



DEMOSTRAR LOS NIVELES DE ESTRÉS DE LAS EMPLEADAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN COLOMBIA

ELIZABETH MOSQUERA PEREA

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

Febrero de 2025

DEMOSTRAR LOS NIVELES DE ESTRÉS DE LAS EMPLEADAS EN
UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN COLOMBIA

Elizabeth Mosquera Perea

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

Febrero de 2025

Contenido

Capítulo I 1. Planteamiento del problema	5
1.1 Objetivo general.....	7
1.2 Objetivos específicos	7
1.3 Justificación.....	8
1.4 Antecedentes específicos o investigativos	9
Marco Conceptual Y Legal	9
1.5 Antecedentes investigativos	11
2. Capitulo II.....	14
2.1 Generalidades metodológicas del proyecto nodo	14
2.2 Participantes	16
2.3 caracterización	16
2.4 Fases del trabajo de campo	17
2.5 Caracterización y clasificación.....	17
Capitulo III. Resultados	20
3.1 Categorización.	20
3.2 Propuesta de intervención.....	24
Capitulo IV. Disertación	26
4.1 Conclusiones.....	27
Referencias bibliográficas	28

Agradecimientos

La realización de este estudio fue un desafío que solo Dios logra ver y comprender desde su grandeza, a el primero las gracias, el impulso y la bendición de el fueron tan grande que con los mil tropiezos aquí me está permitiendo escribir estas palabras.

A mis hijas Emmy celeste y Elizabeth Celenny, mis gemelas que son mi motivo y razón para querer seguir y no parar a ellas les dedico este proyecto de superación, son la razón el motivo y mi vida entera.

Al acompañamiento constante de mi asesor de proyecto el docente Adrián Marcel Garcia Caicedo, gracias por sus constancia y paciencia

Con infinito amor
Elizabeth Mosquera Perea

Capítulo I 1. Planteamiento del problema

El estrés laboral es una problemática que está presente en muchas empresas en Colombia es una respuesta del organismo a una situación que la percibe como amenaza física y psicológica que afecta su organismo y su desempeño en el lugar de trabajo que repercute también en la parte familiar.

Aspectos como la sobrecarga de funciones, aumento de las jornadas laborales, incorporación de actividades que demandan esfuerzos emocionales y cognitivos excesivos, situaciones de violencia de distinta índole, falta de reconocimiento a los logros y un entorno hostil entre compañeros, son algunos de los factores que inciden en el estrés laboral y en la salud de los colombianos.

En ese orden de ideas vamos a abordar los niveles de estrés que está presente en las trabajadoras de una empresa en Colombia, donde se evaluó a un grupo de 30 trabajadores, pero vamos a evaluar y demostrar los niveles de estrés que están presentes en las empleadas de esta empresa, apoyados en los resultados del formato de bacteria de riesgo psicosocial y el formato que nos permite evaluar en los últimos tres meses la somatología donde nos demuestra los niveles de estrés que porcentaje se encuentra en un nivel de estrés leve, estrés medio, estrés alto o sin estrés y a partir de estas demostraciones podemos ver que en esta empresa hay un nivel alto y medio de estrés que nos permite a partir de aquí abordar esta problemática.

de igual forma de la misma bacteria tomamos la muestra de mujeres trabajadoras en esta empresa quienes vamos a estudiar por sus niveles altos de riesgo psicosocial teniendo en

cuenta que esta viene más expuesta a padecer afectaciones por el estrés, desde el punto de vista de que desarrolla varias tareas a la vez no solo a nivel laboral si no también en el contexto familiar y social, ya que históricamente es quien asume la mayoría de los roles en el hogar, y de esta misma manera en el campo organizacional en muchas ocasiones por la cantidad de tareas y carga laboral en contraste con la cantidad de tareas que se vienen asumiendo genera afectaciones a nivel psicosocial y física que vienen a deteriorar la salud no solo mental si no también física.

En el formato se logra abordar que ya existen unas afectaciones que repercuten al campo de salud física y mental, además es importante mencionar que desde otro ámbito estas afectaciones también tiene consecuencias en la empresa, debido a que se presenta un desempeño bajo ausentismo laboral y otras consecuencias que se pueden dejar ver en este estudio, de aquí es importante preguntarse entonces ¿por qué es importante demostrar los niveles de estrés en esta empresa?, y de este grupo de mujeres quienes la tomamos como población base en esta investigación, como ya lo mencionamos por qué ser población con medio y alto riesgo dentro del grupo de empleados de esta empresa colombiana.

Pregunta.

¿Por qué demostrar los niveles y el impacto del estrés de las empleadas en una empresa de servicios en Colombia?

1.1 Objetivo general

Demostrar los niveles y el impacto del estrés en la salud mental de las empleadas en una empresa de servicios en Colombia

1.2 Objetivos específicos

1. Identificar los niveles de estrés laboral y afectaciones a la salud de las trabajadoras.
2. Determinar los factores de riesgo generados por el estrés laboral en las empleadas de la empresa.
3. Proponer estrategias para reducir las afectaciones generadas por el estrés laboral

1.3 Justificación

ES pertinente estudiar los niveles de estrés y el impacto que genera este en las empleadas de esta empresa con el fin inicial de demostrar los daños que causa esta problemática en la salud de cada uno de los trabajadores que padecen estas situaciones, es importante de igual forma mencionar la modalidad de teletrabajo bajo la cual desarrollan sus funciones las mujeres objetos de estudio en esta investigación.

En marzo de 2020 en Colombia se declaró el confinamiento preventivo obligatorio producto de la pandemia originada por la covid-19. Esa coyuntura obligó a las empresas públicas y privadas a buscar soluciones que equilibraran la urgencia de proteger la vida de las personas y mantener la economía a flote. El teletrabajo, del cual se venía hablando desde el año 2008 en el país, tomó fuerza como una alternativa de prevención.

En ese escenario el teletrabajo apareció como una solución para evitar la propagación del virus y la saturación del sistema de salud. Lamentablemente, como la llegada inesperada del virus, el trabajo a distancia no se dio con las condiciones esperadas: una mala conexión a una red wifi —para la carga laboral—, sin control en temas de salud ocupacional y sin el respeto por la desconexión laboral. Fue un tsunami para un importante número de organizaciones.

Desde esta perceptiva podemos sustentar de igual manera que en la búsqueda de soluciones para esta novedad emergente surgida y provocada por la pandemia y buscando mantener la economía y la existencia de las empresas se propago el teletrabajo en Colombia pero podemos decir entonces que no se tuvieron en cuenta las condiciones de trabajo, los medios, las cargas laborales e infinidades de tareas que surgieron también por el despido de muchos trabajadores, además de la poca capacitación y acceso que tenían muchas de estas mujeres para afrontar la nueva era de la realización de sus funciones.

Esta investigación no solo esta orientada para dar a conocer todas estas situaciones a través de los resultados de las teletrabajadoras de esta empresa, está sustentado desde la pertinente necesidad de servir a cada una de las demás personas quienes a través de este estudio reconocen su mundo y cada una de las situaciones que vivieron o viven dentro de sus lugares de trabajo; apuntando así a la importancia de reconocer una problemática que de cierto modo se ha venido minimizando y más cuando son mujeres quienes la sufrieron como ya lo expresamos y que en ultimas se agrava la situación por los diferentes roles que están deben llevar en du día a día.

Desde este sentido se considera entonces que aunque ya mencionamos desventajas, también existe unas ventajas de este que ha servido en gran medida, para estas mujeres madres cabezas de hogar y que dé ciento modo ayuda para la crianza de los hijos y la atención al hogar; en la realidad el teletrabajo no va a erradicar el desempleo por sí solo, y tampoco entra a solucionar la emergencia que surgió en muchas empresas porque obviamente no todos los trabajos pueden desarrollarse por medio de los instrumentos utilizados en el teletrabajo. Sin embargo, si es, aunque en escala pequeña, generador de

empleo, y lo que es más importante una herramienta efectiva para luchar en nuestro país contra la discriminación indirecta que sufren las mujeres madres de familia, sector que encontrará en el teletrabajo una solución a aquellos problemas que las aquejan; todo esto teniendo en cuenta una atención y prevención correcta desde las diferentes estrategias en las empresas para disminuir y atender los factores de riesgo que puedan generar el estrés en estas trabajadoras.

1.4 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.

1.5 Antecedentes investigativos

Antecedentes nacionales

Según la revista en línea, Semana (10/06/ 2020), el impulso acelerado que la pandemia le dio al Trabajo Virtual y/o Tele Trabajo tuvo efectos significativos en el bienestar de los empleados; se calcula que alrededor del 50% de las empresas y los colaboradores no

estaban preparados para el Trabajo Virtual, ello teniendo en cuenta que el 98% de las organizaciones entraron en modalidad de trabajo remoto.

Hernández (2020) investigó sobre los efectos del covid-19 en la salud mental de las personas en contextos laborales, estableciendo que la conjunción de temores a nivel individual y colectivo, de distintas naturalezas, relacionados con el temor a la pérdida, por ejemplo, de la vida misma, de la salud, de los recursos económicos, del empleo, de familiares cercanos o de hábitos que fueron restringidos por el confinamiento, dispararon en un nivel muy alto los casos de estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental de las personas.

Esta investigación corresponde a un estudio descriptivo, estableciendo un tipo de investigación no experimental con enfoque mixto (cualitativa y cuantitativa) en estudios de casos, teniendo en cuenta que se determinará el impacto y percepciones de las personas encuestadas frente a la relación del teletrabajo y la salud mental en su cotidianidad, se tomó una población de profesionales contratados para efectuar servicios en la Vicepresidencia de Hidrocarburos de la empresa Consultora de estudio, que cuenta con 200 personas en el proyecto destinado a prestar servicios HSE a Compañía del sector de petróleo, gas y Energía, con una muestra de 30 profesionales que realizan teletrabajo dentro del proyecto de prestación de servicios HSE, ejerciendo labores administrativas en gestión y ejecución de contratos de Servicios Ambientales y Servicios HSE para Operadoras del sector, teniendo en cuenta su tipo de contrato con la empresa contratante, formación y ciudad de operación por la flexibilidad de la modalidad de trabajo.

Los participantes manifestaron una gran acogida con el teletrabajo en la reducción de desplazamientos (23%) y la veracidad en la información (23%) en el manejo de la tecnología es una gran ventaja tanto en la complejidad de las distancias como en la importancia de la toma de decisiones de la administración de los contratos y manejo de los recursos en el cumplimiento de los objetos contractuales, por ende, la formación y competencia del personal es relevante en el manejo de las TICs, donde se refleja que deben fortalecer sus competencias informáticas en el manejo de las herramientas en el almacenamiento de la información, ya que expresaron que por capacidad a los contratistas y falta de capacitación en la herramienta Open Text, revela un manejo de estrés medio al clasificar la información correcta y cargue oportuno de la información en la herramienta descrita para el cumplimiento documental.

El aporte de esta investigación al estudio que estamos desarrollando es un aporte positivo y enriquecedor puesto que nos brinda un poco más de información importante y relevante en la modalidad de teletrabajo y de cómo se generaron aspectos positivos también para los trabajadores desde su punto de vista teniendo en cuenta el tema del desplazamiento a los lugares de trabajo pero también como en nuestro estudio ya lo hemos mencionado demuestra la realidad a la que se enfrentaron las empresas con la virtualidad con el

desconocimiento y la sorpresa y el impacto de una pandemia con la que afectaría no solo las vidas si no la economía de las empresas.

Antecedentes internacionales

El teletrabajo emergente tuvo una normativa emitida por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, a pesar de ello se presentaron en primera instancia problemas de adaptación del teletrabajo en las organizaciones al no realizarse capacitaciones y adaptaciones previas con los colaboradores, principalmente se desencadenó en el incremento de los niveles de estrés laboral. Es por ello por lo que la presente investigación realiza un estudio de caso en la empresa Minera AIC al ser una organización que adaptó el teletrabajo emergente ante tal situación, el presente estudio plantea como objetivo analizar los niveles de estrés laboral por la adopción de la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa técnica de la Empresa minera AIC.

Para llevar a cabo dicho objetivo se trabajó con la población total de la empresa que la conforman diez y ocho trabajadores del área técnica-administrativa que por la naturaleza de sus funciones y actividades pudieron adaptar el teletrabajo emergente, y para conocer los niveles de estrés que sufrieron durante el periodo del estado de excepción en el Ecuador; para efecto se aplicó el Cuestionario para la evaluación del estrés por Gloria Villalobos (2010) compuesto por 31 ítems, estructurado con una escala de Likert con cuatro constructos: siempre, casi siempre, a veces y nunca; se complementó la obtención de información con entrevistas semiestructuradas con un guion de preguntas. Se obtiene como resultado que el 88.9% de los teletrabajadores presentan un nivel muy alto de estrés, por lo que se plantea un plan de acción para reducir los niveles de estrés durante el teletrabajo emergente, el mismo que se lo realiza acorde a los resultados obtenidos en el cuestionario y el análisis de contenido de las entrevistas realizadas.

Partiendo de este estudio aporta a esta investigación varios datos importantes desde el punto de apreciación de un formato utilizado y que nos brinda una claridad de los niveles de estrés presentados, puesto que desde esta investigación también se utiliza el formato para recopilar información importante de los niveles de estrés y afectaciones que se están presentando en las mujeres colaboradoras de esta empresa.

En la investigación de Delanoeiye y Verbruggen (2020) se quiso medir el efecto del teletrabajo en el estrés, conflicto trabajo/hogar, compromiso y desempeño laboral a un nivel interpersonal e intrapersonal. Para esto, se recogieron datos de participantes al inicio y al final de un programa piloto de aplicación de teletrabajo, diferenciando entre un grupo de intervención y otro de control. Los resultados exponen que, tanto al inicio como al final del estudio la asociación entre estrés y desempeño laboral fue negativa, sin embargo, esta relación fue más alta al terminar el programa piloto. Asimismo, se encontró que la

correlación seguía siendo negativa ajustando a nivel personal, con una asociación más fuerte en interpersonal.

Esta investigación aporta a este estudio en la medida que nos brinda una manera de medir el estrés en la modalidad de teletrabajo demostrando la importancia y correlación que se presentan entre el hogar y trabajo y como si genera conflicto y afectaciones en relación a desempeño de los trabajadores.

2. Capítulo II

2.1 Generalidades metodológicas del proyecto nodo

Tipo de investigación: la actual investigación se basó en una investigación de campo puesto que la información fue levantada de forma ordenada mediante técnicas con el personal involucrado dentro de la empresa.

Finalidad: es una investigación de finalidad proyectiva puesto que se centra en el abordaje de un problema precisando bases teóricas a través de propuestas o planes como posible solución.

Temporalidad: Investigación ex post facto teniendo en cuenta que esta se busca a establecer posibles causas del problema, así como los efectos que se generan a partir del mismo.

Enfoque: esta investigación tiene un enfoque mixto de modo que combina los métodos tanto cuantitativos como cualitativos puesto que para esta necesitamos tener una perspectiva más amplia de los fenómenos que incurren en la problemática, además de que al utilizar ambos métodos nos va a facilitar tener más variados dando una comprensión más profunda de las causas del problema.

Alcance: la investigación presenta un alcance descriptivo ya que presenta la descripción del grupo objeto de estudio, así como características y perfiles describiendo de este modo de forma más precisa diferentes aspectos del estrés como fuente de estudio.

Instrumento: se utilizó en este estudio el formato de tes estrés laboral aplicado a las trabajadoras de la empresa y avalado por la OMS.

Diseño: para esta investigación se toma un diseño no experimental de tipo longitudinal aquí se sometió a estudio en su contexto natural sin alterar y manipular situaciones a las que esta expuestas estas mujeres objeto de estudio.

Organigrama de Empresa de Servicios en Teletrabajo

Director Ejecutivo

Responsable de la visión estratégica y la dirección general de la empresa.

Líder de Operaciones

Supervisa las operaciones diarias y asegura la eficiencia de los procesos internos.

Coordina las operaciones diarias y asegura que los servicios se entreguen a tiempo.

Equipo de Operaciones

Analistas de Operaciones

Coordinadores de Proyecto

Director Financiero

Responsable de la gestión financiera, planificación y reportes.

Supervisa el departamento financiero y asegura la salud financiera de la empresa.

Equipo de Finanzas

Contadores

Analistas Financieros

Líder de Tecnología

Encargado de la infraestructura tecnológica y la innovación digital.

Gerente de IT

Supervisa la infraestructura tecnológica y el soporte técnico.

Equipo de IT

Administradores de Sistemas

Soporte Técnico

Desarrolladores de Software

Líder de Marketing

Responsable de las estrategias de marketing y comunicación.

Coordina las campañas de marketing y la presencia en línea.

Equipo de Marketing

Especialistas en SEO/SEM

Gestores de Redes Sociales

Diseñadores Gráficos

Líder de Recursos Humanos

Gestiona el talento humano y las políticas de recursos humanos.

Gerente de Recursos Humanos

Supervisa la gestión del personal y el desarrollo organizacional.

Equipo de Recursos Humanos

Reclutadores

Especialistas en Capacitación y Desarrollo

Líder de Atención al Cliente

Responsable de la satisfacción del cliente y la gestión de servicios.

Supervisa el soporte y servicio al cliente.

Equipo de Atención al Cliente

Representantes de Soporte

Coordinadores de Servicio al Cliente

Líder de Ventas

Encargado de las estrategias de ventas y la relación con los clientes.

Gerente de Ventas

Supervisa el equipo de ventas y asegura el cumplimiento de objetivos comerciales.

Equipo de Ventas

Ejecutivos de Ventas

Analistas de Ventas

2.2 Participantes

Para esta investigación se tomó como participantes a 9 mujeres trabajadoras en una empresa de servicios modalidad teletrabajo, esto teniendo en cuenta como se ha descrito arriba los resultados encontrados en el tes de estrés laboral aplicado a estas donde se muestra el nivel de estrés que está presente y a partir de esto se inicia a navegar en una problemática que acapara un sin número de afectaciones en estas mujeres y una realidad a la que están sometidas y que se intensifica teniendo en cuenta el rol que desempeñan en la sociedad.

2.3 caracterización

Equipo operativo:

Finanzas: 2
Operaciones: 2
Recursos humanos :1

Servicio al cliente: 2
Mercadeo y venta: 2

Equipos administrativo:

Telecomunicaciones: 1
Recursos humanos: 1
Mercadeo y venta: 1
Total de trabajadoras: 1

2.4 Fases del trabajo de campo

Objetivos específicos 1: Identificar los niveles de estrés laboral y afectaciones a la salud
 Fase de planificación y preparación: se identifican los niveles de estrés laboral en estas mujeres trabajadoras de esta empresa a través de los resultados del formato de tes estrés laboral aplicado determinando que hay un alto porcentaje de nivel de estrés alto en estas.

Objetivos específicos 2: Determinar los factores de riesgo generados por el estrés laboral en las empleadas de la empresa.

Fase de planificación y preparación: se realizará entrevistas a las empleadas participantes donde se buscará mirar la relación de factores que las rodean a nivel laboral, social y familiar para determinar los factores de riesgo que están generando el estrés laboral en ellas.

Objetivo específico 3: Proponer estrategias para reducir las afectaciones generadas por el estrés laboral.

Fase de planeación y preparación: esta estrategia será aplicada a través de la programación de actividades en un cronograma que incluya a las 12 mujeres participantes incluyendo actividades de salud y bienestar, programas de incentivos y horarios flexibles.

2.5 Caracterización y clasificación

se clasifico una parte del personal en este caso la muestra de 12 mujeres empleadas en una empresa de teletrabajo que equivale al 40% del personal de la empresa, distribuidas en la parte administrativo y operativo.

Demostración a partir del tes estrés laboral donde denota los puntos y porcentajes de los niveles de estrés presentado en estas trabajadoras.

Tabla 1. Formato tes estrés laboral aplicado a las mujeres trabajadoras de la empresa

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico
35	9/6/24 18:16:52	9/6/24 18:18:31	anonymous
36	9/6/24 18:16:30	9/6/24 18:18:38	anonymous
37	9/6/24 18:16:57	9/6/24 18:18:50	anonymous
38	9/6/24 18:16:42	9/6/24 18:19:16	anonymous
39	9/6/24 18:17:04	9/6/24 18:20:31	anonymous
40	9/6/24 20:42:08	9/6/24 20:44:40	anonymous
41	9/11/24 20:23:39	9/11/24 20:25:02	anonymous
43	9/11/24 20:24:24	9/11/24 20:26:14	anonymous
45	9/11/24 20:24:42	9/11/24 20:26:30	anonymous
48	9/11/24 20:23:43	9/11/24 20:27:04	anonymous
49	9/11/24 20:24:30	9/11/24 20:27:30	anonymous
50	9/11/24 20:24:38	9/11/24 20:27:53	anonymous

Imposibilidad de conciliar el sueño	Jaqueca y dolor de cabeza	Indigestión y molestias estomacales	Sensación de cansancio extremo o agotamiento	Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual	Disminución de intereses sexuales	Respiración entrecortada o sensación de ahogo	Disminución de apetito	Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana
1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	6
6	5	5	4	2	3	1	5	2	2	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	3	4	2	1	4	2	3	4
6	3	5	3	2	6	1	4	2	5	4
3	4	2	5	1	5	2	6	3	3	6
3	3	2	5	2	2	4	2	2	2	2
4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	5
5	3	5	5	1	5	1	3	3	4	3
3	3	2	4	1	2	1	3	3	4	5
4	3	4	5	4	3	5	5	4	6	6
1	4	2	5	1	2	2	3	2	3	5

Tendencias sudar o palpitaciones	Comentario sobre su percepción de la empresa	Niveles de estrés	Interpretación	Columna1	Columna2
3	Excelente	27	ESTRÉS LEVE		
3	NINGUNA	42	ESTRÉS MEDIO	SIN ESTRÉS	8,3333
1	Excelente..me gusta asistir a laboral	13	SIN ESTRÉS	ESTRÉS LEVE	33,333

6	Sin comentarios	42	ESTRÉS MEDIO	ESTRÉS MEDIO	50
2	Soy de prestación de servicios y me ha tocado estar hasta 3 meses sin contrato y cumpliendo horario.	43	ESTRÉS MEDIO	ESTRÉS ALTO	8,3333 33
4	es agotador el exceso de trabajo	44	ESTRÉS MEDIO		
2	.	31	ESTRÉS LEVE		
6	Es una buena empresa, con grandes exigencias para cumplir las metas	48	ESTRÉS MEDIO		
2	Excelente	40	ESTRÉS MEDIO		
1	Estresante por mucho papeleo	32	ESTRÉS LEVE		
6	Falta mirar a la persona	55	ESTRÉS ALTO		
2	Alta gerencia poco interesada en algunos trabajadores	32	ESTRÉS LEVE		

Fuente. Uniminuto

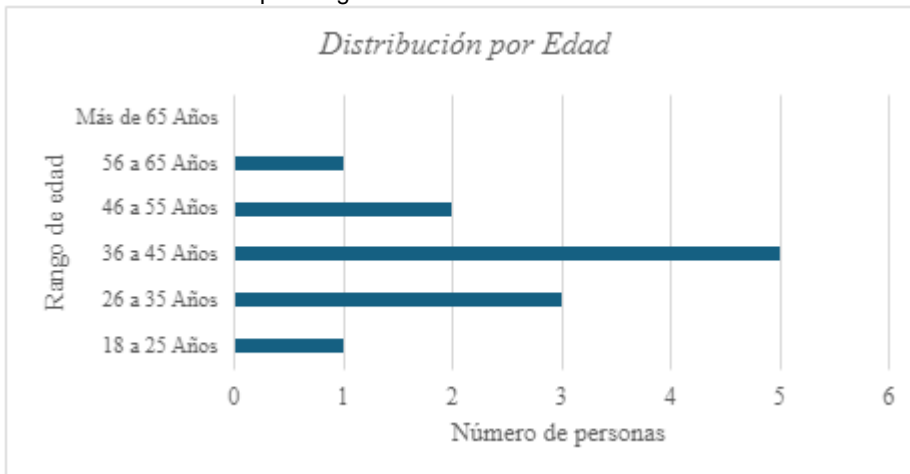
Capítulo III. Resultados

A continuación, se presentarán los resultados de la investigación demostrado en gráficas y tomando la información recopilada en las el formato utilizado técnica que permitió conocer el objeto de esta investigación llevándonos a la siguiente demostración.

Determinamos los factores de riesgo generados por el estrés laboral en las empleadas de la empresa.

3.1 Categorización.

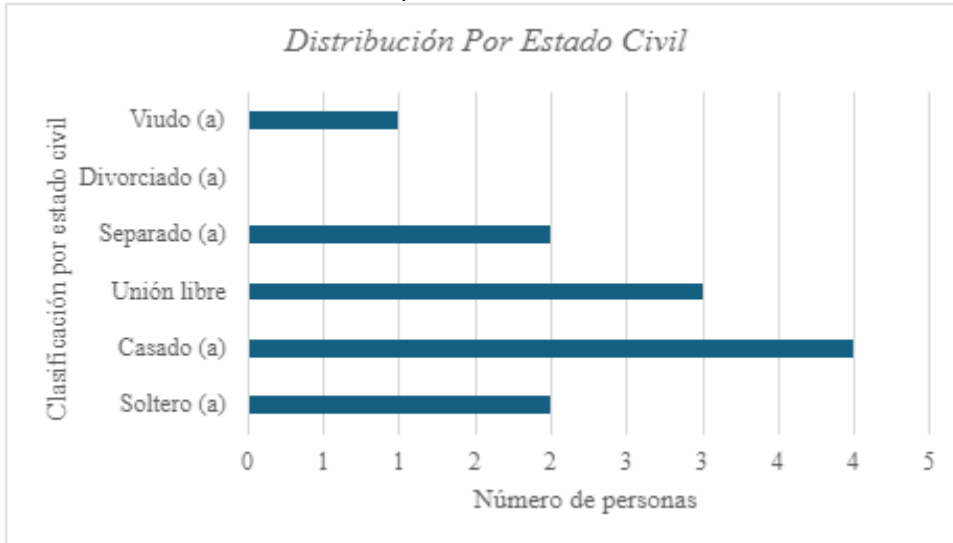
Gráfico 2. Distribución por rango de edades



Fuente: UNIMINUTO

En esta grafica podemos evidenciar que el rango de edades de las mujeres que laboran en modalidad de teletrabajo va desde los 18 años hasta los 65 años de edad con una puntualidad mayor entre los 36 a 45 años y tomado como menoría el rango de los 18 a los 25.

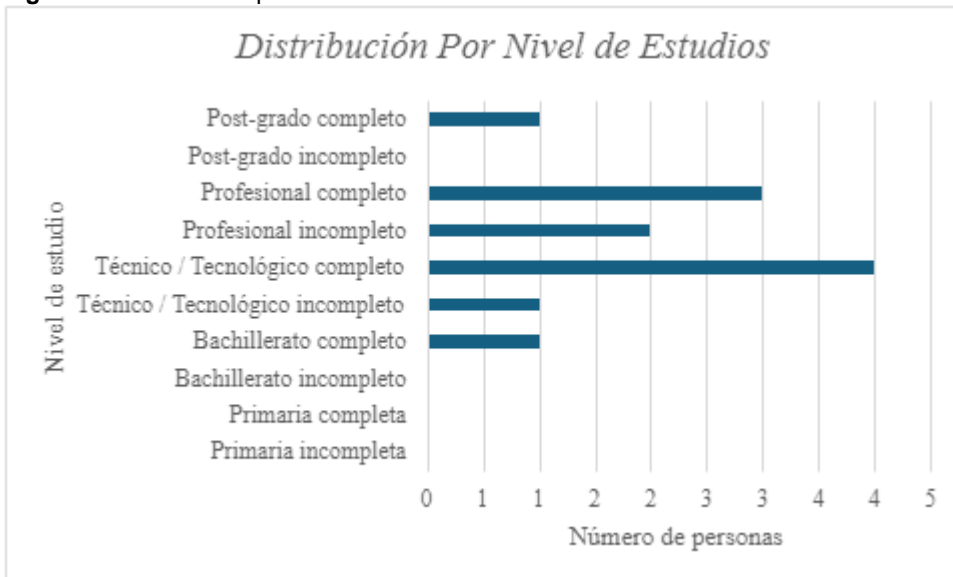
Gráfico 3. Muestra de la distribución por estado civil



Fuente. UNIMINUTO

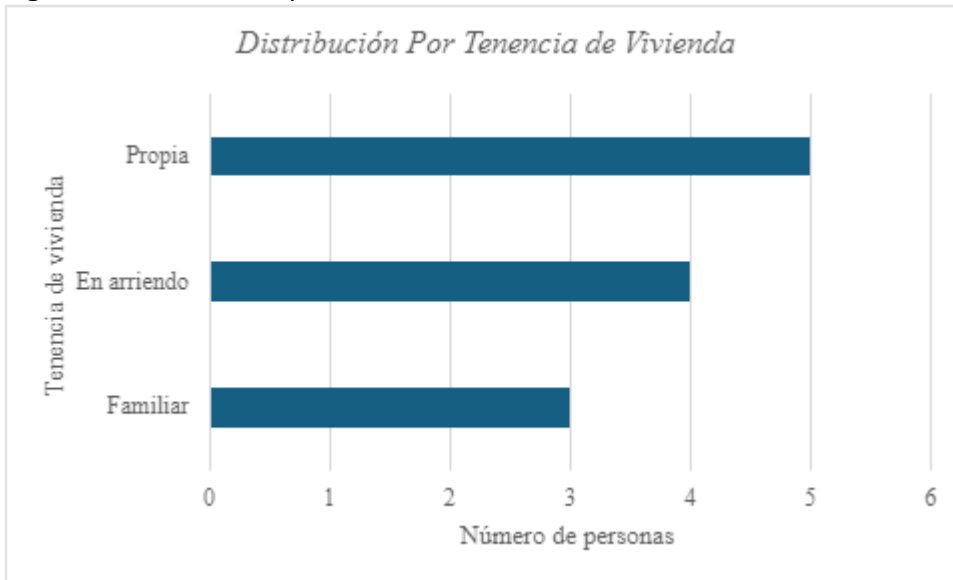
En esta muestra podemos concluir que la mayoría de las trabajadoras están en estado civil casadas y bajo unión libre.

Figura 4. Distribución por nivel de escolaridad.



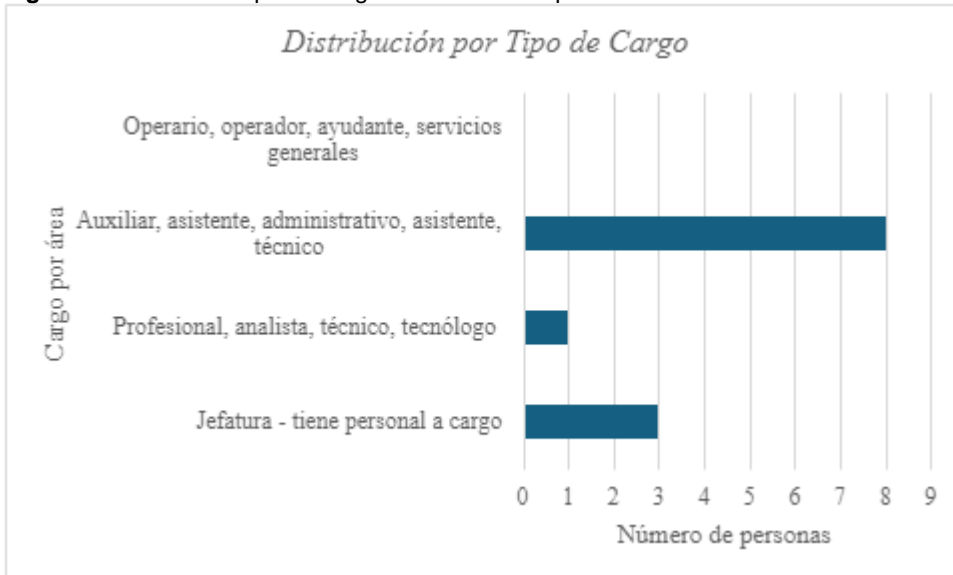
Fuente. Uniminuto

La interpretación de esta grafica nos muestra que la mayoría de las trabajadoras cuentan con un técnico completo y en segundo lugar están las que cuentan con un titulo profesional ninguna cuenta se encuentra sin haber terminado el bachillerato.

Figura 5. Distribución por tenencia de vivienda.

Fuente. Uniminuto

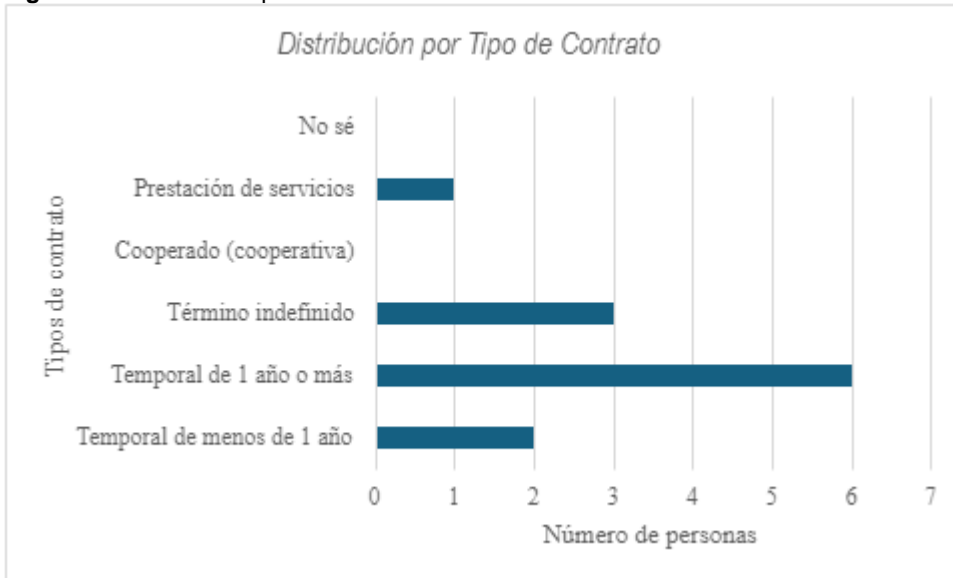
Teniendo en cuenta la muestra de la gráfica podemos concluir que la mayoría de las trabajadoras tienen vivienda propia, y solo 3 viven en vivienda familiar, mientras el resto se encuentra en arriendo.

Figura 6. Muestra del tipo de cargo dentro de la empresa

Fuente. UNIMINUTO

Teniendo en cuenta la gráfica, la mayor parte de las mujeres trabajan en un cargo de auxiliar o asistente administrativo y técnico, una tercera parte de las mujeres son jefes con personal a cargo y la minoría hacen parte del nivel profesional.

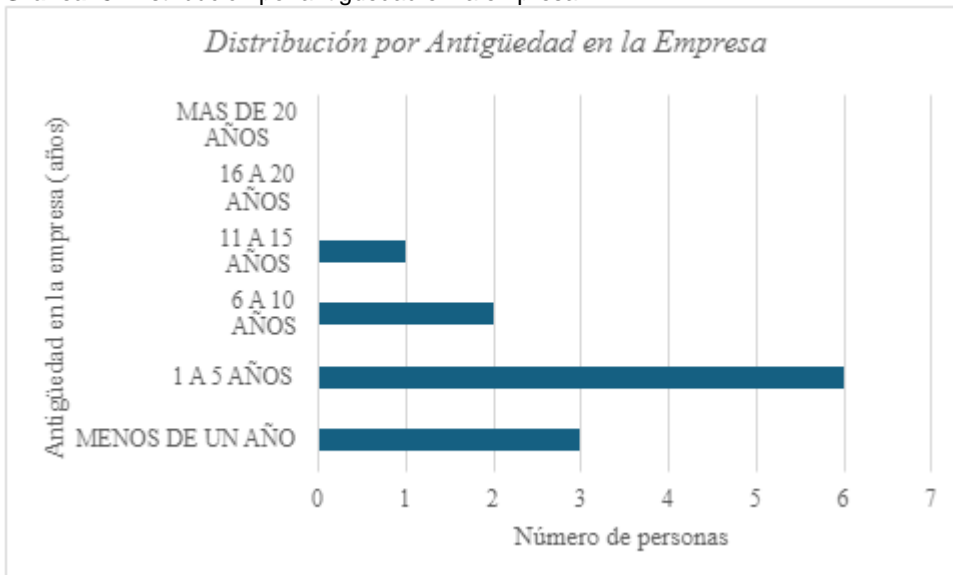
Figura 7. Muestra del tipo de contrato laboral



Fuente. Uniminuto

revisando la gráfica se puede deducir que la mayoría de las trabajadoras tienen un contrato temporal de un año o más y solo una tiene un contrato por prestación de servicios.

Gráfica 8. Distribución por antigüedad en la empresa.



Fuente. uniminuto

De acuerdo con la gráfica presente, la mayoría de las mujeres trabajadoras a distancia no tienen antigüedad en la empresa ya que no superan en su mayoría los 5 años, solo una mujer lleva de 11 a 15 años en la empresa de servicios.

Tabla 2. Interpretación de los niveles de estrés.

Interpretación	Niveles	Color por interpretación	Cantidad de mujeres
Sin estrés	12 a 24		1
Estrés leve	25 a 36		4
Estrés medio	37 a 48		6
Estrés alto	49 a 60		1
Estrés grave	61 a 72		0
total			12

Fuente. Elaboración propia

En esta tabla se muestra los niveles de estrés en una escala tipo Likert denotando cada color un nivel diferente y la cantidad de los trabajadores de acuerdo al nivel, en color verde están las sin estrés, el amarillo estrés leve, naranja estrés medio, rojo estrés alto y el color vino tinto estrés grave, datos que fueron obtenidos a través del formato tes estrés laboral aplicado a las mujeres de la empresa.

3.2 Propuesta de intervención

Teniendo en cuenta la anterior table y los resultados obtenidos, se realiza una propuesta buscando a dar respuesta a nuestro tercer objetivo con una tabla de estrategias e intervenciones en la empresa para reducir las afectaciones generadas por el estrés laboral que esta afectando a nuestras mujeres trabajadoras.

Estrategia	Objetivos	Tiempo	Participantes
Creación de espacio Salón de escucha	Crear un espacio de relajación y escucha donde los trabajadores cuenten con un profesional para ser atendidos y escuchados	Sesiones de 20 min	Trabajadoras en riesgos y profesionales De la salud
Breik de escucha	Contar con 20 minutos de espacio semanal siempre y tengan momentos de estrés	Sesión de 20 min	Trabajadoras en riesgos y profesionales De la salud
actividades lúdicas y deportivas trimestral	Reducir el estrés por medio de actividades que les permitan salir de la rutina laboral	Cada 3 meses	Empleados de la empresa
Incentivos educativos anuales	Implementar un incentivo anual para estudios de modo que el empleado pueda superar o complementar su título.	Cada año	Empleados de la empresa
Capacitaciones	Fortalecer por medio de capacitaciones mensuales las áreas de salud mental y familiar	Mensual	Empleados de la empresa
Mural de la excelencia	Reconocer los logros y metas superadas mensuales por medio de un mural de la excelencia	Mensual o trimestral de acuerdo a la meta	Empleados de la empresa

Capítulo IV. Disertación

Los principales motivos por el cual se da inicio a esta investigación tienen que ver con la rotación constante de personal que ha tenido la empresa, en este instante se desconocía los hallazgos y demás injerencias presentadas a lo largo del estudio.

En ese orden de ideas después de utilizar técnicas como el formato tes estrés laboral quienes nos dio la información necesaria para conocer estos hallazgos y resultados que nos dan un objeto de estudio e investigación profunda, reflexionando en cómo se puede demostrar los niveles de estrés laboral presentado en las mujeres teletrabajadoras de esta empresa.

La muestra es básicamente 12 mujeres a quienes las tes da como resultados que hay niveles de estrés laboral, que les está generando afectaciones físicas, y emocionales, que les afecta directamente la calidad de vida tanto social como familiar, además de afectar directamente el desempeño laboral, entonces bajo esta premisa podríamos decir que la rotación constante de la empresa tiene que ver con los altos niveles de estrés a los que están siendo expuestas las trabajadoras. O habría que indagar más sobre si hay otros factores a nivel de la empresa que también les esté afectando y que de cierto modo no les permita desde su punto de vista avanzar y crecer profesionalmente.

Cuando en nuestra pregunta formuladora hablamos de ¿por qué demostrar los niveles de estrés presentados en estas trabajadoras? Estamos también invitando a mirar desde su vida familiar y ambiente laboral, además de las diferentes acciones que les esté afectando desde sus tareas y la carga mental que les genere; buscando a través de estos resultados una estrategia de intervención que les permita la mejora de los síntomas, la reducción de los niveles de estrés y la prevención de que estos aparezcan en los demás empleados que al momento se encuentran cómodos con sus tareas desde sus áreas de trabajo.

4.1 Conclusiones

Después de repasar esta investigación es importante tomar en cuenta la importancia de estudiar a fondo las empresas sin importar los servicios que ofrezcan o la modalidad en la que desarrollen sus trabajos esto, bajo la premisa de que mucho empleados y trabajadores viven momento de estrés y afrontan cargas mentales que el empleador desconoce y a los cuales se les debe realizar intervenciones estratégicas ya que a parte de afectar la salud mental del trabajador disminuye la eficiencia y la eficacia de la empresa, de aquí surge desde mi punto de vista lo importante de desarrollar investigaciones descriptivas que permitan abordar problemáticas sociales a través de diagnóstico y estudios cuantitativos que desde mi modo de ver es más acertado en la medida que no solo permite describirlos si no también explicarlos, y controlarlos a través de los datos y métodos de intervención.

Ahora abordar el estrés y las afectaciones físicas desde una realidad laboral y social tomando en cuenta las afectaciones no es fácil para las empresas, teniendo en cuenta que muchas lo verán como generadores de gasto, pero esto pasa cuando estas no son consciente que novedades como la alta rotación de personal y el ausentismo laboral, que son consecuencias del alto nivel de estrés en los empleados les incurre muchas veces mas perdida que elaborar políticas de manejo del estrés e intervenciones sociolaborales a través de equipos interdisciplinarios que les permitirán tener cierto control de las situaciones.

Referencias bibliográficas

Barrón, V. y D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue.

Bernal, C (2016). *Cómo elaborar un anteproyecto de investigación científica*. En Bernal, C. *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación

infobae,. (2023). *estres-laboral-colombianos-son-quienes-mas-lo-padecen-en-america-latina*. <https://www.infobae.com/colombia/2023/04/29/estres-laboral-colombianos-son-quienes-mas-lo-padecen-en-america-latina/>

<https://www.ilo.org/>. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

apccolombia. (2008). *resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social*. Obtenido de *resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social*

fasecolda. (2019). *protocolo-determinacin-doriglas-patologas-derivadas-destrs*. Obtenido de <https://www.fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/protocolo-determinacin-doriglas-patologas-derivadas-destrs-2014.pdf>

mintrabajo. (2014). *resolucion_00000652_de_2012*. Obtenido de https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20

alcaldiabogota. (2022). *resolución 2764 de 2022*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>

dspace. (2024). LosRiesgosLaboralesPsicosociales. Obtenido de
file:///C:/Users/elimo/Downloads/Dialnet-LosRiesgosLaboralesPsicosociales-
5454011.pdf

wilsoft. (2024). origenes-e-historia-del-riesgo-psicosocial. Obtenido de [https://wilsoft-
la.com/origenes-e-historia-del-riesgo-psicosocial/](https://wilsoft-la.com/origenes-e-historia-del-riesgo-psicosocial/)

Sampieri, R. (2000). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill, México

González, N Y Vásquez, A. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: El modelo de Siegrist. Gestión Pública de Riesgos Laborales. 46 (1), 1 – 8

scielo. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-
30432020000300578](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578)

repositorio. (2020). uasb.edu.ec. Obtenido de
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8616?mode=full>

Users. (2024) tipos, alcances y diseños de investigación. Obtenido de
[https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/KtbxLxGWwlnjSMcRNtDB
skPGgLPSjmnJRL?projector=1&messagePartId=0.1](https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/KtbxLxGWwlnjSMcRNtDBskPGgLPSjmnJRL?projector=1&messagePartId=0.1)