición nada de esto fuera posible, como segundo a nuestros padres, familiares y amigos, que, con su apoyo constante y palabras motivadoras durante el proceso, el recorrido se hizo más llevadero; así mismo, a cada uno de los docentes que contribuyeron con sus conocimientos y aportes valiosos en nuestro proceso de formación; y de manera más puntual al docente y tutor Adrián Marcel García Caicedo, por su constante apoyo, guía, paciencia, dedicación y palabras en cada una de las etapas de este proyecto, sin ello no hubiésemos podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Por último, a la corporación universitaria minuto de Dios por darnos la oportunidad de formarnos como especialistas en gestión psicosocial en contextos de trabajo.

Contenido

Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
CAPÍTULO I	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2 Objetivo General	14
1.2.1 Objetivos específicos.	14
1.3 Justificación.....	15
1.4 Antecedentes específicos o investigativos.	17
1.4.1 Marco Conceptual Y Legal.	17
1.4.2 Antecedentes investigativos.....	21
CAPÍTULO II	28
2. Generalidades metodológicas.....	28
2.1 Participantes.	29
2.2 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.	30
2.2.1 Técnicas (Instrumentos o herramientas).....	30
2.2.1 Modelo de Análisis de Los Factores Psicosociales.....	31
2.2.2.1 Condiciones Intralaborales.	31
2.2.2.1 Condiciones Extralaborales.	31
2.3 Interpretación Genérica de Los Niveles de Riesgo.....	31
2.3 Fases del trabajo de campo.	33
2.3.1 Objetivo Específico 1: Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo.	33
2.3.2 Objetivo Específico 2: Definir área de servicio para analizar las dominios y dimensiones.	33
2.3.3 Objetivo Específico 3: Determinar los factores de riesgo psicosociales presentes en trabajadores de modalidad de teletrabajo.	34
2.4 Categorización y clasificación.	34
2.4.1 Fases del Trabajo de Campo.	35
CAPÍTULO III	37

3.	Resultados.....	37
3.1	Características los trabajadores en modalidad de teletrabajo:	37
3.2	Área de servicio para analizar las dominios y dimensiones.....	46
3.3.	Factores de riesgo psicosociales presentes en trabajadores de modalidad de teletrabajo.....	47
4	NOVEDAD Y PERTINENCIA.	49
5	CONCLUSIONES.....	50
	REFERENCIAS	51

Lista de tablas

Tabla 1. Resumen de Participantes.	29
Tabla 2. Distribución por cuestionario aplicado.	33
Tabla 3. Intralaboral tipo A – Operarios.	35
Tabla 4. Intralaboral tipo B – Administrativos.	35
Tabla 5. Extralaboral tipo A – Operarios.	36
Tabla 6. Extralaboral tipo B – Administrativos.	36
Tabla 7. Distribución de los participantes por género.	37
Tabla 8. Distribución por edad de los participantes de la investigación.	38
Tabla 9. Estado civil de los participantes de la investigación.	38
Tabla 10. Nivel de académico de los participantes de la investigación.	39
Tabla 11. Distribución por tendencia de vivienda con el que cuentan los colaboradores de la investigación.	40
Tabla 12. Estratificación socioeconómica de los trabajadores que participaron en la investigación.	41
Tabla 13. Asignación de los cargos de la empresa.	41
Tabla 14. Distribución por tipo de contrato.	42
Tabla 15. Modalidad de pago salarial.	43
Tabla 16. Colaboradores con personal a cargo.	44
Tabla 17. Tiempo de permanencia y/o antigüedad en la empresa.	44
Tabla 18. Número de horas laboradas por los trabajadores de la empresa.	45
Tabla 19. Nivel de afectación por área, de acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento aplicado.	46

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de una empresa en Colombia con modalidad de teletrabajo..... 30

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Género de los colaboradores.....	37
Gráfica 2. Distribución por edad.	38
Gráfica 3. Distribución por estado civil.....	39
Gráfica 4. Distribución por nivel de estudios.....	40
Gráfica 5. Distribución por tenencia de vivienda.	40
Gráfica 6. Distribución por estrato socioeconómico.	41
Gráfica 7. Distribución por tipo de cargo.	42
Gráfica 8. Distribución por tipo de contrato.	43
Gráfica 9. Distribución por periodicidad de pago.	43
Gráfica 10. Distribución por personas a cargo.	44
Gráfica 11. Distribución por antigüedad en la empresa.	45
Gráfica 12. Distribución por horas diarias de trabajo.	45

Resumen

Este estudio tiene como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia. Utilizando una metodología de investigación de campo, aplicada y ex post facto con enfoque cuantitativo, se recolectaron datos a través de cuestionarios específicos sobre factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales, evaluación del estrés y datos generales. Según Hernández y Mendoza (2018), la perspectiva cuantitativa permite establecer problemáticas apoyadas en aportes teóricos y datos numéricos. Los resultados muestran que todas las áreas de la empresa presentan algún nivel de afectación psicosocial, siendo el área financiera la más afectada, con mayores niveles de riesgo que incrementan la posibilidad de afectaciones físicas, psicológicas y sociales en sus trabajadores. La investigación destaca la necesidad de intervenciones específicas en esta área para mitigar los riesgos identificados y mejorar el bienestar de los teletrabajadores. Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones y prácticas en la gestión de riesgos psicosociales en el teletrabajo, subrayando la importancia de abordar los factores de riesgo psicosocial de manera integral para promover un entorno laboral saludable y productivo.

Palabras clave:

Afectación psicosocial, Enfoque cuantitativo, Riesgo Psicosocial, Trabajadores.

Abstract

This study aims to identify the psychosocial risk factors present in teleworking workers in a service company in Colombia. Using a field, applied and ex post facto research methodology with a quantitative approach, data were collected through specific questionnaires on intra- and extra-labor psychosocial risk factors, stress assessment and general data. According to Hernández and Mendoza (2018), the quantitative perspective allows establishing problems supported by theoretical contributions and numerical data. The results show that all areas of the company present some level of psychosocial impact, with the financial area being the most affected, with higher levels of risk that increase the possibility of physical, psychological and social impacts on its workers. The research highlights the need for specific interventions in this area to mitigate the identified risks and improve the well-being of teleworkers. This study provides a solid foundation for future research and practices in psychosocial risk management in teleworking, highlighting the importance of addressing psychosocial risk factors in a comprehensive manner to promote a healthy and productive work environment.

Keywords:

Psychosocial impact, Quantitative approach, Psychosocial risk, Workers.

Introducción

La gestión de los factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo es crucial para la salud y bienestar de los empleados, especialmente en Colombia, donde esta modalidad ha crecido significativamente. Estos riesgos incluyen condiciones laborales que pueden afectar el equilibrio emocional, mental y físico de los trabajadores. El teletrabajo, aunque es clave para alcanzar objetivos organizacionales, puede exponer a los empleados a riesgos que, si no se gestionan adecuadamente, pueden generar accidentes o enfermedades laborales, afectando la productividad.

A través de la aplicación de un instrumento (batería de riesgo psicosocial), la cual nos aporta una serie de datos informativos los cuales nos ayudan a determinar cuáles son los dominios y las dimensiones que se ven comprometidas por la modalidad de teletrabajo en empleados de una empresa en Colombia. El análisis temático de riesgo psicosocial en teletrabajo en una empresa en Colombia reveló que el equipo financiero presenta mayores niveles de afectación, con un 75% en la dimensión intralaboral y 71% en la extralaboral. Los principales problemas incluyen falta de control, claridad de rol, demandas laborales y condiciones de vivienda. En la categoría de líderes, el liderazgo y las relaciones sociales son áreas críticas. Se recomienda implementar estrategias preventivas como pausas activas, mejoras ergonómicas, capacitación y acompañamiento psicológico para mejorar la calidad de vida y productividad de los empleados.

Este estudio resalta la importancia de identificar tempranamente estos factores psicosociales para mejorar la calidad de vida de los teletrabajadores en aspectos físicos, psicológicos, laborales y sociales. Se subraya la necesidad de que las empresas implementen estrategias adecuadas para abordar dichos riesgos, mejorando la seguridad y el bienestar de los trabajadores, así como su productividad. Además, propone desarrollar planes de mejora y estrategias de afrontamiento que minimicen los riesgos, contribuyendo a crear un entorno laboral óptimo y saludable para el teletrabajo.

CAPÍTULO I

1.1. Planteamiento del problema.

Actualmente las empresas han empleado un nuevo modelo de trabajo para la mejora y sostenibilidad de su funcionamiento en donde se destaca el teletrabajo como parte importante del sostenimiento organizacional; de allí, la importancia de evaluar aquellos factores (riesgos) implícitos de su entorno laboral que pueden afectar a los colaboradores de manera negativa desencadenando enfermedades laborales. (Puentes y Tamayo, 2018).

Ahora bien, dentro de este espacio es importante definir los factores de riesgo psicosociales, que actualmente son un tema de interés por diversos autores, tal y como los plantea Rubbini (2012) “Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales” (p.1). Dentro de los cuales podemos encontrar el estrés, la sobrecarga laboral, el mal manejo del tiempo, falta de control sobre el trabajo, jornada de trabajo extensas, interferencia relación trabajo- familia, relaciones laborales negativas, violencia laboral, entre otras.

Podemos identificar varios factores de riesgos que afectan a los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en Colombia, tales como: el aislamiento social, dificultades en las habilidades blandas, el estrés por exceso de trabajo, falta de apoyo social, inseguridad laboral, sobre carga tecnológica, problemas ergonómicos, resistencia y desbalance del trabajo personal, monotonía, disminución de la eficiencia y eficacia, familiarización con las TICS y falta de estimulación laboral, dificultades en la gestión del manejo del tiempo.

Por otra parte, los factores de riesgo psicosocial en la modalidad del teletrabajo antes mencionados traen afectaciones en la salud física y psicológica en los colaboradores, que inciden en su entorno familiar, social, laboral y financiero, lo que

conlleva a que los trabajadores presenten desgaste e incremento del estrés. Es decir, y tal y como lo postula Rubbini (2012) los colaboradores presentan afectaciones físicas las cuales se pueden evidenciar a través signos y síntomas tales como: cefaleas constantes, náuseas, vértigo, fatiga, trastornos del sueño, dolores musculares, entre otras; Con respecto a la salud mental de los trabajadores, podemos encontrar manifestaciones negativas entre ellas encontramos: estrés, ansiedad, baja autoestima, irritabilidad, temor, alteraciones del tiempo, y demás afectaciones; es decir, que las dificultades mencionadas, al no ser abordadas de manera oportuna pueden conllevar a un trastorno de mayor complejidad. Cabe mencionar, que el colaborador dentro de la organización puede manifestar en su comportamiento aislamiento, dificultad en la comunicación, pocas relaciones interpersonales, disminución en el cumplimiento de responsabilidades y alteraciones en la productividad, lo que impedirá que este tenga una experiencia agradable en el desarrollo de sus funciones.

Por tanto, si las empresas a través de sus áreas (SST, ARL y Gestión Humana) no identifican oportunamente los factores de riesgo psicosociales a los que se exponen sus colaboradores, la calidad de vida del personal podría verse afectada en las diferentes esferas en donde se desarrolla (personal, laboral y social). Por otro lado, esto permitirá implementar estrategias basadas en la promoción y prevención de la salud y factores de riesgo psicosociales, lo que influenciaría en el incremento del bienestar del colaborador, e rendimiento y el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Para finalizar se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cuáles factores de riesgo psicosociales están presentes en los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia?

1.2 Objetivo General

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

1.2.1 *Objetivos específicos.*

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

1.3 Justificación.

El teletrabajo se ha convertido en una herramienta importante para el cumplimiento de los objetivos y sostenibilidad de las organizaciones, puesto ellas se han venido ajustando a la alta demanda, que va encaminada al uso constante de las TIC'S, por lo cual, esta investigación se centra en la relevancia e importancia de la identificación de los factores de riesgo psicosociales a los que se exponen los teletrabajadores, buscando una identificación temprana de estos y así poder aportar positivamente a los empleados en aquellos malestares laborales a los que se exponen diariamente buscando ayudar en su calidad de vida en las diferentes áreas de su desarrollo, tales como: físicas, psicológicas, laborales y social. Por esta razón, crece el interés de ver cómo los factores psicosociales repercuten en la salud del colaborador, considerando que son fundamental para la organización y por eso es importante conocer su entorno laboral para la preservación de la salud y buscar estrategias implementadas en pro de la prevención y promoción que al no identificarse de manera oportuna puedan traer consecuencias negativas a los colaboradores en su ejercicio del teletrabajo ocasionando accidentes y/o enfermedades laborales (Puentes y Tamayo, 2018).

Por consiguiente, si las organizaciones desean incrementar el rendimiento y el cumplimiento de sus objetivos; deben ser garantes de las condiciones laborales a las que se están expuestos los colaboradores, para ello es relevante que, a través del direccionamiento estratégico, se puedan implementar técnicas ajustadas a las causas de los factores de riesgo psicosociales que se han convertido en los principales generadores de las afectaciones del bienestar y la productividad de los teletrabajadores y esto contribuye a una condición permanente de la labor, es decir que a partir de los resultados obtenidos en las técnicas de medición y el uso de los métodos y estrategias se logra disponer de herramientas que ayuden en las acciones de control de riesgo, y así mismo implementarlas en los puestos de trabajo.

Por eso, la investigación pretende determinar los factores de riesgo psicosociales de mayor incidencia en los teletrabajadores, siendo una de las principales causas de

accidentes de trabajo; ya que se consideran una condición común para ejercerlo. De acuerdo con lo anterior, se pueden derivar características negativas o positivas que afectan al colaborador para el cumplimiento de sus actividades y de ellas dependerán la seguridad, el bienestar y la productividad de los empleados. Es decir, se puede postular una herramienta que permita gestionar planes de mejora y estrategias de afrontamiento frente a los factores de riesgo psicosocial expuestos, permitiendo favorecer un ambiente laboral óptimo y minimizar los riesgos asociados (Puentes y Tamayo, 2018).

1.4 Antecedentes específicos o investigativos.

1.4.1 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.

1.4.2 Antecedentes investigativos.

En las siguientes líneas se encuentra la recolección de antecedentes que servirán para orientar la problemática y desarrollar de manera óptima el trabajo investigativo. Los antecedentes contienen investigaciones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial y el teletrabajo.

Teniendo en cuenta los factores de riesgo psicosociales en el teletrabajo, (Rubini, 2012) argumenta que el trabajo realizado a distancia de la organización y llevado a cabo por los diferentes medios de comunicación y tecnologías, genera ciertos riesgos particulares comparados con el trabajo presencial. Según esto, se realiza un abordaje teórico donde se identifican los factores de riesgos psicosociales del teletrabajo y con ellos las consecuencias de cada uno. Finalizando, realizan diferentes reflexiones que permiten ser el sustento teórico de nuevas investigaciones frente a los diferentes temas de interés en los que esta investigación pueda relacionarse.

Por tanto, (Puentes y Tamayo, 2018) mencionan la importancia de los teletrabajadores en las organizaciones adaptadas a este modelo para el sostenimiento de su funcionamiento en el mercado, por lo que consideran importante conocer el nuevo entorno laboral del colaborador y encontrar mecanismos para determinar los riesgos locativos que afectan al teletrabajador ocasionando posibles accidentes y/o enfermedades laborales. Para ello, usaron herramientas que ayudaron a identificar los riesgos y peligros a los que se exponen los teletrabajadores de la ciudad de Bogotá en las diferentes empresas públicas y privadas para crear medidas de intervención que aporten a la salud de los teletrabajadores.

En el caso de (García y Cadavid, 2023) analizan los riesgos laborales generados por teletrabajo en la empresa Concesión Vial de los Llanos, del sector transporte de Villavicencio. Basados en las diferentes normas legales que trata el tema del trabajo, en este caso diseñaron y aplicaron una encuesta dirigida a los teletrabajadores en el periodo de marzo 2020 y febrero 2021, utilizando el método cualitativo con 21 colaboradores. Lo anterior permitió identificar los riesgos potenciales a los que estaban expuestos y la

implementación de las diferentes estrategias de riesgo. Se encontraron diferentes variables como sobrecarga laboral, ausencia de comunicación interpersonal, exceso de tiempo laboral, dieron como resultado el cansancio físico, alteraciones del sueño irritabilidad, tristeza y entre otros. También, se identificó que la mayoría de los participantes experimentaron síntomas mencionados anteriormente y una gran parte manifestó preocupación derivada por el estrés. Para finalizar los riesgos más significativos fueron los psicosociales, biomecánicas y físicos.

Por ende, (Carrion Garcia et al., 2014) busca determinar la percepción de los colaboradores de los diferentes sectores empresariales en Colombia acerca de los factores psicosociales negativos que se encuentren en su entorno laboral, relación de los síntomas y trastornos de la salud. Participaron 370 empleados de los diferentes sectores empresariales de Colombia en donde usaron instrumentos tales como batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial, el cual permitió evaluar 4 dimensiones que son: Contextos laborales, contenido del trabajo, factores individuales y agotamiento psicológico incluyendo 14 factores psicosociales. Obteniendo como resultado que la preparación educativa es un aspecto que interviene en el agotamiento psicológico ya que, de acuerdo con el estudio, los colaboradores que contaban con técnicas o educación superior eran más propensos a sufrir agotamiento psicológico.

En este orden de ideas, (Piñeros y Marín, 2020) mencionan que la responsabilidad organizacional en la protección y la seguridad de los colaboradores es necesaria para la gestión de los riesgos laborales, lo cual permite, evaluar los diferentes signos y síntomas que generan las condiciones intralaborales y que pueden afectar a la salud física y mental del colaborador. Este estudio se realizó en 7 empresas de servicios con un total de 263 empleados en donde se aplicó la batería de cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Como resultado, se obtiene que la organización debe de realizar una evaluación periódica, seguimientos y control de esos factores de riesgo, utilizando los diferentes programas promoción y prevención para la mejora continua de las

diferentes condiciones laborales y productividad, contribuir a una organización más saludable.

Según el estudio de (Carlotto y Câmara,2017) mencionan que el síndrome de burnout es una respuesta crónica que surge de los factores psicosociales estresores del entorno laboral, teniendo como consecuencia cuatro dimensiones ligadas al síndrome, las cuales se ven reflejadas en la investigación, tales como: entusiasmo por el trabajo, agotamiento psicológico, lasitud y culpabilidad. En el proceso de investigación se toma como muestra a 250 docentes universitarios sustentados por diferentes instrumentos como el SPANISH BURNOUT INVENTORY- EDUCATIONL VERSION (SBI-ED) y la batería de evaluación de riesgo psicosocial. De acuerdo con lo anterior, se evidencio que la autonomía, apoyo social, ambigüedad del rol y los conflictos interpersonales son afectaciones que permiten predecir la presencia del burnout en el colaborador, cerrando la investigación con la posibilidad de ser parte de futuras investigaciones e intervenciones.

Por otro lado, (Gómez Domínguez et al., 2022) en su investigación buscan analizar los riesgos psicosociales que sufrieron los docentes durante la pandemia. Para lo anterior, realizaron un análisis descriptivo-correlacionales y compararon las diferentes muestras recolectadas, participaron 265 profesores no universitarios, utilizando cuestionarios derivados de la batería UNIPICO, BURNOUT ASSESSMENT-BAT, escalas de inseguridad laboral y cuestionario AD-HOC para recolectar información, medidas e impactos. Lo anterior, arrojo que la sobrecarga laboral y la inequidad son los riesgos más relevantes seguidos del conflicto interpersonal, aumento de carga laboral, apoyo social y el rendimiento laboral son afectaciones que permean a la salud y generan presencia del burnout.

Por consiguiente, (Piñeros y Marín, 2020) realizan una investigación con las unidades radiológicas de Bogotá-Colombia, cerca de las condiciones de trabajo que ponen en riesgo la salud física y mental, ya que las radiaciones ionizantes y los ambientes laborales negativos generan consecuencias toxicas tanto físicas como

psicológicas. El estudio se basó en el análisis de las condiciones de trabajo y salud en pro de una visión real laboral, en donde evidenciaron perturbaciones y predicciones psicosociales que aporten a los programas de promoción y prevención. Participaron 20 unidades radiológicas con 229 colaboradores, en donde utilizaron una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Se arroja como resultado que el estrés es uno de los principales factores de riesgo psicosocial tóxico para los colaboradores junto con el bajo salario y la falta de conocimiento en los riesgos, a su vez, se identificó un factor protector que es la relación con la familia.

En la misma línea, (Grau-Alberola et al., 2024) refieren que los policías en el cumplimiento de su labor están expuestos al riesgo y violencia, generando el incremento de estrés en su trabajo. Por ende, se basaron en el modelo de trabajo demanda y recurso, para evaluar las condiciones en su lugar de trabajo que afectan la salud y la satisfacción laboral, enfocados en los factores de riesgo psicosociales, en el cual participaron 103 policías municipales de la comunidad Valencia (España), esto ayudó al análisis de la influencia de los factores psicosociales en la organización, relacionado a la satisfacción laboral y falencias de la salud. Se utilizó como instrumento la batería de la unidad de investigación psicosocial de la conducta organizacional (UNIPSIICO). Como resultado, se obtiene que los factores de riesgo psicosocial son una constante en los colaboradores, adicional se mostró algunos trastornos psicosomáticos y afectación en la satisfacción laboral de manera leve. En cuanto al estrés, se evidenció causar un aporte negativo en la salud del colaborador y en la satisfacción laboral del mismo. Para finalizar, resaltan la importancia de crear condiciones positivas para la salud y bienestar de los policías, logrando así un compromiso de la organización al evaluar los factores de riesgo psicosocial junto con la prevención y atención oportunamente.

De acuerdo con la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales, (Aliaga-Zamora et al., 2022) aportan que la carga mental, la inestabilidad mental y física, toma de decisiones hacen parte de los riesgos psicosociales y de la satisfacción laboral de mayor relevancia de la población objeto. Por lo tanto, esta investigación cuenta con el objetivo evidenciar que tan importante son los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción

laboral en las enfermeras del hospital Regional de Cajamarca, Perú. Se oriento en un estudio cuantitativo, correlacional, transversal y descriptivo en el periodo de AGOSTO-DICIEMBRE 2018, con una población de 241 enfermeras, aplicando una batería para la evaluación de los componentes de riesgo psicosocial llamados BIPEFRPS y escala de satisfacción laboral. Concluyen, en la confirmación de la asociación que se encuentra entre los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral como aspectos negativos lo que conlleva a la importancia de generar un control en los componentes de los riesgos psicosociales para el incremento de la satisfacción laboral.

Así mismo, (Collarte et al., 2020) a través de su investigación deja en evidencia los factores psicosociales de fatiga y afecto a los que están expuestos un grupo de tripulantes de cabina del servicio aeronáuticos de Chile. El grupo estuvo constituido por 464 personas, a las cuales se les aplicó una serie de instrumentos psicométricos como la escala de Burnout, Problemas de Salud, Satisfacción Laboral, Riesgos Psicosociales en las Organizaciones, Somnolencia Diurna, Compatibilidad Trabajo-familia Y Trabajo Emocional. Los resultados se sometieron a un análisis descriptivo y de factores de validez factorial con el ánimo de que dichos resultados pudieran aportar las condiciones de salud de la población objeto de estudio; puesto las condiciones a las que se enfrentan en los aspectos psicosociales de su labor hacen que el aumento de la sintomatología se vea reflejado en el desarrollo de sus actividades tanto cotidianas como en su entorno sociofamiliar.

De esta manera, también encontramos a (Guerrero-Barona et al., 2020) quienes nos mencionan en su estudio la importancia de la calidad de vida laboral y como está ligada a los factores y riesgos psicosociales, la inteligencia emocional y el síndrome de burnout. El estudio contó con una serie de pruebas que se le practicaron a 311 profesionales que trabajan en contacto directo con una discapacidad intelectual de 15 asociaciones de Extremadura (España). y así poder determinar las variables que influyen en la calidad de vida de las personas estudiadas. Los resultados han aportado que la satisfacción laboral, la inteligencia emocional, el apoyo social, la percepción intrapersonal e interpersonal, uso y regulación de las emociones, los síntomas psicósomáticos y el conflicto trabajo-familia, se encuentran estrechamente relacionado con el síndrome de

burnout. Por tanto, la investigación da pie para gestionar y desarrollar programas de intervención que propicien el apoyo social y la conciliación de la vida familiar, así como el entrenamiento de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional, como la comunicación y la resolución de conflictos.

Por lo tanto, (Perez et al., 2020) argumenta que los factores de riesgo psicosocial presentes en el colaborador pueden causar trastornos, por ende, decidieron buscar la relación de los factores de riesgo psicosocial y el estrés en el sector secundario en Querétaro, México. Utilizaron un método de recolección de información descriptivo transversal con una muestra de 96 colaboradores. Se hizo uso de un cuestionario psicosocial de COPENHAGUE, su versión en español (COPSOQ-ISTAS21), cuestionario de estrés y una batería para evaluar factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo. Para concluir, la investigación evidencia que el 66% de los factores de riesgo psicosociales no influye en las exigencias laborales, mientras que en el estrés el 20% de los colaboradores presentan signos y síntomas físicos como dolor en el cuello y espalda. De acuerdo con esto, el estrés en los colaboradores puede ser manejados por medio de técnicas que generen estrategias de apoyo y así impactar en la disminución del efecto negativo.

En relación con (Carlotto y Câmara, 2019), en su artículo mencionan que el Burnout es considerado como un fenómeno social, método en el cual se puede manifestar las diferentes crisis a las que se enfrenta el colaborador y la desorientación en las que se pueden encontrar socialmente como consecuencia del aguante y tensión laboral de un periodo de tiempo determinado. Enfocan su investigación en los docentes, expuestos a una mayor probabilidad de afectaciones psicosociales que pueden ser persistentes en el trabajo y culminar en un burnout. Participaron 679 docentes brasileños de 37 escuelas primarias públicas. Recolectaron la información por medio de diferentes instrumentos como el inventario español del burnout, la batería de evaluación de riesgos psicosociales y un cuestionario para la evaluación de variables sociodemográficas y ocupacionales. Se logro evidenciar las diferentes variables predictoras para el burnout, constituidas por los factores de riesgo psicosociales enfocados por el tipo de actividad y

los riesgos interpersonales, resaltando los aspectos de apoyo social y sobrecarga laboral que siempre están presentes como variables principales del burnout. Como cierre generan sugerencias para futuros estudios e implantación de prácticas.

Para finalizar, (Marín, C., y Piñeros, O. 2021) han hecho aportes importantes para determinar un factor psicológico y social y que afecta de manera puntual no solo a la parte personal del colaborador, también a su entorno laboral y sus relaciones interpersonales; y esto se refiere a la conducta abusiva en el trabajo y/o acoso laboral, que atenta contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona, lo que ocasiona que arriesga su estabilidad laboral. La investigación es mixta y descriptiva, los participantes fueron 86 conductores de una empresa minera en Bogotá- Colombia. La batería que se aplicó fue un instrumento para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que analiza las condiciones que desencadenan el acoso laboral y en consecuencia produce alteraciones en la salud mental y física de los trabajadores. Dentro de los resultados encontrados, se pudo evidenciar que los procesos de comunicación agresivos, los bajos niveles de empoderamiento generan altos niveles de estrés y posibles desencadenantes del síndrome de burnout.

El anterior recorrido bibliográfico permite obtener conocimientos y herramientas teóricas para desarrollar esta investigación, así como plantear la necesidad y pertinencia del tema, en la disciplina y en los factores de riesgos psicosociales presentes en los teletrabajadores.

CAPÍTULO II

2. Generalidades metodológicas.

Considerando el interés de la investigación en identificar los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia, el proyecto busca caracterizar, definir y determinar aquellos factores psicosociales de la empresa donde se realizó el estudio. Según lo anterior, para esta investigación se optó por usar el tipo de investigación de campo, ya que se busca recolectar la información ordenada y relacionada con el tema trabajando mediante técnicas necesarias para cumplir los objetivos de la investigación. Así mismo, se estableció que la investigación aplicada es la que más se ajusta, porque busca responder a los objetivos planteados, permitiendo hallazgos importantes en los teletrabajadores y posibles intervenciones de los riesgos psicosociales del objetivo de estudio.

Por otra parte, dentro del estudio, se cuenta con una temporalidad investigativa *ex post facto*, en la cual se busca relacionar las posibles causas –efectos, en el proceso de aplicación y resultados; evidenciando las diferentes variables influyentes en los factores de riesgo psicosocial en los teletrabajadores de una empresa colombiana. Además, la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, entendido desde el autor Roberto Hernández Sampieri en su libro “Metodología de la Investigación”, donde sostiene que la perspectiva cuantitativa se enfoca en establecer una problemática de interés en la cual se apoya y sustenta por diferentes aportes teóricos que permiten orientar y determinar aquellos objetivos que encaminaran a la investigación. Según lo anterior, se resalta la importancia de la recolección de la información representada por números o cantidades que permitirá dar respuesta al interés central de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

Con todo lo anterior, el alcance de la investigación se fomenta desde lo explicativo, puesto que busca direccionar y proporcionar una explicación y determinación del objeto en estudio. Además, este alcance es importante porque permite al investigador relacionarse con el tema, para diseñar planes y programas a futuro que ayuden a mitigar

los riesgos psicosociales en los teletrabajadores; para ello se hace uso de la batería de riesgos psicosociales (intra y extralaboral), cuestionario para la evaluación del estrés y ficha de datos generales.

Por otra parte, el diseño utilizado en esta investigación es experimental, pues busca verificar la causalidad de una variable sobre otra, lo que genera un plan de acción para cumplir los objetivos planteados. Por otra parte, es transversal puesto que, se pretende recolectar información en un tiempo y momento específico en este caso la identificación de los factores de riesgo psicosocial en los teletrabajadores de una empresa en Colombia.

2.1 Participantes.

La población elegida para esta investigación pertenece a una empresa de servicios en Colombia, en la que la mayoría de sus colaboradores hacen la modalidad de teletrabajo. La población ha sido elegida por conveniencia y corresponde a 30 empleados, 12 mujeres y 18 hombres de entre 18 a más de 65 años. Para este diagnóstico se realizó una sensibilización, antes de iniciar la aplicación de las encuestas en donde se informó a todos los colaboradores sobre el tema de Prevención de Riesgo Psicosocial, firma de consentimiento y explicación de cómo se realizaría la medición.

Tabla 1. Resumen de 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

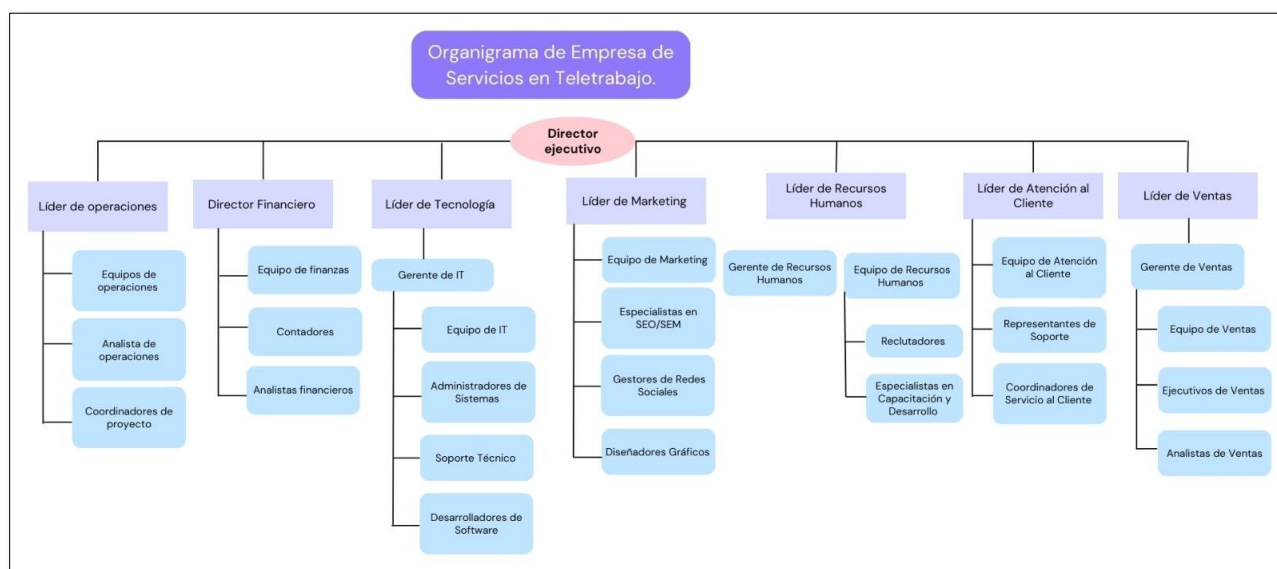
Equipo de Atención al Cliente	2 tecnólogos + 2 Auxiliares= 4
Líder de Ventas	1
Equipo de Ventas	1 administrativo + 2 Auxiliares + 1 Operario= 4
Total de Colaboradores	30

Nota: Elaboración propia.

Número de participantes según cargo y/o área de una empresa en Colombia con modalidad de teletrabajo.

A continuación, encontramos la distribución jerárquica (organigrama) de la empresa de servicio objeto de estudio:

Figura 1. Organigrama de una empresa en Colombia con modalidad de teletrabajo.



Nota: Elaboración propia.

2.2 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

2.2.1 Técnicas (Instrumentos o herramientas).

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.

2.2.1 Modelo de Análisis de Los Factores Psicosociales.

2.2.2.1 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.

2.2.2.1 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.

2.3 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.

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 2. Distribución por cuestionario aplicado.

DISTRIBUCIÓN POR CUESTIONARIO APLICADO	TIPO DE CARGO	NUMERO DE PARTICIPANTE
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: Elaboración propia.

Aplicación de cuestionario de acuerdo con el tipo de cargo y número de participantes.

2.3 Fases del trabajo de campo.

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

Fase de Planificación y Preparación: Selección de la empresa de servicios en Colombia con manejo de personal en modalidad de teletrabajo.

Fase de Recolección de Datos: Aplicación de la batería de riesgos psicosociales (intra y extralaboral), cuestionario para la evaluación del estrés y ficha de datos generales.

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

Fase de Planificación y Preparación: Selección de áreas de servicios:

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), cuestionario para la evaluación del estrés y ficha de datos generales.

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

Fase de Planificación y Preparación: en esta fase ya se cuenta con la identificación de los riesgos psicosociales que han presentado altos niveles de riesgo en trabajadores de modalidad de teletrabajo, de los cuales podemos mencionar: las Relaciones Sociales en el Trabajo, la Participación y Manejo del Cambio, el Control y Autonomía sobre el Trabajo, las Demandas Emocionales y el Reconocimiento y Compensación.

Fase de Recolección de Datos: Aplicación de la batería de riesgos psicosociales (intra y extralaboral), cuestionario para la evaluación del estrés y ficha de datos generales.

2.4 Categorización y clasificación.

A continuación, se podrá visualizar las tablas informativas frente a los resultados relacionados a la aplicación de la batería de riesgos psicosociales (intra y extralaboral A y B) y el cuestionario para la evaluación del estrés; en donde se evidencia los dominios y las dimensiones estudiadas en cada una de las áreas de la empresa, y a su vez, la calificación de los riesgos para los factores intralaborales y extralaborales se puede interpretar según el nivel obtenido.

2.4.1 Fases del Trabajo de Campo.

2.4.1.1 Intralaboral:

Tabla 3. Intralaboral tipo A – Operarios.

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente	Equipo de ventas	Equipo de recursos humanos	Equipo de Marketing	Equipo de operaciones	Equipo de Tecnología	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	SR	SR	SR	B	A	M	MA	SR
	Relaciones Sociales en el Trabajo	A	A	A	B	MA	A	SR	B
	Retroalimentación del Desempeño	SR	A	SR	SR	A	MA	MA	SR
	Relación con los colaboradores (subordinados)	SR	B	SR	SR	SR	SR	SR	SR
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	SR	SR	SR	SR	MA	A	MA	SR
	Capacitación	SR	A	SR	SR	SR	A	A	SR
	Participación y Manejo del Cambio	SR	A	SR	SR	A	MA	A	A
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	MA	M	SR	SR	SR	A	A	SR
DEMANDAS DEL TRABAJO	Control y Autonomía sobre el Trabajo	MA	A	MA	MA	MA	MA	M	B
	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	SR	SR	A	A	MA	SR	SR	SR
	Demandas Emocionales	A	SR	MA	MA	A	SR	SR	A
	Demandas Cuantitativas	SR	SR	A	MA	A	A	M	SR
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	SR	SR	MA	MA	MA	SR	SR	B
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	SR	SR	A	A	A	SR	SR	SR
	Demandas de Carga Mental	SR	A	A	MA	SR	SR	SR	SR
	Consistencia del Rol	SR	SR	B	A	MA	SR	SR	SR
RECOMPENSAS	Demandas de la Jornada de Trabajo	SR	SR	SR	MA	SR	B	SR	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
	%SR	73,7	47,4	47,4	47,4	21,1	47,4	42,1	73,7
	%B	0,0	5,3	10,5	10,5	0,0	0,0	5,3	15,8
	%M	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	5,3	10,5	0,0
	%A	15,8	42,1	26,3	15,8	42,1	31,6	26,3	10,5
	%MA	10,5	0	15,8	26,3	36,8	15,8	15,8	0,0
	Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: Elaboración propia.

Resultados de la aplicación de los instrumentos elegidos para investigación.

Tabla 4. 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
	Claridad del Rol	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	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 Destre	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	B
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
	Demandas Emocionales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	Demandas Cuantitativas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	B
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Demandas de Carga Mental	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	SR
RECOMPENSAS	Demandas de la Jornada de Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	MA
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SR	MA
	Reconocimiento y Compensación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	%SR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12,5	12,5
	%B	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12,5	18,8
	%M	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,0	0
	%A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	37,5	31,25
	%MA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	37,5	37,5
	Total	0	0	0	0	0	0	100	100

Nota: Elaboración propia.

Resultados de la aplicación de los instrumentos elegidos para investigación.

Tabla 5. 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
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Nota: Elaboración propia.

Resultados de la aplicación de los instrumentos elegidos para investigación.

Tabla 6. 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
Total	0	0	0	0	0	0	100	100

Nota: Elaboración propia.

Resultados de la aplicación de los instrumentos elegidos para investigación.

CAPÍTULO III

3. Resultados.

A continuación, se presentarán los principales hallazgos de la investigación obtenidos a partir del análisis temático de la información recolectada al aplicar las diferentes baterías de riesgo psicosocial a cada participante colaborador de la organización. Aquí, se plasman los datos que ayudan a la comprensión y análisis del presente trabajo investigativo.

Para comprender mejor los resultados, se caracterizaron los 30 colaboradores evaluados, así mismo, se registran algunos datos sociodemográficos, lo que permite dar respuesta los objetivos específicos de esta investigación:

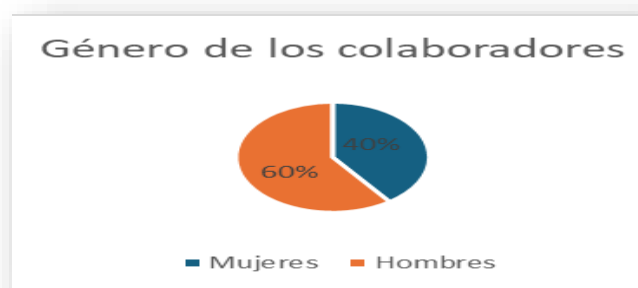
3.1 Características los trabajadores en modalidad de teletrabajo:

Tabla 7. Distribución de los participantes por género.

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

Nota: Elaboración propia.

Gráfica 1. Género de los colaboradores.



Nota: Elaboración propia.

En este grafica se representa la totalidad de los colaboradores que participaron de la investigación por género.

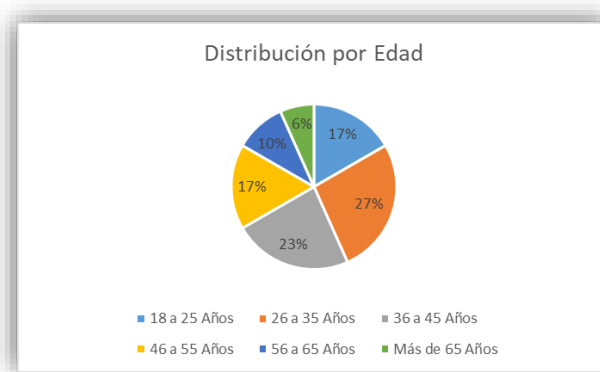
Tabla 8. Distribución por edad de los participantes de la investigación.

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: Elaboración propia.

Gráfica 2. Distribución

por edad.



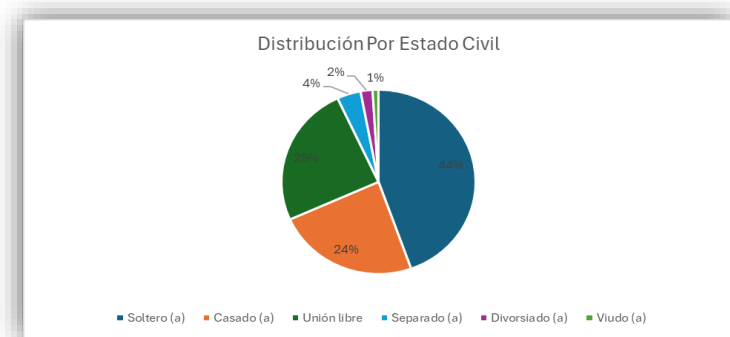
Nota: Elaboración propia.

En esta grafica se evidencia que la mayor cantidad de colaboradores está en un rango de edad entre 26 y 45 años, lo que abarca el 50 % de empleados de la empresa.

Tabla 9. Estado civil de los participantes de la investigación.

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

Nota: Elaboración propia.

Gráfica 3. Distribución por estado civil.

Nota: Elaboración propia.

En el diagrama se evidencia que el 49% de los empleados de la organización cuentan con una pareja estable, bien sea porque cuentan con un vínculo legal (casados) o una unión marital de hecho (unión libre).

Tabla 10. Nivel de académico de los participantes de la investigación.

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: Elaboración propia.

Gráfica 4. Distribución por nivel de estudios.

Nota: Elaboración propia.

En el diagrama se evidencia que 54% de los colaboradores participantes cuentan con nivel de estudios superior completo.

Tabla 11. Distribución por tendencia de vivienda con el que cuentan los colaboradores de la investigación.

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

Nota: Elaboración propia.

Gráfica 5. Distribución por tenencia de vivienda.

Nota: Elaboración propia.

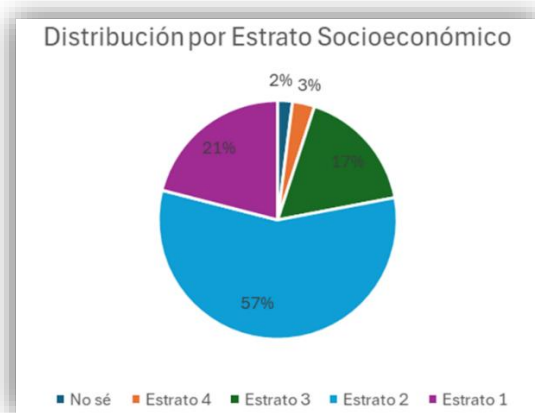
Los colaboradores participantes de la investigación la mayoría cuentan con bien inmueble(patrimonio) propio.

Tabla 12. Estratificación socioeconómica de los trabajadores que participaron en la investigación.

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

Nota: Elaboración propia.

Gráfica 6. Distribución por estrato socioeconómico.



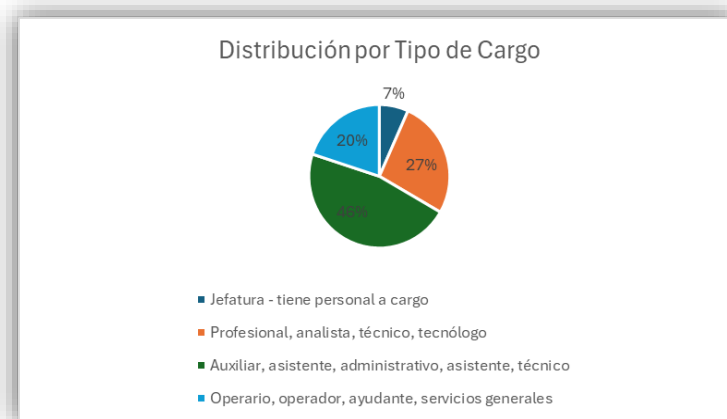
Nota: Elaboración propia.

La población objeto de estudio se encuentra en una estratificación socioeconómica nivel 2 con un 57%.

Tabla 13. Asignación de los cargos de la empresa.

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

Nota: Elaboración propia.

Gráfica 7. Distribución por tipo de cargo.

Nota: Elaboración propia.

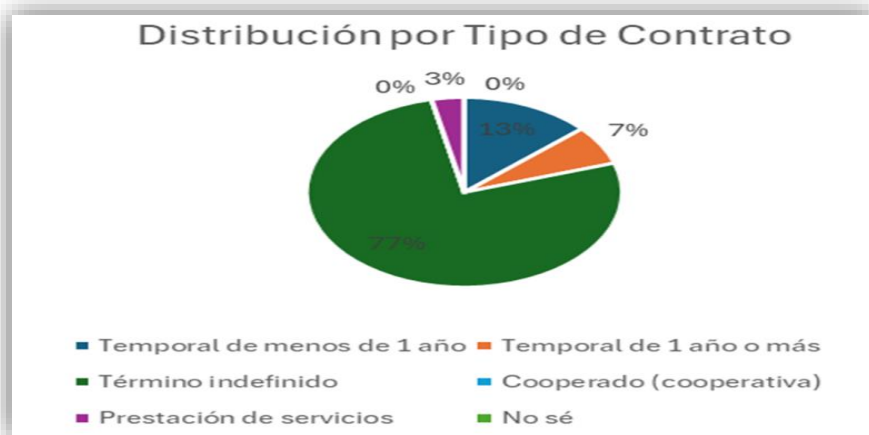
El personal que más participo en el estudio fueron los cargos de Auxiliar, asistente, administrativo, asistente y técnico.

Tabla 14. Distribución por tipo de contrato.

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

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con los diferentes tipos de contrato la organización cuenta con la mayoría de sus colaboradores con un contrato a término indefinido con un 77%.

Gráfica 8. Distribución por tipo de contrato.

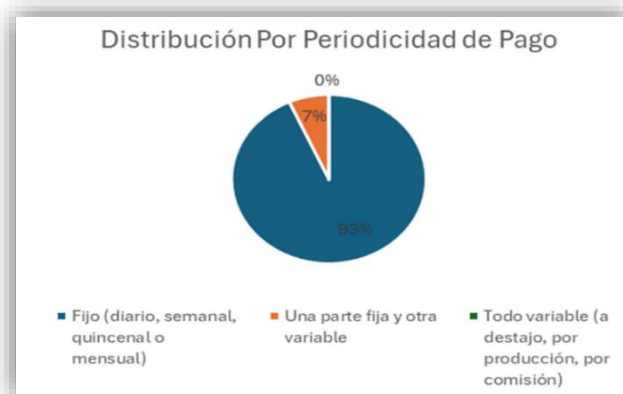
Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con los diferentes tipos de contrato la organización cuenta con la mayoría de sus colaboradores con un contrato a término indefinido con un 77%.

Tabla 15. Modalidad de pago salarial.

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: Elaboración propia.

Gráfica 9. Distribución por periodicidad de pago.

Nota: Elaboración propia.

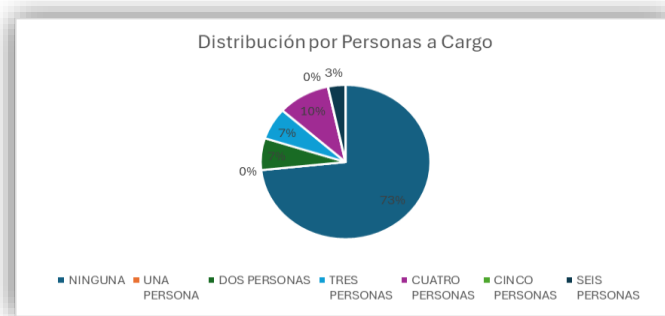
La organización cuenta con una temporalidad de pago principal fija (diaria, semanal, quincenal o mensual).

Tabla 16. Colaboradores con personal 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: Elaboración propia.

Gráfica 10. Distribución por personas a cargo.



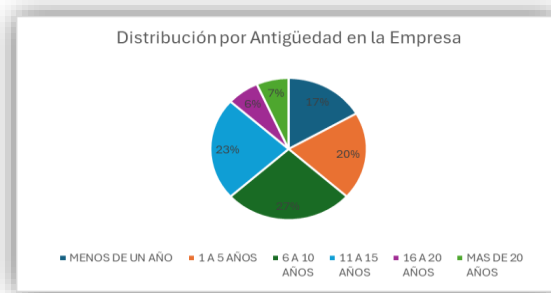
Nota: Elaboración propia.

En este diagrama, se muestra que la mayoría las áreas no cuentan con personas a cargos.

Tabla 17. Tiempo de permanencia y/o 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: Elaboración propia.

Gráfica 11. Distribución por antigüedad en la empresa.

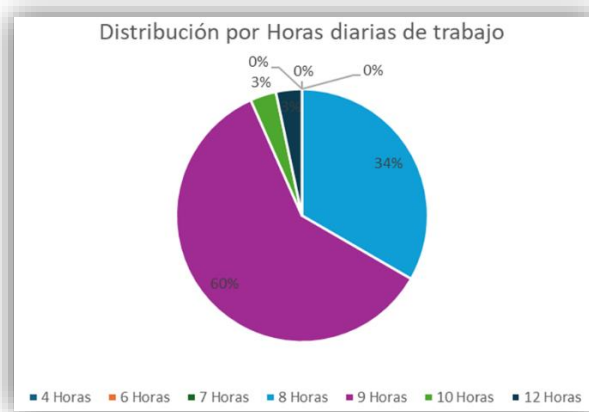
Nota: Elaboración propia.

En este campo, se evidencia que el 50% de los colaboradores cuentan con una trayectoria de más de 10 años de permanencia en la organización.

Tabla 18. Número de horas laboradas por los trabajadores de la empresa.

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

Nota: Elaboración propia.

Gráfica 12. Distribución por horas diarias de trabajo.

Nota: Elaboración propia.

La organización se acoge a la normativa y se ajusta a las 9 horas días.

3.2 Área de servicio para analizar las dominios y dimensiones.

De acuerdo a los resultados arrojados por el instrumento utilizado para medir los factores de riesgo psicosocial en una empresa de modalidad de teletrabajo en Colombia, se ha podido evidenciar que el área con mayor afectación es el equipo financiero, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 19. Nivel de afectación por área, de acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

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
Equipo Financiero	42,1	75,0	28,6	71,4	217,1
Equipo Ejecutivo	10,5	68,8	28,6	71,4	179,3

Nota: Elaboración propia.

En la tabla anterior, deja ver que todas las áreas tienen algún nivel de afectación psicosocial, sin embargo, se ha determinado centrarse en el área financiera, quien es la que cuenta con mayores niveles de riesgo, e incremento a la posibilidad de desencadenar en afectaciones físicas, psicológicas y sociales. De ahí el interés de profundizar en las dimensiones que están ocasionando dicho resultado, con el ánimo de que en posterior a esta investigación se pueden desarrollar planes de intervención para la promoción y mantenimiento de la salud de los colaboradores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia.

3.3. Factores de riesgo psicosociales presentes en trabajadores de modalidad de teletrabajo.

A continuación, se presentarán los principales hallazgos de la investigación obtenidos a partir del análisis temático que contiene la información recolectada en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial que fue efectuada a los trabajadores de una organización en modalidad de teletrabajo en Colombia. Aquí, se plasman los datos a partir de las diferentes dimensiones que tienen mayor afectación dentro de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, nos enfocamos en el área del equipo financiero, quienes de acuerdo a los resultados son los que cuentan con mayor afectación psicosocial. De acuerdo al análisis de los resultados anteriormente expuestos de manera más detallada se evidencia que en la categorización intralaboral tipo B (cuentan con funciones operativas) cuentan con un mayor nivel de afectación en un nivel del 75%, y así mismo en la categorización extralaboral tipo B, su nivel de afectación es de 71%; puntualmente en los dominios: control sobre el trabajo y en las demandas del trabajo; es decir que en detalle las dimensiones más involucradas son: claridad del rol, participación y manejo del cambio, demandas ambientales y de esfuerzo físico y las demandas emocionales, como también las características de la vivienda y de su entorno, el desplazamiento vivienda - trabajo -vivienda y la situación económica del grupo familiar.

A su vez en la categorización intra y extralaboral tipo A (con personal a cargo), también se evidencian afectaciones en los resultados de la batería de riesgo psicosocial, sumando los dos porcentajes los niveles de afectación se encuentran en un 71%, de decir que, el dominio con mayor niveles de riesgo es el de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, donde las dimensiones más comprometidas son: características del liderazgo, la retroalimentación del desempeño y la claridad del rol, como las características de la vivienda y de su entorno.

Por otro lado, esta investigación nos da a entender la importancia de la identificación temprana del riesgo psicosocial, ya que estos afectan la salud mental, física y social de los colaboradores; lo que puede desencadenar alteraciones negativas en la calidad de vida del trabajador; lo que contribuye a la baja productividad y rendimiento de los colaboradores, lo que hace que la organización tenga consecuencias económicas significativas y aumente los costos de atención médica y reduciendo el bienestar de los trabajadores; es decir, los factores de riesgo psicosocial tienen un impacto profundo y multifacético en la salud de los trabajadores, afectando tanto su salud mental como física, y repercutiendo en la productividad y el ambiente laboral en general.

Por consiguiente, es importante que esta empresa en modalidad de teletrabajo en Colombia genere estrategias y/o campañas preventivas, que permitan al colaborador impactar en sus diferentes áreas afectadas tanto dentro como fuera de la organización, entre las que podemos proponer: establecer un programa de pausas activas como herramienta para el teletrabajo con su respectivo seguimiento, a través de software de colaboración y hardware para mejorar la ergonomía del lugar de trabajo, elaborar un plan de capacitación, donde promuevan programas de bienestar, cultura financiera y se establezcan parámetros de manejo del estrés o reguladores del estrés en aras de disminuir los factores de riesgo asociados al mismo; así mismo contar con el acompañamiento psicológico desde el área de talento humano, seguridad y salud en el trabajo como desde la ARL o EPS ante casos de depresión, ansiedad, problemas intrafamiliares y entre otros factores de riesgo psicosocial que se pudiesen presentar.

Logrando con esto incentivar y aportar de manera positiva a la calidad de vida de los colaboradores y en especial al equipo financiero, el cual es una de las áreas más afectadas de la organización, demostrando el interés y el apoyo que la empresa puede brindar al trabajador y así este logre la satisfacción laboral desde la integralidad y el reconocimiento del teletrabajador.

4 NOVEDAD Y PERTINENCIA.

Esta investigación es crucial para identificar los factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo, una modalidad que ha ganado popularidad mundial desde la pandemia de COVID-19. Aunque el teletrabajo ofrece beneficios organizacionales, también puede afectar la salud mental, física y social de los empleados. El estudio aborda la necesidad emergente de entender estos riesgos para proporcionar herramientas a las empresas, con el fin de crear un entorno laboral más saludable, productivo y sostenible. Además, busca promover la salud física y psicológica, mejorar la productividad, las relaciones interpersonales y la retención del talento, al tiempo que se aprovechan las ventajas de la flexibilidad y la reducción de tiempos.

5 CONCLUSIONES.

Para concluir, se evidencia la importancia de la identificación temprana de los factores de riesgo psicosociales en los teletrabajadores ya que con esto nos permite contribuir a la salud física, psicológica y social de los empleados, dando como resultado promover un entorno laboral saludable, en prevención de la adquisición de factores de riesgo tales como el síndrome de burnout, aportando a la mejora del bienestar y la minimización de las afectaciones negativas del quehacer en el teletrabajador. En la misma línea, esto favorece la motivación y satisfacción laboral, lo que conlleva a altos niveles de eficiencia y eficacia para lograr la efectividad.

Por otro lado, el aumento de los factores de riesgo psicosociales, pueden llevar a que se genere una mayor rotación del personal o a su vez altos niveles de ausentismo laboral. En cuanto a las relaciones interpersonales intra y extra laborales, son un factor fundamental para la prevención de los riesgos psicosociales, generándose factores protectores como la comunicación asertiva y el apoyo social. Así mismo tal y como se evidencia en los resultados de la batería aplicada en la investigación se logra determinar que las dimensiones relacionadas a las características de la vivienda y de su entorno pueden aumentar los riesgos psicosociales y reducir los niveles de bienestar laboral.

Para dar cierre a este proceso, los factores de riesgos psicosociales son cruciales para la creación de ambientes laborales saludables, productivos y sostenibles, tanto para el colaborador como para la organización.

REFERENCIAS

Aliaga-Zamora, G. J., Delgado-Céspedes, V. H., Romero-Cueva, Y. J., Cholán-Valdez, O. R., & Rondon-Jara, E. (2022). Componentes de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital de Cajamarca, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3).

Carrión García, M., Gutiérrez Strauss, A. M., & López Barón, F. (2014). Psychosocial working conditions and psychological exhaustion in workers of various business sectors in Center Orient, South Occidental and Caribbean Region in Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 30(3), 311-322.

Carlotto, M. S., & Cámara, S. G. (2017). Psychosocial risks associated with burnout syndrome among university professors. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 447-457.

Collarte, D. F., Olivares-Faúndez, V. E., Montecinos, J. P., Morales-Gutiérrez, J., Jélvez-Wilke, C., & Gatica-Chandía, M. (2020). Diagnosis of psychosocial factors associated with fatigue in aeronautical sector.

Carlotto, M. S., & Cámara, S. G. (2019). Prevalence and predictors of Burnout Syndrome among public elementary school teachers. *Análise Psicológica*, 37(2), 135-146.

García-Castillo, D. D., & Cadavid-Velásquez, J. F. (2023). Análisis de riesgos laborales generados por trabajo en casa durante la pandemia en empresa privada.

Gómez-Domínguez, V., Gómez-Domínguez, T., Navarro-Mateu, D., & Giménez-Espert, MDC (2022). La influencia del COVID-19 y los riesgos psicosociales en el burnout

y los problemas de salud psicosomáticos en docentes no universitarios en España durante el pico de la pandemia Regresiones vs. fsQCA. *Sostenibilidad*, 14 (20), 13030.

Grau-Alberola, E., Sánchez, A. B., & Figueiredo-Ferraz, H. (2024, February). Psychosocial risks and their consequences on health and job satisfaction among Spanish police officers. In *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* (Vol. 47, No. 1, pp. e1058-e1058).

Guerrero-Barona, E., Guerrero-Molina, M., García-Gómez, A., Moreno-Manso, J. M., & García-Baamonde, M. E. (2020). Quality of working life, psychosocial factors, burnout syndrome and emotional intelligence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9550.

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. pp. 2-23. McGraw-Hill.

Jiménez Alarcón, L. M., Meneses Jiménez, J. A., & Camargo Solano, O. (2023). Factores de riesgo psicosocial asociados al estrés en el teletrabajo de una empresa dedicada al diseño estructural en la ciudad de Bogotá en la vigencia 2022.

Marín, C., & Piñeros, O. (2020). Intra-work Conditions. Objective of the Organizational Management for the Healthy Company. In *Human Interaction, Emerging Technologies and Future Applications II: Proceedings of the 2nd International Conference on Human Interaction and Emerging Technologies: Future Applications (IHiet-AI 2020)*, April 23-25, 2020, Lausanne, Switzerland (pp. 610-615). Springer International Publishing.

Marín, C., & Piñeros, O. (2021). Psychosocial Toxicology and Mobbing in Mining Material Transport Drivers. In *Advances in Human Factors, Business Management and Leadership: Proceedings of the AHFE 2021 Virtual Conferences on Human Factors,*

Business Management and Society, and Human Factors in Management and Leadership, July 25-29, 2021, USA (pp. 247-254). Springer International Publishing.

Pérez, J. M. A., Muñoz, L. P., de Jesús, M. C. Z., Vargas, N. V. R., Nilo, S. G. J., Ríos, E. V., & Torres, R. M. G. (2020). Riesgos psicosociales intralaborales y de estrés en trabajadores del sector secundario. *Horizonte de Enfermería*, 31(2), 135-147.

Piñeros, O., & Marín, C. (2020). Occupational Psychosocial Toxicology in Health Workers of Radiological Units in Bogotá-Colombia. In *Advances in Safety Management and Human Factors: Proceedings of the AHFE 2019 International Conference on Safety Management and Human Factors*, July 24-28, 2019, Washington DC, USA 10 (pp. 134-142). Springer International Publishing.

Puentes Arismendi, D. L., & Tamayo Acero, Y. K. (2018). Identificación, análisis y prevención del factor de riesgo locativo en el teletrabajo.

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