



Evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial, Estrés y Síndrome de Burnout en Trabajadores en Modalidad de Teletrabajo en Colombia

María Alejandra Patarroyo Perdomo – ID 985614

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

septiembre de 2024

Evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial, Estrés y Síndrome de Burnout en Trabajadores en
Modalidad de Teletrabajo en Colombia

María Alejandra Patarroyo Perdomo – ID 985614

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

Asesor

Adrián Marcel Garcia Caicedo

Maestría en dirección Estratégica 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

septiembre de 2024

Resumen

La modalidad del teletrabajo ha traído nuevos desafíos en la salud mental de ellos trabajadores, la falta de límites entre la vida personal y laboral, ha contribuido al aumento del estrés y del síndrome de burnout. Esta situación puede tener efectos relevantes en el bienestar de ellos trabajadores, en la productividad y en la cultura organizacional.

Se llevó a cabo un estudio que incluyó revisiones bibliográficas, encuestas de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial a trabajadores en modalidad de teletrabajo en una empresa del sector servicios. Este instrumento es validado para medir factores de riesgo psicosocial y niveles de estrés.

Se destaca la necesidad de abordar la salud mental en el contexto del teletrabajo, que se ha consolidado como una modalidad laboral en Colombia. Además, de la importancia de implementar estrategias de prevención y manejo del estrés, lo que contribuirá a un entorno laboral más saludable y productivo.

Palabras clave: Teletrabajo, riesgos psicosociales, dominios intralaborales, dominios extralaborales, estrés, burnout.

Índice

Capítulo 1. Planteamiento del problema	7
Pregunta de investigación.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación	10
Marco Conceptual Y Legal.....	11
Antecedentes investigativos	14
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.....	17
Figura 1.....	17
Organigrama de Empresa de Servicios en modalidad Teletrabajo	17
Tabla 1	18
Resumen de Participantes.....	18
Metodología de evaluación.....	19
Tabla 2	19
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A.....	19
Tabla 3	20
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B.....	20
Tabla 4	21
Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral.....	21
Tabla 5	21
Caracterización.....	21
Figura 2.....	22
Colores Nivel de riesgo en los gráficos.....	22
Tabla 6.....	22
Distribución Por Cuestionario Aplicado	22
Fases del trabajo de campo.....	23
Categorización y clasificación.....	24
Figura 3.....	24
RESULTADOS INTRALABORAL TIPO A.....	24
Figura 4.....	25
RESULTADOS INTRALABORAL TIPO B.....	25

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral.....	25
Figura 5.....	25
RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO A	25
Figura 6.....	26
RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO B	26
Capítulo 3. Resultados	27
Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo	27
Figura 7.....	27
Gráfica Tipo de género.....	27
Figura 8.....	28
Gráfica estado civil	28
Figura 9.....	29
Gráfica tipo de vivienda	29
Figura 10.....	30
Gráfica Número de personas a cargo.....	30
Figura 11.....	31
Gráfica Tipo de contrato	31
Figura 12.....	32
Gráfica distribución por Edad.....	32
Figura 13.....	33
Gráfica Nivel de estudios.....	33
Figura 14.....	34
Gráfica Estrato.....	34
Figura 15.....	35
Gráfica antigüedad	35
Figura 16.....	36
Distribución por Tipo de Cargo	36
Figura 17.....	37
Distribución Por Periodicidad de Pago.....	37
Figura 18.....	37
Distribución por Horas diarias de trabajo	37
Definir área de servicio para analizar los dominios y dimensiones	38
Figura 19.....	39

Resultados de la batería por equipos con Riesgo Muy Alto y Alto para identificar los equipos más críticos	39
factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en modalidad de teletrabajo.	40
Figura 20.....	41
RESULTADOS INTRALABORAL TIPO A EQUIPO DE OPERACIONES.....	41
Figura 21.....	42
RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO A EQUIPO DE OPERACIONES	42
Figura 22.....	44
RESULTADOS INTRALABORAL TIPO B EQUIPO FINANCIERO	44
Figura 23.....	45
RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO B EQUIPO FINANCIERO	45
Capítulo 4. Disertación	47
Tabla 7	47
Hallazgos por intervenir de acuerdo con los equipos más afectados.....	47
Referencias	50

Capítulo 1. Planteamiento del problema

Actualmente el teletrabajo tiene una posición fundamental a nivel global, y es reconocido en esta nueva era, ya que promueve la velocidad de vida de las personas, por lo que es posible trabajar desde casa a través de la tecnología (Castro, Galarza y Sánchez, 2017). Desde hace varios días, Colombia vive un proceso de transformación digital y es que a causa de la pandemia Covid-19, la mayoría de las empresas optaron por diversas estrategias para la continuidad del negocio, entre ellas el teletrabajo, trabajo en casa, trabajo remoto y/o trabajo híbrido, incrementado así esta modalidad que desde hace años existía.

Es de resaltar, que el teletrabajo presenta una serie de factores de riesgo psicosociales como el estrés, el tiempo, las condiciones laborales que afectan directamente las emociones humanas y el entorno de vida del trabajador, es por eso por lo que se encuentra en una situación que puede cambiar su salud y puede verse afectada. (Romero, Beleño, Ucros, Echeverría y Lasprilla, 2016). A raíz de lo anterior, el teletrabajador debe asignar espacios específicos para el desarrollo de su actividad laboral, que le permita tener un equilibrio y diferenciar los tiempos para las actividades laborales y extralaborales, ya que tienden a trabajar más de lo normal y a sobrecargarse con la convicción de la disponibilidad de tiempo. Como lo expresa Peiró y Soler, (2020). “el teletrabajo consiste en la realización constante de la actividad laboral a distancia en un lugar diferente al habitual como lo es una empresa u organización y en ocasiones en horario diferente”. De acuerdo con lo anterior, lo que se pretende, es identificar aquellos factores que incrementan el riesgo psicosocial en esta población trabajadora y es que se han detectado efectos negativos en los teletrabajadores, como distanciamiento social, cambio en el estilo de vida, sobrecarga de trabajo.

Y es que, aunque esta modalidad ha permitido la flexibilidad laboral, también ha generado descontento, razón por la cual se crea la necesidad de estudiar e investigar aquellos factores de riesgo psicosocial que pueden considerarse originadores del estrés con

el fin de proponer medidas preventivas y correctivas y así evitar enfermedades originadas por esta causa, logrando un equilibrio emocional y un cambio en el estilo de vida de la población teletrabajadora.

Por tanto, si las empresas no identifican a tiempo los factores de riesgo psicosociales a los que se exponen o podrían verse expuestos 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, el rendimiento y el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

Pregunta de investigación

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

Objetivo general

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

Objetivos específicos

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

Justificación

Teniendo en cuenta que desde hace algunos años las TIC's se han convertido en aliada estratégica de las organizaciones para el desarrollo de sus actividades sin frontera alguna y que a su vez este beneficio puede generar un impacto negativo significativo en la vida de sus colaboradores, se busca con esta investigación la identificación de factores que generan situaciones de estrés en la población teletrabajadora, y así mismo determinar acciones que ayuden a la disminución de este y sirvan de base para las futuras generaciones con la modalidad de Teletrabajo.

Como se describe en el ABC del teletrabajo creado y difundido por el Ministerio del trabajo, el teletrabajo se reglamenta en Colombia en 2008 con la necesidad de promover el mismo y a hoy 2024 aún se continúa promoviendo la modalidad de trabajo y entre sus características y objetivos se encuentra aprovechar las ventajas de las TIC y que a su vez las organizaciones obtengan una serie de beneficios a nivel organizacional, financiero, productivo y un equilibrio entre la vida laboral y personal. Y es que, aunque esta modalidad ha permitido la flexibilidad laboral, también ha sido generador de muchos problemas laborales y extralaborales, razón por la cual se crea la necesidad de estudiar e investigar cuales son los factores de riesgo psicosocial que pueden considerarse percusores del estrés en teletrabajadores, con el fin de proponer medidas preventivas y correctivas y así evitar enfermedades originadas por esta causa, logrando un equilibrio emocional y un cambio en el estilo de vida de la población teletrabajadora.

Con lo anterior se pretende extender los resultados de esta investigación a todas las empresas de los diferentes sectores económicos que cuentan con esta modalidad implementada y que beneficie sus procesos y productividad al igual que la salud mental de sus teletrabajadores.

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.

Antecedentes investigativos

El teletrabajo seguirá teniendo una gran importancia en el futuro, posiblemente incluso mayor, y las empresas deberán ajustar sus políticas para adaptarse a este nuevo paradigma (Budacia & Busuioc, 2021)

Así mismo, se afirma que, el teletrabajo es una modalidad laboral de la modernidad, que requiere el trabajo en equipo para que el trabajo trascienda, y que de ninguna forma puede ser concebido hoy día en forma aislada. Martínez Sanchez (2012)

De acuerdo con lo escrito en el artículo de investigación 4. Compromiso laboral y condiciones individuales en teletrabajo durante la pandemia por Covid-19 en México, los autores refieren que, desde un punto de vista pragmático, los resultados sirven como evidencia para que se apoyen las condiciones de teletrabajo físicas y sociales, por lo que se sugiere enfatizar el estudio e intervención en aspectos como la educación sobre el espacio de trabajo en casa, el apoyo en mobiliario y la separación del horario laboral y de descanso. Vanegas Rico et al. (2023)

Según Benjumea Arias et al. (2016) El teletrabajo es una modalidad laboral que está emergiendo por las bondades que representa para las organizaciones y sus colaboradores, asociado a otros beneficios como la disminución de la contaminación ambiental, los tiempos de desplazamiento y la movilidad en las grandes metrópolis.

Respecto al Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por trabajadores de una empresa de servicios, Olivares (2014), el estrés está presente en el exterior, en el espacio que no corresponde a su hogar, el estrés está presente en el camino a la oficina, en la proxémica con otros y con los estresores que portan esos otros y no ellos. Si bien demandan contacto con sus pares, con sus compañeros, esto se manifiesta sólo para instancias de camaradería o conocimiento, es decir, no para el trabajo conjunto o lo que implicaría estar en una oficina.

Esta forma de empleo, no presencial en las organizaciones, es más usual en las áreas de ventas y prestación de servicios, en donde los profesionales pasan parte de su tiempo fuera de las oficinas. Las áreas administrativas, informáticas y gerenciales normalmente hacen uso de esta forma de trabajo de manera parcial, de 1 a 3 días por semana o de manera esporádica, dependiendo de la labor y de las necesidades personales (Mello, 1999)

En esta investigación la autora busca comprender los factores que generan el burnout en la modalidad de teletrabajo, encontrado que este modo de trabajo puede llegar a dificultar el equilibrio de la vida laboral con la vida familiar, generando consecuencias como el Burnout Digital (Escudero.)

Tal como señala Martínez Pérez (2010) existen aún diversas interpretaciones sobre el síndrome y sobre los tipos de intervenciones apropiadas para corregirlo, sean de tipo individual (acentuando la acción psicológica) o de tipo social (por ejemplo, incidiendo en las condiciones de trabajo).

Debido al crecimiento del burnout en el mundo laboral, y evidenciado por estudios recientes (Swiss Life, 2020), el 25 de mayo del 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó el burnout en su clasificación de enfermedades (CIE-11). Allí lo define como un trastorno de origen emocional, con implicaciones psicológicas y físicas, causado por altos niveles de estrés sufridos de forma prolongada en el ambiente laboral.

Martínez et al. (2022) examinaron cómo el teletrabajo afecta la salud mental de los empleados, encontrando un aumento en los niveles de ansiedad y estrés.

Arias y López (2023) estudiaron los niveles de estrés laboral en teletrabajadores, encontrando que el trabajo remoto contribuye a una mayor carga emocional y estrés prolongado.

García y Guzman (2023) Investigaron sobre los impactos que puede generar el teletrabajo en la salud mental del trabajador, encontrando efectos positivos como la habilidad en el uso de la tecnología y negativos como la superposición entre el trabajo y la vida familiar, relaciones interpersonales inadecuadas e incluso conflictos en la familia y deseos de retirarse del trabajo.

De acuerdo con Pérez et al. (2007), la mayoría de los teletrabajadores manifiestan que la flexibilidad de los horarios actúa como factor protector en su calidad de vida, ya que se ahorran tiempo en desplazamientos.

Asimismo, Chiang y Krausse (2009) afirman que la calidad de vida en el trabajo regularmente se encuentra asociada con políticas de talento humano, ya que éstas deben estar dirigidas a generar acciones que les permiten a las personas crear un adecuado balance entre relación trabajo familia, a través de la implementación de jornadas de trabajo flexible y seguridad en el trabajo entre otras.

De esta manera, Jaramillo y Bustamante (2011) refieren que algunos de los aspectos fundamentales para que un individuo se pueda desempeñar de manera adecuada como teletrabajador, están relacionados con que éste esté orientado al logro, lo cual le facilitará lograr las metas trazadas. Fernández et al.

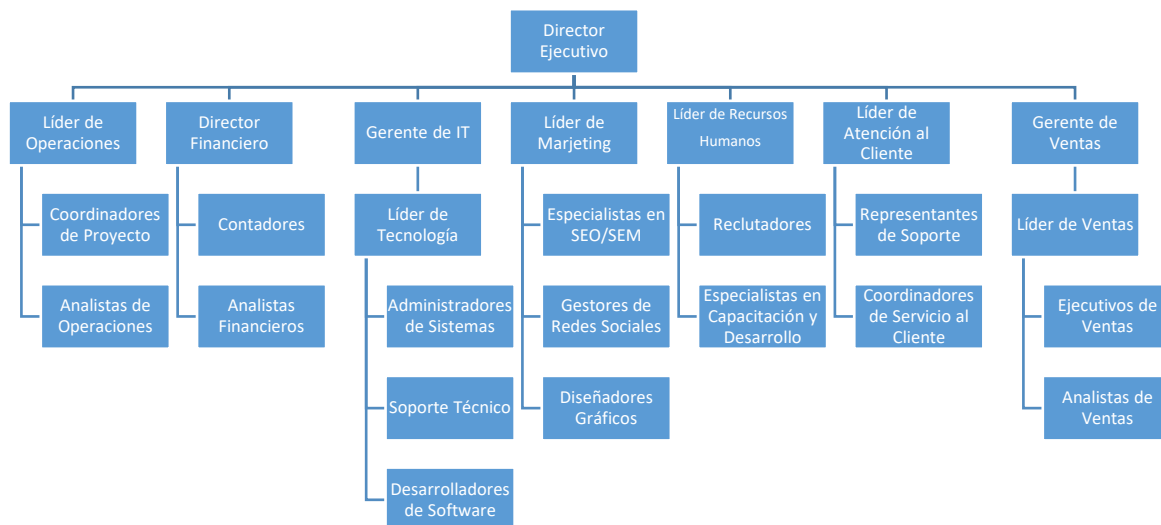
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo

Esta investigación busca reconocer e identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores con modalidad de teletrabajo, quienes por sus ocupaciones laborales y extralaborales resultan tener un desequilibrio en su calidad de vida y por ende síntomas asociados al estrés. Es por ello por lo que la investigación en curso cuenta con un tipo de estudio descriptivo y cuantitativo con un enfoque cuantitativo centrado en la aplicación y análisis de baterías de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y para evaluación de estrés.

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

Figura 1

Organigrama de Empresa de Servicios en modalidad Teletrabajo



Nota: Elaboración propia

Participantes

Los siguientes son las personas seleccionadas para la investigación en curso, se trata del grupo de trabajadores de una empresa de prestación de servicios que ejecuta sus actividades en la modalidad de teletrabajo. Teniendo en cuenta su ocupación y la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, se decide realizar este estudio.

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

Equipos	Cargo	N de participantes
Director Ejecutivo		1
Líder de Operaciones		1
Equipo de Operaciones	Auxiliares	2
	Operario	2
Director de Finanzas		1
Equipo de Finanzas	Auxiliares	2
Líder de IT		1
Equipo de IT	Tecnólogo	1
	Operario	2
Líder de Marketing Digital		1
Equipo de Marketing	Auxiliares	2
	Operario	1
Líder de Recursos Humanos		1
Equipo de Recursos Humanos	Tecnólogo	1
	Auxiliar	1
Líder de Atención al Cliente		1
Equipo de Atención al Cliente	Tecnólogos	2
	Auxiliares	2
Líder de Ventas		1
Equipo de Ventas	Administrativo	1
	Auxiliares	2

	Operario	1
Total, de colaboradores		30

Nota: Elaboración propia

Metodología de evaluación

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

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (forma A cargos de nivel técnico, profesional y directivo, forma B cargos de nivel auxiliar y operativo)
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral
3. Cuestionario para la evaluación del estrés
4. Ficha de datos generales

La aplicación de los cuestionarios se realizó garantizando la reserva y la confidencialidad de la información, siguiendo las instrucciones y condiciones establecidas en los manuales del usuario de cada uno de los cuestionarios de la batería. No se realizaron modificaciones de forma ni de fondo a dichos cuestionarios ya que afectarían la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 2

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo
	Relaciones Sociales en el Trabajo
	Retroalimentación del Desempeño
	Relación con los colaboradores (subordinados)
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol
	Capacitación
	Participación y Manejo del Cambio
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas
	Control y Autonomía sobre el Trabajo
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico
	Demandas Emocionales
	Demandas Cuantitativas
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo
	Demandas de Carga Mental

	Consistencia del Rol
	Demandas de la Jornada de Trabajo
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza
	Reconocimiento y Compensación

Nota: Elaboración propia

Tabla 3

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B

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

Nota: Elaboración propia

Tabla 4

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral

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

Nota: Elaboración propia

Tabla 5

Caracterización

Tipo de cuestionario	Forma A	Forma B	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral	Cuestionario para la evaluación del estrés	Ficha de datos generales
No de trabajadores	8	22	30	30	30

Nota: Elaboración propia

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

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

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

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

Riesgo Alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo

esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo Muy Alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Figura 2

Colores Nivel de riesgo en los gráficos



Nota: Elaboración propia

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 6

Distribución Por Cuestionario Aplicado

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

Ficha de datos generales	A todo el personal	30
--------------------------	--------------------	----

Nota: Elaboración propia

Fases del trabajo de campo

Objetivo Específico 1: Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo

Fase de Planificación y Preparación: Selección de las personas y/o empresa a la que se le aplicarán los cuestionarios para aplicación de batería riesgo psicosocial y encuesta de perfil sociodemográfico. Ficha de datos generales.

Fase de Recolección de Datos: Aplicación de cuestionarios (de acuerdo con la forma que le aplique A y B) a los colaboradores de la empresa de servicios que trabajan en modalidad teletrabajo.

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

Fase de Planificación y Preparación: Seleccionar los cuestionarios a aplicar de acuerdo con los roles y cargos.

Fase de Recolección de Datos: Aplicación de los diversos cuestionarios, tabulación de los resultados, análisis y priorización de áreas de acuerdo con el nivel de riesgo.

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

Fase de Planificación y Preparación: Informe con análisis de resultados de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Fase de Recolección de Datos: Proponer planes de acción a partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial.

Categorización y clasificación

1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral (Forma A forma A cargos de nivel técnico, profesional y directivo, forma B cargos de nivel auxiliar y operativo).

Figura 3

RESULTADOS INTRALABORAL TIPO A

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente	Equipo de ventas	Equipo de recursos humanos	Equipo de Marketing	Equipo de operaciones	Equipo de Tecnología	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	SR	SR	SR	B	A	M	MA	SR
	Relaciones Sociales en el Trabajo	A	A	A	B	MA	A	SR	B
	Retroalimentación del Desempeño	SR	A	SR	SR	A	MA	MA	SR
	Relación con los colaboradores (subordinados)	SR	B	SR	SR	SR	SR	SR	SR
TROL 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
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	MA	A	MA	MA	MA	MA	M	B
DEMANDAS DEL TRABAJO	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
RECOMPENSAS	Consistencia del Rol	SR	SR	B	A	MA	SR	SR	SR
	Demandas de la Jornada de Trabajo	SR	SR	SR	SR	MA	SR	B	SR
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	SR	A	SR	SR	A	SR	A	SR
	Reconocimiento y Compensación	A	A	B	SR	A	A	A	SR

Nota: Elaboración propia

Figura 4
RESULTADOS INTRALABORAL TIPO B

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

Nota: Elaboración propia

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral

Figura 5
RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO A

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

Nota: Elaboración propia

Figura 6

RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO B

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

Nota: Elaboración propia

Capítulo 3. Resultados

Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo

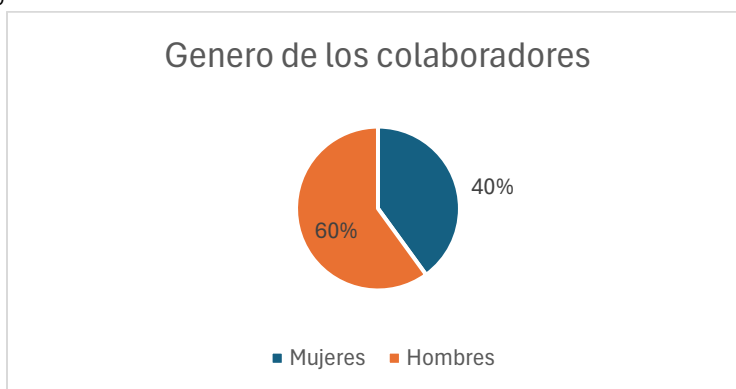
DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA DE LOS TRABAJADORES

Trabajadores en modalidad de teletrabajo en empresa de servicios en Colombia
(30 Trabajadores).

A continuación, se presentan las características sociodemográficas de Trabajadores en modalidad de teletrabajo en empresa de servicios en Colombia Distribuidos así.

Figura 7

Gráfica Tipo de género



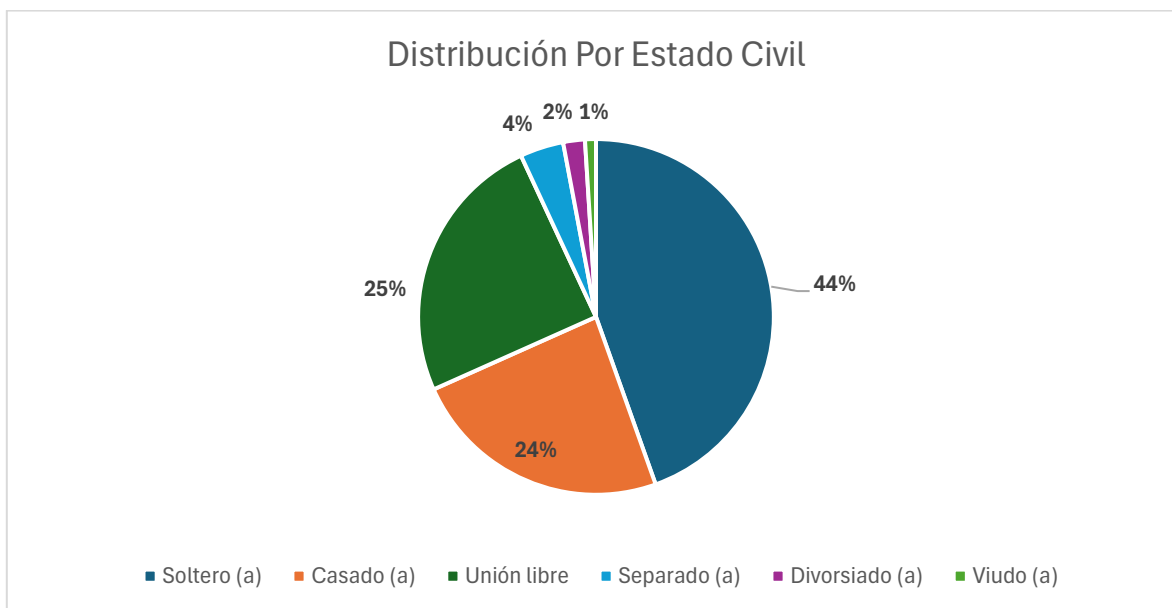
Nota: Elaboración propia

La gráfica indica que el **40.00%** (12) de los colaboradores pertenecen al género Femenino, mientras que el **60.00%** (18) pertenecen al género Masculino.

El evaluar el porcentaje de género al interior de la organización permite identificar posiblemente el predominio de características, pautas de interacción, y espacios tanto físicos como simbólicos de la empresa (Osborne, 2008).

Figura 8

Gráfica estado civil

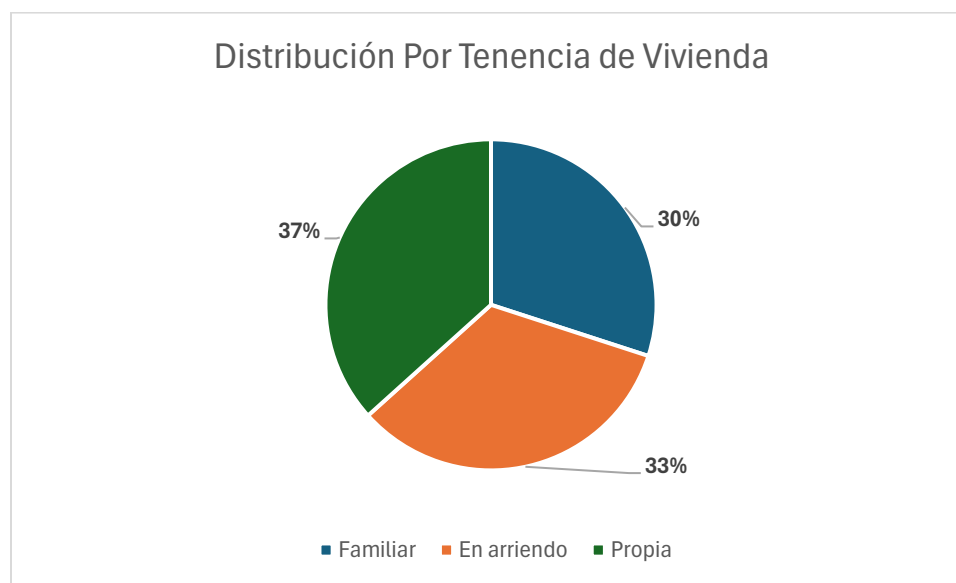


Nota: Elaboración propia

Las relaciones interpersonales forman parte esencial de la vida humana y se constituyen bajo un objetivo el cual se espera conseguir. Según Bastida (2017) “la necesidad de pertenencia o integración es una motivación humana básica y consiste en un fuerte impulso para formar y mantener relaciones interpersonales duraderas, positivas y significativas. Estar en una relación de pareja puede ser una fuente de bienestar psicológico y social pero también puede ser una fuente de sufrimiento y malestar cuando la relación está deteriorada o es conflictiva”. De allí, surge la importancia de comprender el estado civil de los colaboradores al interior de una Organización. De esta manera, se identifica que la gráfica representa que el 44% (14) colaboradores son solteros, el siguiente 25% (8) trabajadores refieren convivir en unión libre, el siguiente 24% (7) de los participantes refieren estar casados, el siguiente 4% (1) refieren estar separado, el siguiente 2% (1) refieren estar separado y por último el 1% (0) de los participantes refiere ser viudo.

Figura 9

Gráfica tipo de vivienda



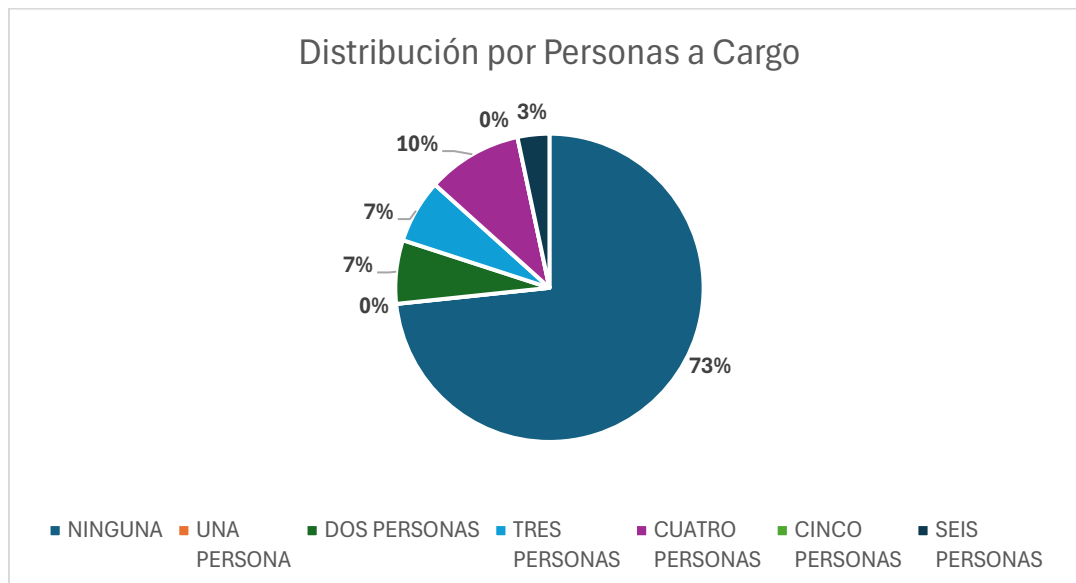
Nota: Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica que refiere a tipo de vivienda se muestra, que el 33% (10) de los colaboradores viven en arriendo, el siguiente 30% (9) nos enseña que viven en vivienda familiar y, por último, el 37% (11) de los colaboradores cuentan con vivienda propia.

De esta manera, reconocer el tipo de vivienda de los empleados permite ampliar un panorama acerca de las posibles necesidades socioeconómicas y/o factores protectores de los empleados, comprendiendo que la “vivienda” puede entenderse como un espacio geográfico diseñado por los sujetos sociales, que a su vez es apropiado en diversas formas, magnitudes e intensidades, desde actividades productivas hasta imaginarios culturales y simbólicos. Esto trasciende la ocupación física de un territorio y expresa dimensiones políticas, socioeconómicas, estético-culturales y medioambientales de cada empleado (Arcos, 2020).

Figura 10

Gráfica Número de personas a cargo

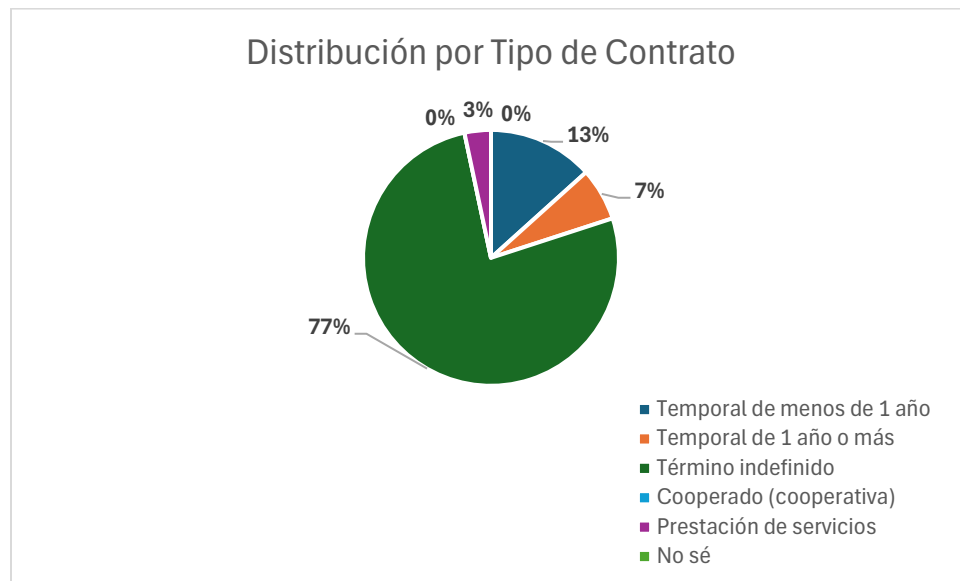


Nota: Elaboración propia

La familia es una unidad flexible que se adapta sutilmente a las influencias que actúan sobre ella, interna y externamente. En sus relaciones externas debe adaptarse a las costumbres, normas morales prevalecientes y debe hacer conexiones amplias y viables con fuerzas raciales, religiosas, sociales y económicas. De esta manera, las necesidades de las familias pueden variar desde el ciclo vital de los hijos, padres, hermanos, hasta el propio momento evolutivo de la pareja y las condiciones personales, económicas, sociales y culturales que interactúan directa o indirectamente al contexto familiar (Giné, 2015).

La anterior afirmación, permite reconocer el impacto favorable o desfavorable que pueden vivir los colaboradores referentes al número de personas a cargo. De esta manera, la gráfica indica que el 73% (22) tienen 0 personas a su cargo, el siguiente 7% (2) colaboradores indican tener 2 personas a cargo, el siguiente 7% (2) colaboradores indican tener 3 personas a cargo, el siguiente 10% (3) colaborador indican tener 4 personas a cargo, y finalmente el siguiente 3% (1) colaborador indican tener 6 personas a cargo.

Figura 11

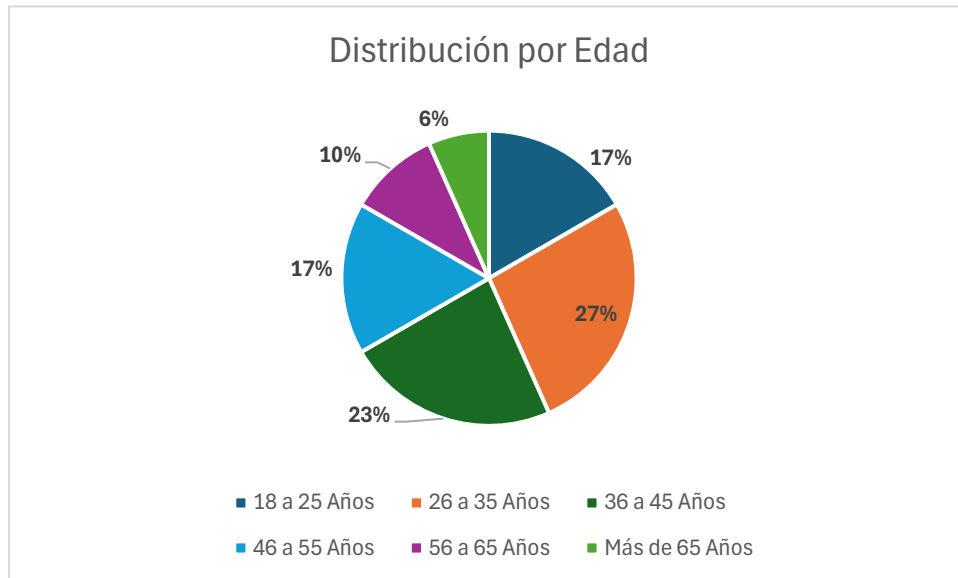
Gráfica Tipo de contrato

Nota: Elaboración propia

La grafica representa que el 77% (23) de los colaboradores tienen un contrato a término indefinido, el siguiente 13% (4) colaboradores refieren tener un contrato temporal de menos de 1 año, el siguiente 7% (2) colaboradores indican tener un contrato temporal de 1 año o más, el siguiente 3% (1) colaborador manifiesta tener un contrato por prestación de servicios.

Figura 12

Gráfica distribución por Edad



Nota: Elaboración propia

Según Díaz, C. et al (2017). La diversidad generacional que actualmente interactúa en un lugar de trabajo representa un aspecto importante para las organizaciones, ya que el desarrollo de acciones se encuentra relacionados con la dinámica organizacional.

Generación Baby Boomers (1946-1964) Es una generación que se caracteriza por la capacidad de guiar, generar y ser flexibles a los cambios. Son autosuficientes, e independientes.

Generación X. (1965-1980) Es una generación que reconoce el trabajo como parte esencial en su autodefinición, resiste el paradigma de lealtad corporativa, valora el reconocimiento y retroalimentación de sus jefes, así como las relaciones con sus colegas dentro de la organización.

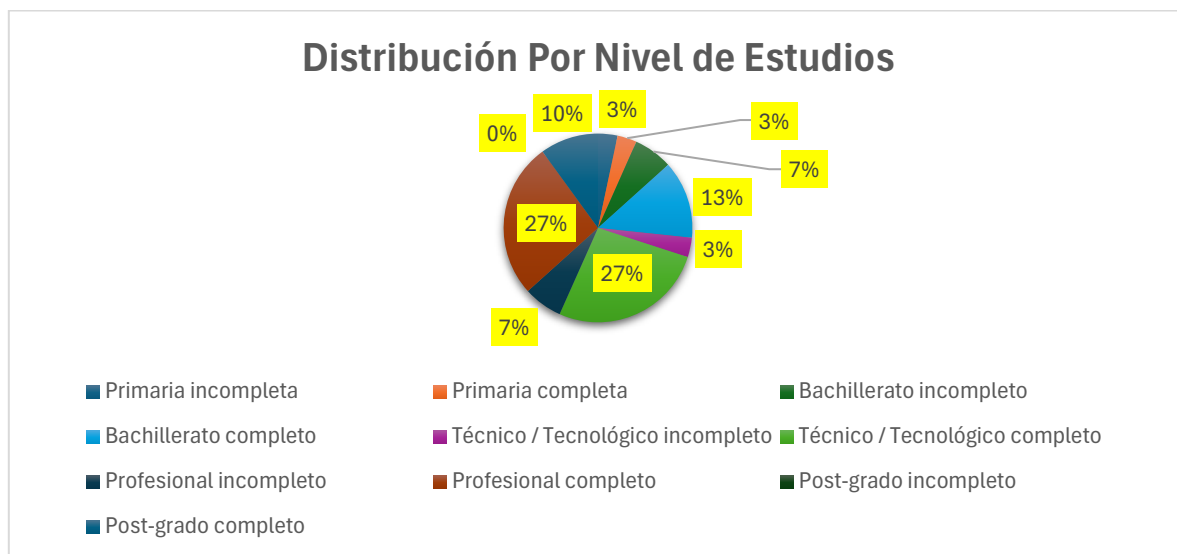
Generación Y o Millennials (1981-1994) Es una generación que se caracteriza por la innovación, demandan balance entre trabajo y su autointerés, están dispuestos a sacrificar ganancias financieras a cambio de cosas "significativas" para ellos. Son Independientes, delegan responsabilidades, demandan retroalimentación inmediata.

IGen, Generación Z o Centennials (1995-2000) Es una generación que se caracteriza por el interés digital, son prácticos y “realistas”, privilegian la comunicación y el diálogo, son críticos, se orientan por el consumo ético y suelen estar interesados por el emprendimiento.

A partir de las características mencionadas anteriormente, se puede evidenciar que La gráfica que representa las edades de los colaboradores de la organización indica que el 17% (5) de los trabajadores tienen entre 18 a 25 años, el otro 27% (8) de los participantes refieren tener entre 26 a 35 años, el siguiente 17% (7) de los participantes refieren tener entre 36 a 45 años, el otro 17% (5) de los participantes manifiestan tener entre 46 a 55 años, el siguiente 10% (3) de los participantes reseñan tener entre 56 a 65 años y finalmente el 6% (2) de los participantes indica tener más de 65 años de edad.

Figura 13

Gráfica Nivel de estudios



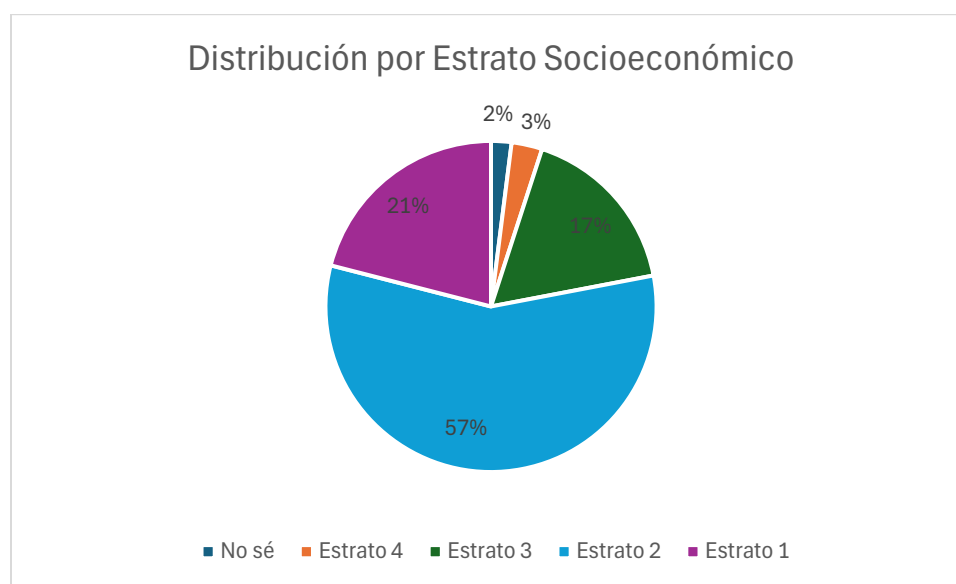
Nota: Elaboración propia

La tabla anterior representa que el 3% (1) colaborador refiere tener una Primaria incompleta, el 3% (1) de los trabajadores indica tener primaria completa, el 7% (2) de los trabajadores indica tener bachillerato incompleto, el 13% (4) de los trabajadores indica tener bachillerato completo, el 3% (1) de los trabajadores indica tener un técnico/tecnológico incompleto, el 27% (8) de los trabajadores indica tener un Técnico / Tecnológico completo, el 7% (2) de los trabajadores indica

tener un Profesional incompleto, el siguiente 27% (8) de los trabajadores indica tener un Profesional completo y por último el 10% (3) participantes refieren tener postgrado completo.

Figura 14

Gráfica Estrato



Nota: Elaboración propia

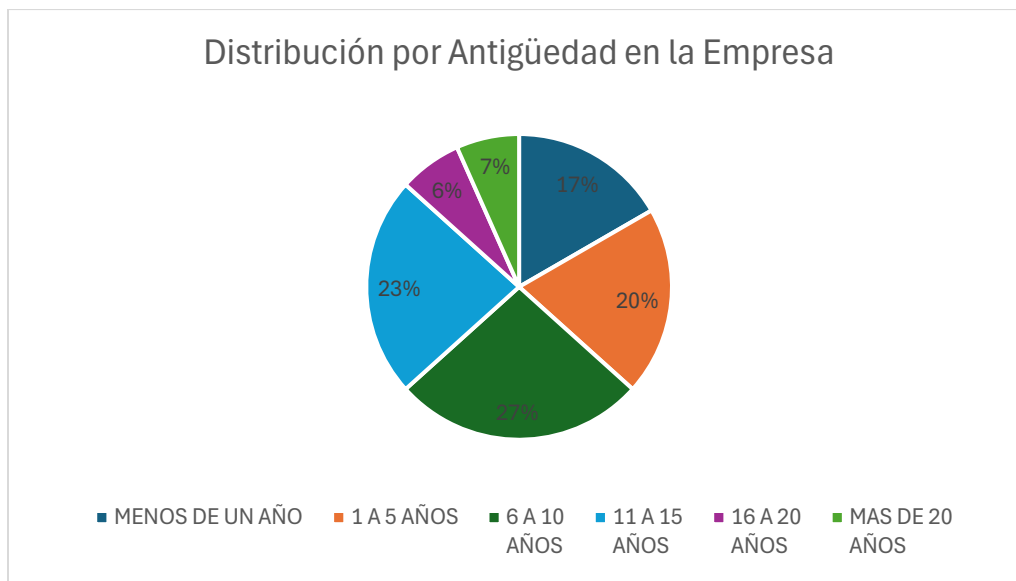
Los estratos sociales corresponden a la forma en la que se clasifican los hogares tomando en cuenta diferentes criterios que no dependen directamente de los ingresos de una persona o familia, dado que se basan en las condiciones de la vivienda en la que habita el grupo familiar, entorno o zona en la que se encuentra (DANE, sf). De esta manera, las dificultades de acceso a la vivienda propia, terreno, inseguridad social, vulnerabilidad, pueden ser aspectos que impacten en los colaboradores frente a la calidad de vida y las necesidades que surgen de tipo material, vivienda, alimentación, etc.

Es así, como surge el interés de conocer el tipo de estrato que los colaboradores al interior de la Organización. Por lo que, de acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que el 3% (1) de los trabajadores indican vivir en un estrato 4, el siguiente 3% (1) de los participantes pertenece a estrato 3, el siguiente 57% (17) de los participantes pertenece a estrato 2, el siguiente 21% (6) de

los participantes pertenece a estrato 1 y finalmente el 2% (1) participante refiere no saber a qué tipo de estrato pertenece.

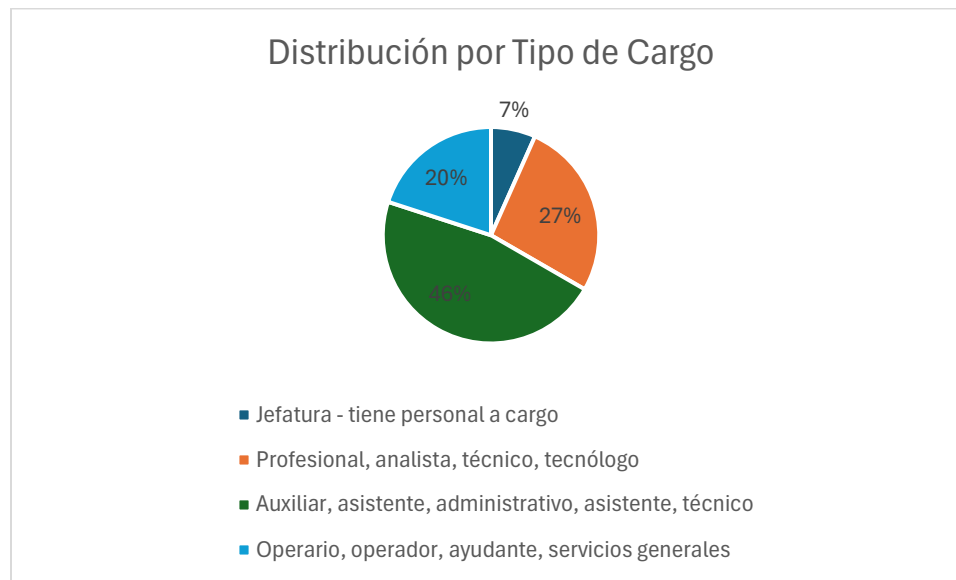
Figura 15

Grafica antigüedad



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede evidenciar que el 17% (5) de los colaboradores refieren tener una antigüedad de menos de 1 año en la organización, el siguiente 20% (6) de los colaboradores refieren tener una antigüedad entre 1 a 5 años en la organización, el otro 27% (8) participantes indican tener una antigüedad entre 6 a 10 años en la organización, el otro 23% (7) participantes indican tener una antigüedad entre 11 a 15 años en la organización, el 7% (2) participantes indican tener una antigüedad entre 16 a 20 años en la organización y por último el 7% (2) de los colaboradores refieren tener más de 20 años trabajando en la compañía.

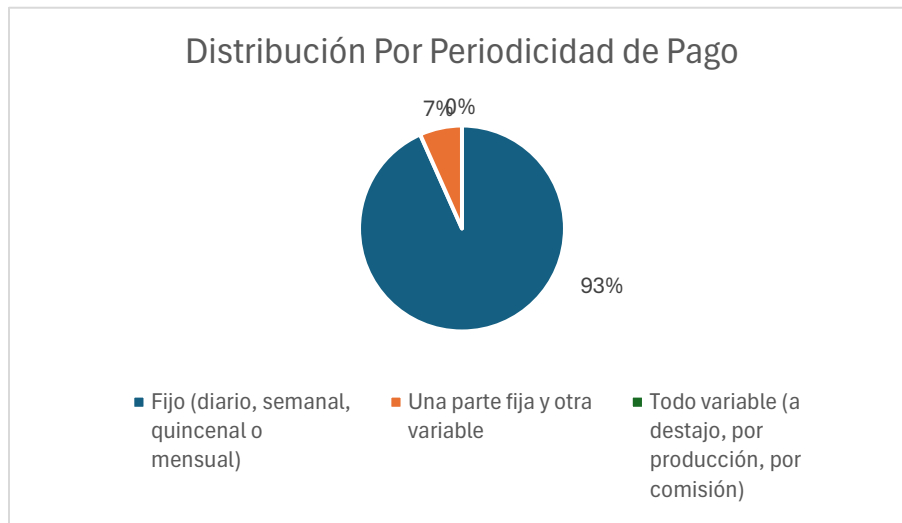
Figura 16*Distribución por Tipo de Cargo*

Nota: Elaboración propia

De la gráfica anterior podemos deducir que, el 7% (2) colaboradores pertenecen a Jefatura - tiene personal a cargo, el siguiente 27% (8) trabajadores pertenecen a Profesional, analista, técnico, tecnólogo, el otro 47% (14) personas son Auxiliar, asistente, administrativo, técnico, y por último el 20% (6) participantes refieren pertenecer a los cargos de Operario, operador, ayudante, servicios generales.

Figura 17

Distribución Por Periodicidad de Pago

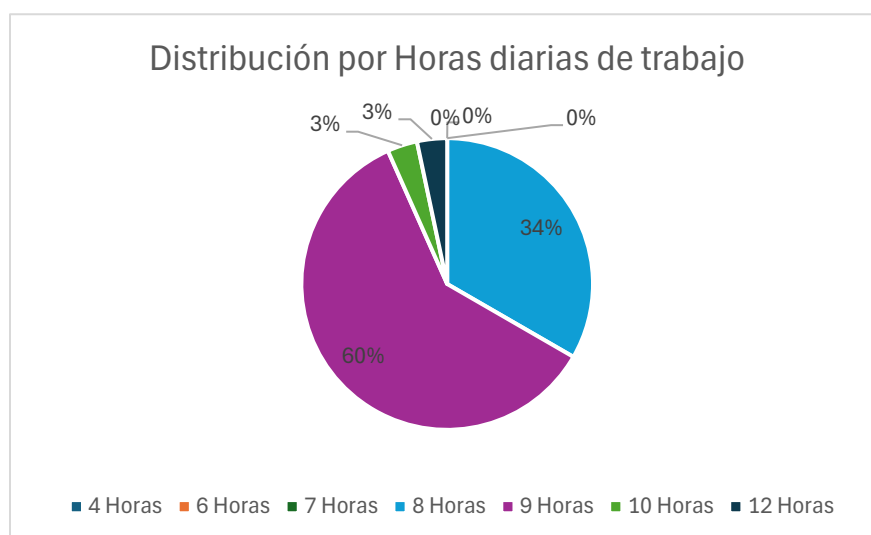


Nota: Elaboración propia

De la gráfica anterior podemos deducir que, el 93% (28) colaboradores tienen una periodicidad de pago Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual), y por último el 7% (2) participantes refieren tener Una periodicidad de pago con parte fija y otra variable.

Figura 18

Distribución por Horas diarias de trabajo



Nota: Elaboración propia

De la gráfica anterior podemos concluir que, el 33% (10) personas laboran 8 horas diarias, el siguiente 60% (18) participantes manifiestan laborar 9 horas diarias, el otro 3% (1) trabajador indica que labora 10 horas diarias, y por último el 3% (1) participante refiere trabajar 12 horas diarias.

Definir área de servicio para analizar los dominios y dimensiones

Las condiciones Intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. La población total a la que se le aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial está comprendida por 30 trabajadores, el personal que aplicó el formato tipo A corresponde a 8 trabajadores y el personal que aplicó el formato tipo B corresponde a 22 trabajadores.

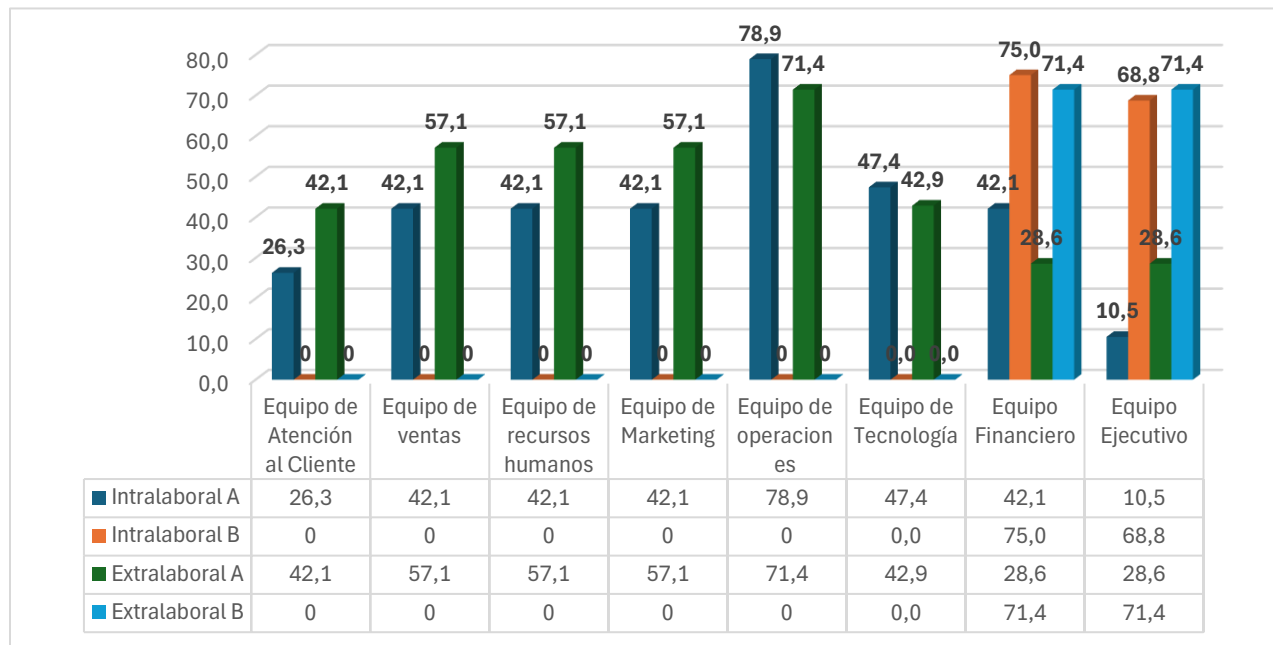
El personal tipo A corresponde a un perfil de colaborador con personal a cargo, nivel de responsabilidad alto y /o cualificación profesional. Por su parte el personal tipo B, se caracteriza por tener un nivel de seguimiento de instrucciones alto, con mayor supervisión y corresponde a cargos tácticos y/o operativos.

Un factor de riesgo psicosocial corresponde a condiciones que se encuentran presentes en la situación laboral y que está directamente relacionado con la organización, contenido del trabajo y la realización de la tarea. De esta manera tienen la capacidad de afectar el bienestar, la salud física y mental de los colaboradores. Por lo anterior, si la suma de los porcentajes de “un nivel alto y muy alto” corresponde a un 40% o un nivel superior a éste, se identificará como un factor de riesgo psicosocial.

A continuación, encontrará la gráfica descriptiva de los resultados por equipos de la batería.

Figura 19

Resultados de la batería por equipos con Riesgo Muy Alto y Alto para identificar los equipos más críticos



Nota: Elaboración propia

En la población de la modalidad de teletrabajo en empresa de servicios en Colombia que aplicó la batería Tipo A se encontró que, para las condiciones intralaborales el equipo de Operaciones se encuentra en un factor de riesgo psicosocial en donde el 78.9% de la población lo indica así. De esta manera, este mismo equipo, reporta factor de riesgo para las condiciones extralaborales con un 71.4%.

Por otro lado, para la población de la modalidad de teletrabajo en empresa de servicios en Colombia que aplicó la batería Tipo B se encontró que, para las condiciones intralaborales el equipo Financiero se encuentra en un factor de riesgo psicosocial en donde el 75.0% de la población lo indica así. Asimismo, este mismo equipo, reporta factor de riesgo para las condiciones extralaborales con un 71.4%.

Aunque todas las áreas presentan niveles de riesgo psicosocial, se ha decidido enfocar la investigación en las áreas de operaciones y financiera, ya que son las que muestra los mayores niveles de riesgo Intralaboral y extralaboral en los tipos de formatos A y B de los colaboradores

que aplicaron el instrumento de batería de riesgo psicosocial y que laboran en modalidad de teletrabajo.

factores de riesgo psicosociales de los trabajadores en modalidad de teletrabajo.

Los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores son definidos por el Comité Mixto de la Organización Internacional de Trabajo - OIT y la Organización Mundial de la Salud - OMS como: “las interacciones entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, a través de las percepciones y las experiencias individuales”. (Comité Mixto OIT – OMS)

En el contexto de pandemia se vio la necesidad de la adopción de los siguientes referentes técnicos mínimos obligatorios para la intervención del riesgo psicosocial, el cual contempla, los protocolos y guías de intervención psicosocial. Lo anterior tiene como objeto brindar las herramientas necesarias para evaluar e intervenir de manera adecuada el riesgo psicosocial en las organizaciones.

Durante el año 2024 el proceso de Seguridad y Salud en el trabajo consideró dentro de su plan de trabajo la indagación de los riesgos psicosociales de orden individual y grupal, en cada uno de sus centros de trabajo, para plantear estrategias tendientes a mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

A continuación, se presentan los resultados Intralaboral y Extralaboral del equipo de Operaciones, con sus dominios y sus correspondientes dimensiones que aplicó el instrumento de batería de riesgo psicosocial tipo A

Figura 20

RESULTADOS INTRALABORAL TIPO A EQUIPO DE OPERACIONES

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de operaciones.
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	1
	Relaciones Sociales en el Trabajo	2
	Retroalimentación del Desempeño	1
	Relación con los colaboradores (subordinados)	1
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	1
	Capacitación	2
	Participación y Manejo del Cambio	1
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	1
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	1
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	1
	Demandas Emocionales	1
	Demandas Cuantitativas	1
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	2
	Exigencias de Responsabilidad del Cargo	1
	Demandas de Carga Mental	2
	Consistencia del Rol	2
	Demandas de la Jornada de Trabajo	1
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	1
	Reconocimiento y Compensación	1
	%SR	21,1
	%B	0,0
	%M	0,0
	%A	42,1
	%MA	36,8
	Total Alto y Muy Alto	78,9

Nota: Elaboración propia

Ahora bien, dentro del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en sus dimensiones se puede encontrar que: Características del liderazgo, Relaciones sociales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño se encuentran en nivel de riesgo muy alto y alto, asimismo, para el dominio Control sobre el trabajo, evidenciamos que las dimensiones con riesgo alto y muy alto son: Claridad del rol, participación y manejo del cambio y control y autonomía sobre el trabajo.

Para el dominio de Demandas del trabajo, podemos evidenciar que todas sus dimensiones se encuentran en riesgo alto y muy alto, excepto la dimensión de demandas de carga mental que se percibe por la población sin riesgo, el siguiente dominio, Recompensas se percibe en su totalidad por los trabajadores como riesgo alto y muy alto.

Figura 21

RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO A EQUIPO DE OPERACIONES

DIMENSIÓN	Equipo de operaciones
Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda	A
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	SR
Características de la vivienda y de su entorno	MA
Situación económica del grupo familiar	A
Comunicación y relaciones interpersonales	MA
Relaciones familiares	SR
Tiempo fuera del trabajo	A
%SR	28,6
%B	0,0
%M	0,0
%A	42,9
%MA	28,6
Total Alto y Muy Alto	71,4

Nota: Elaboración propia

Para el resultado Extralaboral TIPO A del equipo de Operaciones, encontramos las siguientes dimensiones con riesgo Alto y Muy alto:

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo de familiar atiendan sus gastos básicos

Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos

Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

A continuación, se presentan los resultados Intralaboral y Extralaboral del equipo Financiero, con sus dominios y sus correspondientes dimensiones que aplicó el instrumento de batería de riesgo psicosocial tipo B

Figura 22

RESULTADOS INTRALABORAL TIPO B EQUIPO FINANCIERO

INTRALABORAL TIPO B		
DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo Financiero
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL	Características del Liderazgo	MA
	Relaciones Sociales en el Trabajo	A
	Retroalimentación del Desempeño	A
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Claridad del Rol	MA
	Capacitación	SR
	Participación y Manejo del Cambio	MA
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas	A
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	A
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	MA
	Demandas Emocionales	MA
	Demandas Cuantitativas	B
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	A
	Demandas de Carga Mental	B
	Demandas de la Jornada de Trabajo	A
RECOMPENSAS	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se realiza	SR
	Reconocimiento y Compensación	MA
	%SR	12,5
	%B	12,5
	%M	0,0
	%A	37,5
	%MA	37,5
	Total Alto y Muy Alto	75,0

Nota: Elaboración propia

Dentro del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se puede evidenciar que todas sus dimensiones se encuentran en nivel de riesgo muy alto y alto, asimismo, para el dominio Control sobre el trabajo, evidenciamos que las dimensiones con riesgo alto y muy alto son 4 de 5, dejando por fuera con una percepción de sin riesgo, el dominio de capacitaciones.

Para el dominio de Demandas del trabajo, podemos evidenciar que todas sus dimensiones se encuentran en riesgo alto y muy alto, excepto la dimensión de demandas cuantitativas y demandas de carga mental que se perciben por la población sin riesgo, el siguiente dominio, Recompensas se percibe la dimensión de Reconocimiento y Compensación como riesgo muy alto.

Figura 23

RESULTADOS EXTRALABORAL TIPO B EQUIPO FINANCIERO

EXTRALABORAL TIPO B	
DIMENSIÓN	Equipo Financiero
Desplazamiento vivienda -trabajo -vivienda	MA
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	A
Características de la vivienda y de su entorno	MA
Situación económica del grupo familiar	MA
Comunicación y relaciones interpersonales	B
Relaciones familiares	M
Tiempo fuera del trabajo	A
%SR	0,0
%B	14,3
%M	14,3
%A	28,6
%MA	42,9
Total Alto y Muy Alto	71,4

Nota: Elaboración propia

Para el resultado Extralaboral TIPO B del equipo financiero, encontramos las siguientes dimensiones con riesgo Alto y Muy alto:

Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo de familiar atiendan sus gastos básicos

Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio

Dentro del análisis podemos detallar, que, aunque la empresa de servicios que aplicó la batería de Riesgo psicosocial cuenta con la modalidad de Teletrabajo, la dimensión Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, en las dos áreas analizadas cuenta con un nivel de riesgo muy alto y alto, debido a esto, la empresa debe evaluar y revisar porque a sus colaboradores le afecta este dominio, si las actividades laborales se ejecutan desde casa o se están viendo afectados en el momento que deben recurrir a una oficina para llevar a cabo reuniones o demás funciones y así estudiar la modalidad de trabajo (reuniones, etc.) en la medida que la operación lo permita.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa debe garantizar seguimiento a la población trabajadora que reflejó un grado de exposición alto y muy alto en sus dominios y dimensiones, adicional, fortalecer el comité de convivencia y generar un enfoque preventivo y articulando buenas relaciones interpersonales y el buen trato entre colaboradores.

Sensibilizar a los directivos y mandos medios sobre la existencia y generación de factores psicosociales, describiendo todas sus implicaciones con el fin de facilitar la prevención.

Estudiar medios de mejora sobre las condiciones laborales de la población evaluada de tal forma que se minimice el efecto negativo de estos factores en su salud física y mental en los trabajadores, así como potencialice el desempeño laboral logrando generar estilos de vida y trabajo saludables

Capítulo 4. Disertación

En los últimos años, la modalidad de teletrabajo ha experimentado un notable crecimiento, impulsado por la necesidad de adaptarse a nuevas circunstancias laborales y tecnológicas. En Colombia, este cambio ha traído consigo desafíos y oportunidades en el ámbito laboral. Sin embargo, el teletrabajo también ha suscitado preocupaciones respecto a su impacto en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. La presente disertación se centra en evaluar los factores de riesgo psicosocial, el estrés y el síndrome de burnout en trabajadores que operan en modalidad de teletrabajo en Colombia.

Los resultados encontrados posiblemente estén relacionados con la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal, y la presión por mantener la productividad. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, el estrés y el síndrome de burnout en el contexto del teletrabajo es esencial para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores. Este estudio proporciona una base para comprender mejor los desafíos específicos del teletrabajo en Colombia y sugiere medidas concretas para abordar y mitigar estos problemas. Es fundamental que tanto empleadores como trabajadores colaboren en la implementación de estrategias efectivas para mejorar las condiciones laborales en el teletrabajo y promover un entorno de trabajo saludable y productivo.

De la investigación, podemos concluir que, frente a los hallazgos encontrados se evidencia la necesidad intervenir en las áreas evaluadas:

Tabla 7

Hallazgos por intervenir de acuerdo con los equipos más afectados

Equipo de OPERACIONES	Equipo FINANCIERO
Tipo A	Tipo B
<p>Liderazgo y relaciones sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el Trabajo • Retroalimentación del desempeño <p>Control y autonomía</p>	<p>Liderazgo y relaciones sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el Trabajo • Retroalimentación del desempeño <p>Control y autonomía</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de rol • Participación y manejo del cambio • Control y autonomía sobre el trabajo. <p>Demandas del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Nivel de responsabilidad del cargo • Consistencia del rol • Demandas emocionales • Demandas de la jornada de trabajo • Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral • Demandas cuantitativas <p>Recompensas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y compensación • Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de rol. • Participación y manejo del cambio. • Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos • Control y autonomía. <p>Demandas del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Demandas emocionales • Demandas de la jornada de trabajo • Influencia del trabajo sobre el entorno <p>Recompensas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y compensación.
Extralaboral OPERACIONES Tipo A	Extralaboral FINANCIERO Tipo B
<ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. • Características de la vivienda. • Situación económica. • Comunicación y relaciones interpersonales • Tiempo fuera del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. • Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo • Características de la Vivienda • Situación económica. • Tiempo fuera del trabajo

Nota: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, es preciso indicar que, para cada uno de los dominios, dimensiones y tipos de formato aplicados se identifica la necesidad diseñar y ejecutar acciones o programas de intervención que contribuyan a disminuir los niveles de estrés y así prevenir a futuro el aumento de este dentro del contexto laboral. Por lo que es recomendable tener un enfoque preventivo que aborde las causas y no en los efectos, reconociendo las fuentes del estrés (condiciones asociadas aspectos intralaborales o extralaborales).

A estos resultados, podemos atribuirle que, el 60% del personal en modalidad de teletrabajo, pasa alrededor de 9 horas diarias trabajando, que el 45% del personal es

soltero, el 73.3% no tiene personas a cargo, el 26.7% cuenta con una antigüedad de 6 a 10 años en la empresa, y que, la edad que más predomina con el 27% es de 26 a 35 años. Estos resultados pueden ser un referente para atacar las causas de los efectos extralaborales.

Por lo que desde la perspectiva de investigadora y con los datos facilitados, puedo dejar algunas recomendaciones para las causas intralaborales y extralaborales como:

Establecimiento de políticas Claras que definan claramente las expectativas laborales y promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Apoyo Psicológico, con la Implementación de programas de apoyo psicológico y manejo del estrés para los teletrabajadores.

Fomento la Comunicación y el Contacto Social, Crear espacios para la interacción social entre los trabajadores para reducir el aislamiento.

Entrenamiento en Manejo del Estrés, Ofrecer capacitación en técnicas de manejo del estrés y resiliencia.

Referencias

Arcos, O., & Asuad, N. (s.f.). *Elementos teóricos sobre riqueza y vivienda desde la perspectiva de la economía pública* (pp. 49-65).

Bastida, R., Valdez, J., Valor, I., González, A., López, N., & Rivera, S. (2017). Satisfacción marital y estado civil como factores protectores de la depresión y ansiedad. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 26(1), 95-102. Fundación Aiglé..

Belén, M. (s.f.). *Condiciones habitacionales y calidad de vida urbana: El caso de la ciudad de Bahía Blanca*. CIUR - Universidad Nacional del Sur, Departamento de Geografía y Turismo.

Castro, J., & Rodríguez, L. (2021). Estrés laboral y teletrabajo en el contexto de la pandemia: Un estudio en trabajadores colombianos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53(2), 150-158.

Díaz, C., López, M., & Roncallo, L. (2017). Entendiendo las generaciones: Una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los baby boomers, X y millennials. *Clío América*, 11(22), 188-204. <https://doi.org/10.21676/23897848.2440>

González, C., & López, J. (2021). Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo: Un análisis de las condiciones laborales durante la pandemia en Colombia. *Revista de Ciencias del Trabajo*, 12(2), 25-38.

González, R., & Paredes, M. (2020). Impacto del teletrabajo en la salud mental de los trabajadores en Colombia durante la pandemia por COVID-19. *Revista de Salud Pública*, 22(2), 218-226.

Hernández, R., & Morales, J. (2021). El teletrabajo y sus efectos en la salud mental: Un análisis de la situación en Colombia. *Psicología y Salud*, 31(2), 85-100.

López, M. J., & Sánchez, E. (2020). Impacto del teletrabajo en el bienestar psicológico de los trabajadores durante la pandemia de COVID-19 en Colombia. *Revista de Psicología*, 38(2), 115-130.

Márquez, M., & Amaya, J. (2020). El teletrabajo y su impacto en la salud mental: Un análisis en el contexto colombiano. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(1), 1-8.

Ministerio de Trabajo de Colombia (2021). *Guía para la prevención del riesgo psicosocial en el teletrabajo*.

Osborne, R., & Molina, C. (2008). Evolución del concepto de género. *Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 15, 147-182. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Pérez-Fuentes, M. del C., et al. (2020). Relación entre el estrés laboral y el síndrome de burnout en teletrabajadores. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52(1), 1-8.

Rincón, J. (2020). Síndrome de burnout en teletrabajadores colombianos durante la pandemia: Un enfoque desde la salud ocupacional. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 17(2), 67-74.

Sierra, F. (2020). Factores de riesgo psicosocial en teletrabajadores: Un estudio sobre el bienestar emocional durante la COVID-19 en Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(1), 45-60.

Vargas, M. (2021). Estrés y teletrabajo: Un estudio sobre la salud mental en tiempos de pandemia en Colombia. *Psicología y Salud*, 31(1), 41-56.