



Factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de teletrabajo en Colombia

Ángel David Calderón Herrera

Claudia Patricia Jaimes Rincón

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

octubre de 2024

Factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de teletrabajo en Colombia

Ángel David Calderón Herrera

Claudia Patricia Jaimes Rincón

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

Asesor(a)

Adrián Marcel García Caicedo

Maestría en dirección Estratégica con Especializada en Riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

octubre de 2024

Contenido

Lista de tablas	4
Lista de figuras	5
Resumen	6
Abstract	7
CAPITULO I	8
1. Aspectos generales y conceptuales de la investigación	8
1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2 Objetivos.....	11
1.2.1 Objetivo general.....	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 Justificación	11
1.4 Antecedentes específicos o investigativos.....	13
1.4.1 Marco Conceptual y Legal.....	13
1.4.2 Antecedentes investigativos.....	16
CAPITULO II	22
2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo	22
2.1 Participantes.....	23
2.2 Organigrama de Empresa de Servicios en Teletrabajo.....	24
2.3 Resumen de participantes.....	25
2.4 Técnicas.....	26
2.4.1 Metodología de evaluación.....	26
2.4.2 Modelo de análisis de los factores psicosociales.....	26
2.4.2.1 Condiciones intralaborales	26
2.4.2.2 Condiciones extralaborales	27
2.5 Interpretación genérica de los niveles de riesgo.....	28
2.6 Fases del trabajo de campo.....	30
2.7 Categorización y clasificación	31
CAPITULO III	34
3. Resultados	34
3.1 Caracterizar a los trabajadores en modalidad de teletrabajo	34
3.2 Analizar el área de servicio para explorar dominios y dimensiones	42
3.3 Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de teletrabajo	44
CAPITULO IV	47
4. Disertación	47
Referencias	50

Lista de tablas

Tabla 1. Obligaciones en el teletrabajo.....	20
Tabla 2. Resumen de participantes.....	25
Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales.....	27
Tabla 4. Constructos y dimensiones extralaborales.....	28
Tabla 5. Referencia colores nivel de riesgo.....	29
Tabla 6. Cuestionarios aplicados.....	30
Tabla 7. Resultado de aplicación cuestionario intralaboral tipo A – Operarios.....	32
Tabla 8. Resultado de aplicación cuestionario extralaboral tipo A – Operarios.....	32
Tabla 9. Resultado de aplicación Cuestionario intralaboral tipo B – Administrativos.....	33
Tabla 10. Resultado de aplicación Cuestionario extralaboral tipo B – Administrativos.....	33
Tabla 11. Clasificación trabajadores por sexo.....	35
Tabla 12. Clasificación por rango de edad de los trabajadores.....	36
Tabla 13. Clasificación por horas de trabajo.....	37
Tabla 14. Clasificación de trabajadores por número de personas a cargo	38
Tabla 15. Clasificación por tipo de cargo.....	39
Tabla 16. Clasificación por estrato económico.....	39
Tabla 17. Clasificación por tipo de vivienda.....	40
Tabla 18. Clasificación por nivel académico.....	41
Tabla 19. Consolidado puntajes intralaboral riesgo alto y muy alto.....	43
Tabla 20. Consolidado puntajes extralaboral riesgo alto y muy alto.....	43

Lista de figuras

Figura 1. Clasificación de trabajadores por sexo.....	35
Figura 2. Clasificación por rango de edad de los trabajadores.....	36
Figura 3. Clasificación por horas de trabajo.....	37
Figura 4. Clasificación de trabajadores por número de personas a cargo.	38
Figura 5. Clasificación por tipo de cargo.....	39
Figura 6. Clasificación por estrato económico.....	40
Figura 7. Clasificación por tipo de vivienda.....	41
Figura 8. Clasificación por nivel académico.....	42

Resumen

La presente investigación corresponde a la identificación de los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios en Colombia. Se tiene como objetivo principal la identificación de estos riesgos a través de tres objetivos específicos caracterizar a los trabajadores en teletrabajo, definir el área de servicio para analizar los dominios y dimensiones del riesgo psicosocial, y determinar los factores de riesgo psicosociales asociados a esta modalidad de trabajo. El estudio es de tipo ex post facto con enfoque cuantitativo, en donde se recopiló información por medio de la aplicación cuestionarios de condiciones intra y extralaborales en sus tipos A y B, a una muestra poblacional de 30 empleados de diferentes condiciones demográficas. Se seleccionó el equipo de recursos humanos como área de interés en donde se evidenciaron niveles de riesgo altos y muy altos en las siguientes dimensiones: demandas ambientales, cuantitativas, la exigencia de responsabilidad del cargo, y la carga mental. De igual forma las dimensiones de relaciones sociales en el trabajo y control y autonomía sobre el trabajo mostraron niveles importantes de riesgo. Como factores extralaborales se destacan las demandas laborales en el entorno familiar y social de los empleados y la situación económica del grupo familiar. Se concluye que es pertinente desarrollar e implementar estrategias y políticas que aborden elementos intra y extralaborales, promoviendo la flexibilidad horaria, la autonomía en sus actividades y el apoyo integral a los trabajadores que permita límites claros entre su vida laboral y personal. Finalmente se concluye con una comprensión específica de los desafíos psicolaborales en el trabajo y el menester de futuras investigaciones frente a fenómenos que emergen de esta modalidad.

Palabras clave: Bienestar, Recursos humanos, Riesgos psicolaborales, Teletrabajo.

Abstract

The present research corresponds to the identification of psychosocial risks affecting workers in the telework modality at a service company in Colombia. The main objective is to identify these risks through three specific objectives: to characterize teleworking employees, to define the service area to analyze the domains and dimensions of psychosocial risk, and to determine the psychosocial risk factors associated with this work modality. The study is *ex post facto* and has a quantitative approach, where information was collected through the application of questionnaires on intra and extra-labor conditions, types A and B, to a sample population of 30 employees with different demographic conditions. The human resources team was selected as the area of interest, where high and very high risk levels were evidenced in the following dimensions: environmental demands, quantitative demands, job responsibility requirements, and mental load. Additionally, the dimensions of social relationships at work and control and autonomy over work showed significant risk levels. Extrawork factors highlighted include work demands in the employees' family and social environments and the economic situation of their family group. It is concluded that it is pertinent to develop and implement strategies and policies that address intra and extra-labor elements, promoting flexible hours, autonomy in their activities, and comprehensive support for workers to allow clear boundaries between their work and personal lives. Finally, the study concludes with a specific understanding of the psychological and labor challenges at work and the need for future research on phenomena emerging from this modality.

Keywords: Well-being, Human Resources, Psychosocial Risks, Telework.

CAPITULO I

1. Aspectos generales y conceptuales de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

En la última década, el teletrabajo ha emergido como una forma predominante de empleo, impulsado por avances tecnológicos y cambios en las dinámicas laborales. La capacidad de trabajar desde casa ofrece numerosos beneficios, como la flexibilidad horaria y la eliminación del tiempo de desplazamiento. Sin embargo, esta modalidad también plantea una serie de desafíos que pueden impactar negativamente en la salud psicológica y el bienestar de los trabajadores.

El teletrabajo es una metodología que ha permitido a diferentes organizaciones alcanzar sus objetivos estratégicos de formas multivariadas, ofreciendo la posibilidad a sus colaboradores de trabajar en espacios más flexibles que les permitan ejecutar sus funciones de manera más autónoma y cómoda desde locaciones que el mismo colaborador a elegido. En Colombia, el teletrabajo está regulado por la Ley 1221 de 2008, y lo define así:

Teletrabajo. Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (Congreso de la República de Colombia, 2008)

Con base en esta premisa, se puede evidenciar que la modalidad de teletrabajo en Colombia tiene las mismas especificidades de cualquier trabajo presencial, lo que ha llevado a configurar que así sea dentro del espacio domestico donde el trabajador funge sus actividades están expuesto a ciertos riesgos laborales como en cualquier escenario laboral. Sin lugar a dudas uno de los fenómenos mundiales que impacto las formas de teletrabajar fue la pandemia

del COVID-19, exponiendo la necesidad y la versatilidad de muchas organizaciones al implementar esta modalidad de trabajo, resaltando muchas de sus virtudes y a su vez, dejando ver el interés por la salud mental y física de este tipo de trabajadores.

De tal magnitud fue el impacto que tuvo la pandemia sobre las estructuras social, en especial en el campo organizacional, que varios documentos jurídicos tomaron mucha más fuerza e importancia ante la latente necesidad de regular esta práctica laboral y sus factores desencadenantes, en especial lo que refiere a los factores de riesgo psicosocial de los colaboradores bajo esta modalidad, teniendo en cuenta los altos impactos que tuvo sobre la salud mental, a partir de algunos trabajadores cuyo trabajo se convirtió en un estado permanente y sin descanso al no delimitar las jornadas por encontrarse en casa. Razón de ello, se puede observar como la Resolución 2646 del año 2018, mediante la cual se indican los responsables y el procedimiento para la evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los riesgos psicosociales no se limitan únicamente al trabajo presencial y que no requieren que el trabajador este sometido en ambientes controlados para que emerjan disfuncionalidades que afecten sus dimensiones desarrollo.

A partir de este panorama, se puede comprender la necesidad de evaluar a través de un método más preciso los riesgos psicosociales que más impactan a los teletrabajadores en Colombia, teniendo los fenómenos sociales que han dado pie a esta modalidad, de tal forma que la caracterización de estos permita identificar una posible ruta de prevención, promoción e intervención.

Así pues, surge una pregunta orientadora que permite establecer los objetivos de la presente investigación:

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

En Colombia el teletrabajo está regulado por la Ley 1221 de 2008 y el decreto 0884 de 2012, en donde se establecen las condiciones que incentivan a fomentar esta modalidad de trabajo y se realizan las definiciones concernientes a este; el teletrabajo especifica unas modalidades de trabajo que delimitan la dependencia del mismo en donde se especifican los principios de igualdad, voluntariedad y reversibilidad.

Teniendo en cuenta este marco jurídico, se pueden resaltar los siguientes factores de riesgo psicosocial que impactan directamente en esta práctica de trabajo:

- El tecnoestrés.
- La fatiga mental e informática.
- Riesgo de aislamiento social.
- La imposibilidad de desconectar del trabajo.
- Problemas para la conciliación laboral y familiar.
- Tendencia a la auto explotación o Burn Out.
- Estrés.

Este tipo de riesgos pueden afectar de forma muy severa el bienestar de los teletrabajadores si no tienen una intervención oportuna, en este sentido, se estima que las personas que llevan a cabo teletrabajo tienen mayores tasas de ansiedad, estrés y fatiga, que los que desarrollan su trabajo de forma presencial.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

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

1.2.2 Objetivos específicos

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

1.3 Justificación

Las organizaciones a nivel mundial a través de la historia han evolucionado en sus enfoques estratégicos de contratación en cada uno de los acontecimientos que se viven como sociedad y seres humanos enfrentado guerras y enfermedades que llevan a establecer un enfoque fundamental como diferente a todo lo común que se experimentaba en los entornos laborales lejos de identificar distintas formas de dar a conocer diferentes capacidades.

El trabajo remoto contribuye a generar ingresos que son una de las bases de vital sostenimiento de los seres humanos como personas, así mismo en los hogares teniendo en cuenta como el poder para afrontar cada una de las adversidades que se presentan en el desempeño laboral.

En este caso después de vivir días difíciles con el COVID-19 , que impuso en la sociedad una incertidumbre sobre los eventos que se avecinaban, en donde las nuevas

tecnologías toman un papel esencial al desafiar las habilidades humanas y reinventar muchos comportamientos y métodos, generan la necesidad de imponer nuevas prácticas que favorezcan a los colaboradores cada día en la prevención de los factores de riesgo psicosocial más latentes en la actualidad, tales como el estrés y el síndrome de burnout en trabajadores que realizan sus actividades desde de casa, los cuales no solo deben responder por sus obligaciones ante las organizaciones, si con los vínculos familiares que les llevan a enfrentarse a nuevos retos, los cuales deben tener una mirada objetiva como lógica a fin de conocer los eventos por cuales atraviesa el ser humano en su puesto de trabajo en casa, reconocimiento que no solo se trata de generar ingresos, sino que es todo un escenario que involucra su estado mental como emocional. En razón de esto y con el propósito de realizar un abordaje más seguro, se deben conocer sus variables y rutinas, a partir de momentos muy puntuales como levantarse de la cama para iniciar las tareas del hogar y paralelamente su jornada como trabajador.

Como se ha observado, desde el punto de vista social, el teletrabajo ha impactado las dinámicas familiares que han tenido su mayor impacto sobre los aspectos psicológicos de los trabajadores, tal como lo expresa Lujano, (2021), citado por Gámez (2023) en su investigación sobre factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo indican que:

los trabajadores en casa, por el contrario, también pueden desencadenar alto nivel de estrés, conllevando a enfermedades y afecciones a la salud mental, y física; así mismo, la falta de atención y prevención en las organizaciones han generado condiciones laborales indeseables con la calidad de vida laboral, impactando negativamente en la salud de los trabajadores y de la misma organización, afectando directamente en la productividad (...). (p.10).

Lo que se pretenden resaltar con este tipo de acotaciones, es que el teletrabajo no puede ser considerado como una modalidad en donde la casa o el lugar donde el trabajador

decida desempeñarse, asegura el equilibrio en su vida personal y su vida laboral, sino que puede producir el efecto contrario, y es la sobre carga de tareas al no diferenciar el espacio físico en donde se desenvuelve, normalizando jornadas laborales extensas y atenuantes a fin de cumplir objetivos en tiempos que seguramente en la presencialidad acarrearían planeaciones más extensas. Es de anotar que el propósito principal de la presente investigación, comprende interpretar estos factores de riesgo y evaluar de manera mucho más metódica y precisa los riesgos que están teniendo un impacto más notable en los teletrabajadores en Colombia, lo que sin lugar a dudas abre la puerta a una discusión de intervención empresarial, y por qué no, la reformulación de parte de la jurisprudencia.

Por lo anterior, es que la presente investigación se enfoca en examinar los riesgos psicolaborales asociados con el teletrabajo en una empresa en Colombia en donde predomina significativamente esta modalidad. A medida que más organizaciones adoptan el trabajo remoto como una práctica estándar, es crucial entender cómo este entorno puede influir en el bienestar y la salud psicológica de los colaboradores.

1.4 Antecedentes específicos o investigativos

1.4.1 Marco Conceptual y Legal

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

factores psicosociales y su influencia en el bienestar de los colaboradores, mecanismos de evaluación de su impacto y metodologías de intervención para favorecer el bienestar de los colaboradores (OIT).

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

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

- En el año 2004 junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.
- Junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales publicó la cartilla para el empleador y para el trabajador de la Prevención del consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral.
- Ley 1010 del 23 de enero de 2006, que adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Resolución 652 de 2012, que establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.
- Resolución 1356 de 2012, que modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.

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

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

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

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

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

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

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

es responsabilidad del empleador y la asesoría en la ejecución de las actividades es responsabilidad de la ARP.

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

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

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

- Resolución 2764 de 2022 Por medio de la cual el Ministerio de Trabajo, adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora, así como los protocolos específicos de intervención por sector.

1.4.2 Antecedentes investigativos

Collarte et. al (2020), postula en su investigación las condiciones psicosociales, en los que se consideraron principalmente burnout, problemas de la salud, satisfacción laboral, riesgos psicosociales en las organizaciones, somnolencia diurna, compatibilización familia-empleo y trabajo emocional, con lo que se pudo establecer antecedentes importantes de afecciones como somnolencia, exigencia psicológica, interferencia entre trabajo y familia, y afecciones

musculares, todo esto correlacionado directamente con los turnos de trabajo y la alteración en periodos de descanso.

De otro lado, Aliaga et. al (2022), propone el grado de asociación entre los componentes de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, con la que se concluye que su relación es negativa, es decir el no control de dichos factores ocasiona menores niveles de satisfacción laboral, lo que se ve reflejado en las diferentes conductas laborales.

Es importante mencionar como las condiciones psicosociales del trabajo tienen síntomas subjetivos y alteraciones en la salud, para lo que es necesario mencionar los aportes hechos por Carrión et. al (2014), en donde concluye que las estas condiciones psicosociales nocivas tienen una gran influencia en su desgaste psíquico de los trabajadores.

En este mismo sentido, es necesario considerar factores intralaborales y extralaborales que pueden generar trastornos diversos en los hábitos de los trabajadores, tal como lo exponen Aguillón et. al. (2019), en donde se indica que varios de estos factores de riesgo que son generadores de enfermedades físicas y psicológicas, pueden ser prevenidos si las organizaciones implementan estrategias no resultan tan complejas para su aplicación.

La gran mayoría de empresarios destacan la reducción de costos, como la principal ventaja del teletrabajo, aunque también han visto mejorar los índices de ausentismo laboral. Por otro lado, las empresas ven como desventaja la dificultad para el autocontrol de los colaboradores, la distorsión en la comunicación interna y la acumulación de tareas. (Castro et al. 2017)

Se debe considerar lo expuesto por Semana (2017), en donde indica que el estrés y la ansiedad también han estado presentes dentro de la jornada laboral de los colombianos, lo cual ha llevado a las empresas a implementar acciones para apoyar a sus colaboradores. El estudio halló que 68,3% de las empresas implementan acciones de apoyo psicológico para ello,

mientras que 31,7% aún no han establecido ningún programa de apoyo o actividad para atender esta situación. Otra situación que se encontró fue que 53,4% de las empresas afirmó que sus colaboradores, bajo el sistema de trabajo remoto, labora más horas de las normales.

De esta forma, se debe considerar lo expuesto por Rubbini, N. (2012), en donde indica que los riesgos psicosociales en el teletrabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.

El Teletrabajo es una realidad moderna, y como modalidad está siendo considerada desde distintos rubros de las organizaciones, por parte de los empleadores es concebido como un atractivo beneficio a los trabajadores que deseen mantenerse en casa, evitar los desplazamientos públicos y mantener contacto con la familia, por otro lado se ha visto que el estrés en esta modalidad está causando muchos daños en la salud física y mental de los trabajadores, por su aislamiento, por sus relación entre casa y trabajo, y por la falta de interactuar físicamente con sus compañeros de oficina. (Olivares, M., 2014).

Es preciso mencionar lo que expone la empresa CHUBB citando a la Organización Mundial de la Salud (OMS), en donde se reconoce este síndrome del burnout como una enfermedad, agregándolo a la Clasificación Internacional de Enfermedades. Dos de los síntomas más comunes son la depresión y la ansiedad, afectando el entorno laboral, social y familiar del afectado.

El presente trabajo académico tiene el propósito de dar a conocer una visión general a las organizaciones en Colombia y sus trabajadores respecto al teletrabajo, con el fin de comprender de forma más precisa el termino y proceder a un análisis de como esta modalidad de trabajo se ha convertido en una tendencia en las organizaciones colombianas.

En Colombia, según el más reciente estudio de penetración de teletrabajo, realizado en julio de 2018 para el Min TIC por la Corporación Colombia Digital y el Centro Nacional de Consultoría, el número de teletrabajadores en nuestro país se ha incrementado en más de 385% en los últimos años, pasando de 31.500 en 2012, a más de 122 mil teletrabajadores en el año 2018.

El trabajo a distancia genera confusiones y muchas personas se toman a la ligera la normatividad relacionada con el tema. En Colombia, desde el año 2008, se reguló el teletrabajo. Sin embargo, no fue una figura ampliamente utilizada hasta la pandemia, en el 2020, entre muchos efectos, el foco del derecho laboral se centró en la figura del teletrabajo, la cual fue insuficiente porque estaba regulada de una manera estricta, específica y determinada. Por tanto, en muchas situaciones, esa reglamentación del teletrabajo no aplicaba o no podía cumplirse.

Colombia tuvo la necesidad de analizar qué situaciones aparte de las que ya concebía el teletrabajo no requerían tener una reglamentación o una regulación de trabajo a distancia. Allí es cuando nacen las figuras conocidas como teletrabajo, trabajo en casa y trabajo remoto, ya reglamentadas legalmente en forma a partir de la Ley 2088 de 2021.

A continuación, nombraremos las modalidades de teletrabajo

- Teletrabajo autónomo: *labora desde fuera de la sede principal, ocasionalmente debe presentarse de forma personal.*
- Teletrabajo móvil: *no tiene un lugar de trabajo establecido específicamente como parte inherente de sus funciones debe estar trasladándose a distintos lugares prestando su servicio desde allí.*

- Teletrabajo suplementario: *laboran* dos o tres días a la semana en su casa o en el lugar determinado para laborar y el resto del tiempo lo hacen en las instalaciones de la organización.

Teniendo en cuenta esta modalidad, es pertinente indicar que el teletrabajo trae consigo las mismas formalidades es que cualquier otra modalidad de trabajo presencial, razón por lo cual se darán a conocer algunas de las obligaciones mas relevantes de las partes involucradas en este sistema laboral (tabla 1).

Tabla 1.

Obligaciones en el teletrabajo

OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR EN EL TELETRABAJO	OBLIGACIONES DEL TELETRABAJADOR
Realizar aportes al sistema de seguridad social integral.	Participar en las actividades de prevención y promoción organizadas por la empresa y el Copasst.
Es responsable de la seguridad del teletrabajador	Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST de la empresa.
Crear una política de teletrabajo con las condiciones mínimas establecidas en la norma.	Utilizar los elementos de protección personal.
Suministrar los equipos y herramientas de trabajo requeridas, salvo que haya pacto de lo contrario entre las dos partes.	Cuidar los elementos de trabajo entregados para el desarrollo de la actividad contratada
Incluir al teletrabajador dentro del SG-SST y realizar las revisiones de los puestos de trabajo, informando a la ARL al respecto, así como permitirle al teletrabajador la participación en las actividades del Copast.	Cuidar y proteger la información suministrada por el empleador para la ejecución de labores, bajo la observación de la Ley de Habeas Data.
Informar al teletrabajador sobre la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo, y proporcionarle una copia	Permitir al empleador hacer vigilancia y visitas domiciliarias con el fin de realizar auditorías correspondientes
Suministrar a los teletrabajadores los elementos de protección personal.	Cumplir en tiempo, modo y lugar sus labores
Garantizar espacios y tiempos de capacitación de los teletrabajadores en el tema de seguridad y salud en el trabajo.	Diligenciar el formato de reporte de condiciones de trabajo con el fin de determinar peligros.

El teletrabajo es pues una alternativa laboral que surge dentro de la tendencia de la flexibilización laboral, y trae consigo beneficios sociales, económicos e incluso al medio ambiente, entre los cuales podemos enumerar los siguientes:

- Hay una reducción de costos para el trabajador quien, por no tener que desplazarse a un lugar determinado a trabajar, va a ahorrar en vestuario, transporte y alimentación.
- Ahorro del tiempo en la ejecución del trabajo pues precisamente será el trabajador quien tendrá la responsabilidad de organizar su tiempo para cumplir la labor encomendada. Esto supone aumento de la productividad y la eficiencia, es decir, hay una mejor utilización del tiempo, pero al mismo tiempo exige un alto grado de responsabilidad por parte del trabajador.

En virtud de lo expuesto, es menester mencionar que la salud mental está estrechamente relacionada con el teletrabajo, tal como lo ha expuesto Rico (2021), al indicar que, si bien esta modalidad de trabajo cuenta con grandes beneficios para los trabajadores, en especial para aquellas que están a cargo del hogar, tiene un impacto en la salud física y mental, para lo que menciona una serie de recomendaciones para promocionar la salud mental bajo estas circunstancias.

Para concluir con esta investigación el Teletrabajo genera un cambio cultural favorable que de acuerdo a la voluntad de las partes al momento de su adopción se deben comprometer y generar una nueva dinámica de interrelación, de comunicación ágil y efectiva. Adicionalmente, la organización por medio de capacitaciones, asesoramiento y acompañamiento a sus teletrabajadores le debe brindar las herramientas, conocimientos y habilidades necesarios sobre cómo deben realizar sus actividades fuera de las instalaciones, de esta manera podrá obtener beneficios económicos como reducción de costos y aumento de la productividad Ordoñez & Caicedo (2020) lo más importante tendrá colaboradores con mayor satisfacción y mejor estabilidad emocional.

CAPITULO II

2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo

Esta investigación corresponde a una investigación de campo, pues se está recopilando información real con el propósito de presentarle al lector un proyecto con estadísticas reales Caicedo & Jaramillo (2018), con la finalidad de tener una finalidad aplicada, ya que se requiere hacer uso de nuevos métodos de investigación con el fin de encontrar objetivos específicos y ser aplicados al proyecto.

Es importante mencionar que el enfoque de la presente investigación es de orden mixto, teniendo en cuenta que inicialmente se realiza la recopilación de datos que permiten identificar las variables de análisis que darán pie a encontrar las correlaciones interpretativas necesarias entre la modalidad de teletrabajo y los riesgos psicosociales. Así mismo tiene un alcance descriptivo, pues resulta necesario realizar la caracterización de los trabajadores a fin de definir las etapas necesarias que permiten concluir los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos los trabajadores de esta modalidad.

De igual forma, el instrumento utilizado para la presente investigación corresponde a cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y para evaluación de estrés, los cuales son regulados por el Ministerio de Trabajo Colombiano, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Finalmente, el diseño de la presente investigación corresponde a no experimental, toda vez que los datos son recopilados en un solo momento para su posterior descripción y correlación, sin alterar el contexto natural de los sujetos de estudio. En el mismo sentido cuenta con características longitudinales al estudiar las variables en un proceso de cambio a lo largo del tiempo, lo que es característico en condiciones que involucran situaciones psicosociales o de comportamiento.

2.1 Participantes

La población elegida para este estudio está conformada por 30 empleados de la empresa, 12 mujeres y 18 hombres, con edades que varían desde los 18 años hasta más de 65 años. La selección de estos participantes se realizó considerando la disponibilidad y disposición de los empleados para participar en el estudio. Esta muestra proporciona una visión representativa de la diversidad de experiencias y perspectivas dentro de la empresa en relación con el teletrabajo y los riesgos psicolaborales asociados.

Antes de proceder con la aplicación de las encuestas, se llevó a cabo una fase de sensibilización con el objetivo de preparar a los empleados y asegurar una comprensión clara del propósito y alcance del estudio. Durante esta fase, se realizaron las siguientes acciones:

- **Información sobre Prevención de Riesgo Psicosocial:** Se ofreció a todos los colaboradores una charla informativa sobre la importancia de la prevención de riesgos psicosociales en el contexto del teletrabajo.
- **Firma de Consentimiento Informado:** Para garantizar la participación voluntaria y consciente, se solicitó a cada empleado que firmara un consentimiento informado. Este documento detallaba los objetivos del estudio, los procedimientos de recolección de datos, y cómo se garantizaría la confidencialidad de la información proporcionada.
- **Explicación del Procedimiento de Medición:** Se explicó claramente a los participantes cómo se llevaría a cabo la medición de los riesgos psicolaborales, detallando los pasos para la administración de las encuestas.

2.2 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 Recursos Humanos:	Gestiona el talento humano y las políticas de recursos humanos.
Gerente 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

2.3 Resumen de participantes

Tabla 2.

Resumen de participantes

ÁREA	CARGO	CANTIDAD	TOTAL
Ejecutiva	Director	1	1
Equipo Operaciones	Líder	1	5
	Auxiliar	2	
	Operario	2	
Equipo Finanzas	Director	1	3
	Auxiliar	2	
Equipo IT	Líder	1	4
	Tecnólogo	1	
	Operario	2	
Equipo de Marketing Digital	Líder	1	4
	Auxiliar	2	
	Operario	1	
Equipo de Recursos Humanos	Líder	1	3
	Tecnólogo	1	
	Auxiliares	1	
Equipo de Atención al Cliente	Líder	1	5
	Tecnólogo	2	
	Auxiliares	2	
Equipo de Ventas	Líder	1	5
	Administrativo	1	
	Auxiliar	2	
	Operario	1	
TOTAL TRABAJADORES			30

2.4 Técnicas

2.4.1 Metodología de evaluación

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

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

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

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

2.4.2 Modelo de análisis de los factores psicosociales

2.4.2.1 Condiciones intralaborales

Las condiciones Intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Los dominios y dimensiones considerados son:

Tabla 3.

Dominios y dimensiones intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y del esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad de rol
		Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
Relación con los colaboradores (subordinados)		
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación	
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	

2.4.2.2 Condiciones extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador; a su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería son:

Tabla 4.

Constructos y dimensiones extralaborales

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

2.5 Interpretación genérica de los niveles de riesgo

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.

4. 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.
5. 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.

Tabla 5.

Referencia colores nivel de riesgo

MUY ALTO
ALTO
MEDIO
BAJO
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE MUY BAJO

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.

Cuestionarios aplicados.

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

2.6 Fases del trabajo de campo

En relación con las fases del trabajo de campo, éstas fueron llevadas a cabo abordando cada objetivo específico, así:

Objetivo específico 1. Caracterizar los trabajadores en modalidad de teletrabajo.

- Fase de planificación y preparación: Inicialmente se elige una empresa que cuenta con las condiciones para el análisis pertinente de los datos, que para este caso amerita una organización que tenga modalidad de teletrabajo en el país.
- Fase de recolección de datos: El insumo de los datos será tomado a partir de la batería de riesgo psicosocial, con la que se evaluarán resultados que exponen factores extralaborales e intralaborales.

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

- Fase de planificación y preparación: Para este objetivo, es necesario clasificar el tipo de cuestionario que será aplicado a los trabajadores conforme a las funciones que desempeñan, para lo cual se procede así:
 - Tipo A (intralaborales y extralaborales): Aplicado a los operarios.
 - Tipo B (intralaborales y extralaborales): Aplicado a los administrativos.
- Fase de recolección de datos: Una vez se realice la aplicación de la batería, se procede a la tabulación con el propósito de identificar los riesgos de cada una de las áreas intervenidas.

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

- Fase de planificación y preparación: conforme se identifique el área de interés, se procede a realizar un análisis los niveles mas altos de riesgo a los que están expuestos los trabajadores bajo esta modalidad, a partir de las dimensiones y dominios que correspondan.
- Fase de recolección de datos: la consolidación de datos surge a la partir de la tabulación del objetivo específico número 2, con lo que se puede identificar la correlación entre las dimensiones, dominios y los riesgos psicosociales que afectan significativamente esta área.

2.7 Categorización y clasificación

Como se ha mencionado anteriormente, el criterio que se tomo como referencia para la aplicación de los cuestionarios corresponde a las funciones desempeñadas y paralelamente al nivel educativo de los colaboradores, así pues, es necesario evidenciar los resultados de la tabulación de estas aplicaciones, con la cuales se determinan los dominios y dimensiones que

Tabla 9.

Resultado de aplicación Cuestionario intralaboral tipo B – Administrativos

DOMINIOS	DIMENSIÓN	Equipo de Atención al Cliente	Equipo de ventas	Equipo de recursos humanos	Equipo de Marketing	Equipo de operaciones	Equipo de Tecnología	Equipo Financiero	Equipo Ejecutivo
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del Liderazgo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
	Relaciones Sociales en el Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Retiro alimentación 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
	Control y Autonomía sobre el Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	B
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	A
	Demandas Emocionales	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	Demandas Cuantitativas	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	B
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A
	Demandas de Carga Mental	NA	NA	NA	NA	NA	NA	B	SR
RECOMPENSAS	Demandas de la Jornada de Trabajo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	MA
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SR	MA
	Reconocimiento y Compensación	NA	NA	NA	NA	NA	NA	MA	MA
	% SR	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12,5	12,5
	% B	NA	NA	NA	NA	NA	NA	12,5	18,8
	% M	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,0	0
	% A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	37,5	31,25
	% MA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	37,5	37,5
Total		0	0	0	0	0	0	100	100

Tabla 10.

Resultado de aplicación Cuestionario extralaboral tipo B – Administrativos

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

CAPITULO III

3. Resultados

El teletrabajo ha ganado relevancia significativa en el entorno laboral moderno, transformando la manera en que se desarrollan las actividades profesionales y gestionan los recursos humanos. Esta modalidad, aunque ofrece ventajas notables como la flexibilidad y la reducción del tiempo en los desplazamientos, también conlleva una serie de desafíos que pueden afectar el bienestar psicológico de los empleados. Para abordar de manera efectiva estos retos, es esencial comprender en profundidad las características de los trabajadores en teletrabajo, los dominios y dimensiones de su entorno laboral, así como los factores de riesgo psicosociales asociados.

Esta investigación tiene como propósito general analizar los riesgos psicolaborales en el contexto del teletrabajo colombiano, abordando los tres objetivos específicos mencionados inicialmente:

3.1 Caracterizar a los trabajadores en modalidad de teletrabajo

Con este objetivo se pretende identificar y detallar las características principales de los empleados que participaron en la aplicación de los cuestionarios, los cuales realizan sus funciones desde casa. A continuación, se evidenciarán aspectos comprendidos por el perfil demográfico y las condiciones laborales, lo cual tiene un nivel de influencia considerable dentro de la experiencia laboral y el bienestar físico y psicológico.

En virtud de lo expuesto, y como se ha mencionado a lo largo de la presente investigación, la población objetivo corresponde a los colaboradores de una empresa colombiana que ha adoptado la modalidad de teletrabajo en su organización. Esta empresa tiene una representación significativa de esta modalidad que permite el análisis de riesgos psicolaborales bajo estas condiciones, lo cual se ve estrechamente relacionado con la ejecución

de sus tareas cotidianas. En este orden de ideas es necesario precisar las diferentes características demográficas que corresponden a las condiciones de los trabajadores que participaron de la investigación:

Tabla 11.

Clasificación trabajadores por sexo.

Sexo	Número de trabajadores	%
Mujeres	12	40
Hombres	18	60
Total	30	100

Figura 1.

Clasificación de trabajadores por sexo.

TRABAJADORES POR SEXO

■ Mujeres ■ Hombres

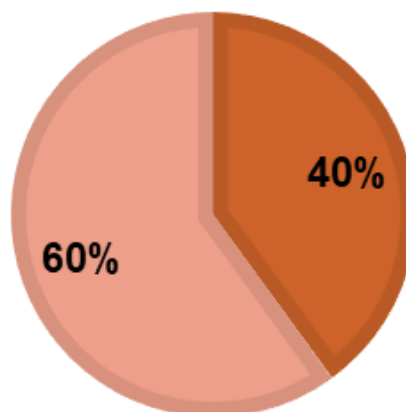


Tabla 12.

Clasificación por rango de edad de los trabajadores.

Distribución por edad	Número de trabajadores
18 a 25 Años	5
26 a 35 Años	8
36 a 45 Años	7
46 a 55 Años	5
56 a 65 Años	3
Más de 65 Años	2
Total	30

Figura 2.

Clasificación por rango de edad de los trabajadores.

TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD

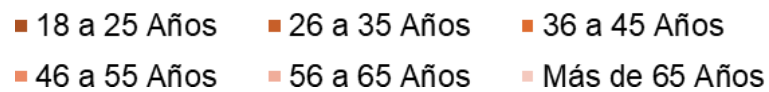
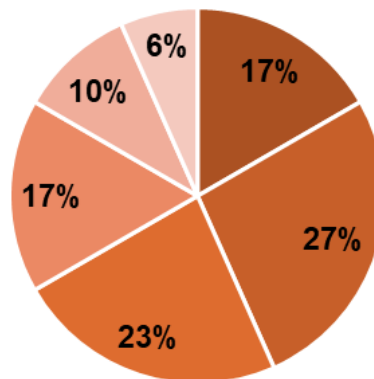


Tabla 13.

Clasificación por horas de trabajo.

Horas de trabajo	Número trabajadores
8 horas	10
9 horas	18
10 horas	1
12 horas	1
Total	30

Figura 3.

Clasificación por horas de trabajo.

DURACIÓN DE JORNADA LABORAL

■ 8 horas ■ 9 horas ■ 10 horas ■ 12 horas

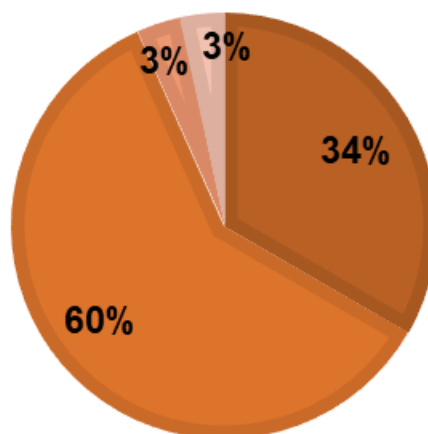


Tabla 14.

Clasificación de trabajadores por número de personas a cargo.

Personas a cargo	Número de trabajadores
0	22
1	0
2	2
3	2
4	3
5	0
6	1
Total	30

Figura 4.

Clasificación de trabajadores por número de personas a cargo.

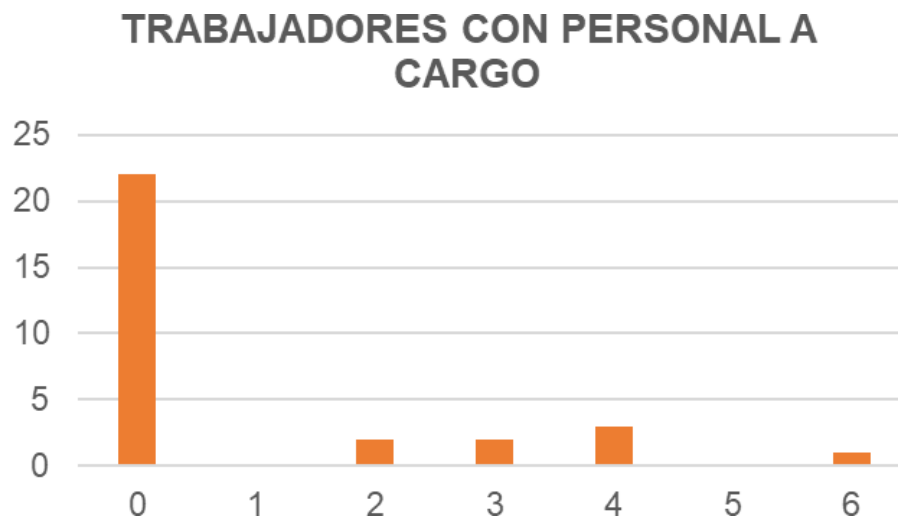


Tabla 15.

Clasificación por tipo de cargo.

Tipo de cargo	Número de trabajadores
Directivo	2
Profesional o técnico	8
Asistencial	14
Operador	6
Total	30

Figura 5.

Clasificación por tipo de cargo.

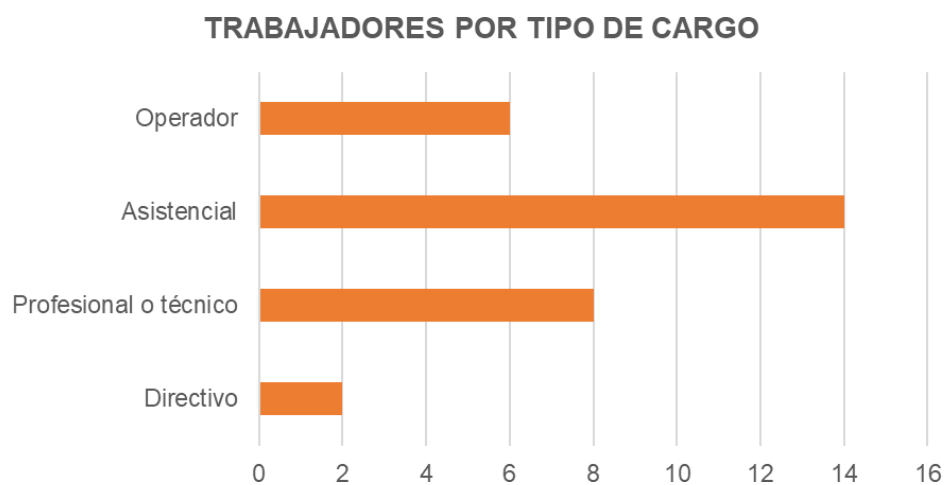


Tabla 16.

Clasificación por estrato económico.

Estrato	Número de trabajadores
No sabe / No responde	1
Estrato 1	6
Estrato 2	17
Estrato 3	5
Estrato 4	1
Total	30

Figura 6.

Clasificación por estrato económico.

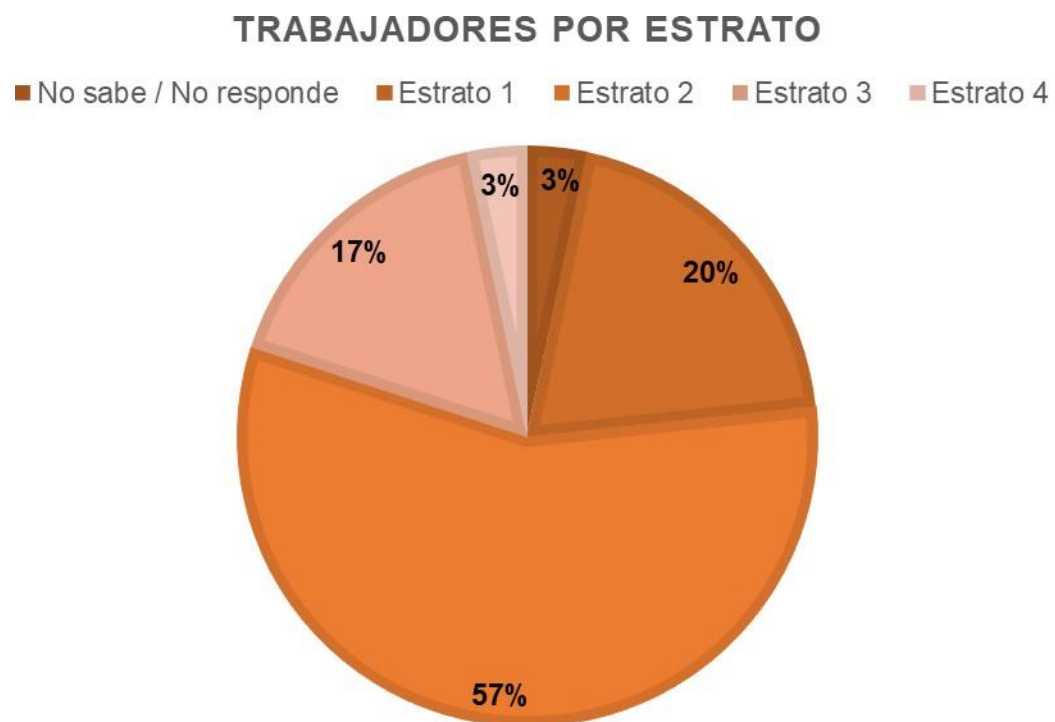


Tabla 17.

Clasificación por tipo de vivienda.

Tipo de vivienda	Número de trabajadores
Familiar	9
Propia	11
Arrendada	10
Total	30

Figura 7.

Clasificación por tipo de vivienda.

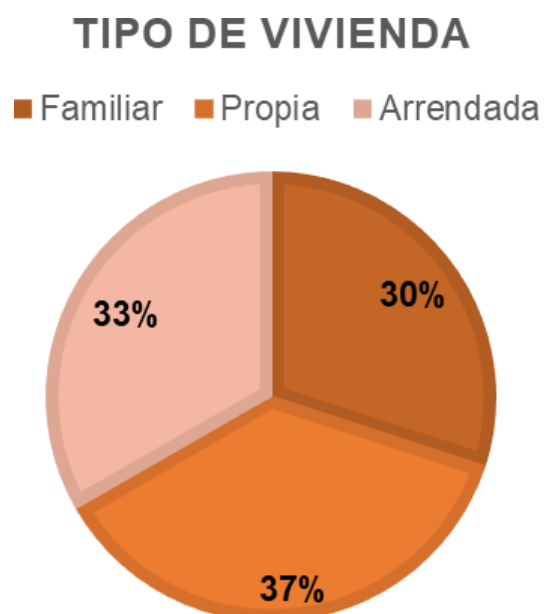


Tabla 18.

Clasificación por nivel académico.

Nivel académico	Número de trabajadores
Primaria incompleta	1
Primaria completa	1
Bachillerato incompleto	2
Bachillerato completo	4
Técnico / Tecnológico incompleto	1
Técnico / Tecnológico completo	8
Profesional incompleto	2
Profesional completo	8
Post-grado incompleto	0
Post-grado completo	3
Total	30

Figura 8.

Clasificación por nivel académico.



Con esta clasificación se puede tener un panorama detallado de las condiciones sociodemográficas y laborales de los trabajadores que fueron intervenidos con los cuestionarios; este tipo de contextos tienen una gran incidencia en el diligenciamiento de los cuestionarios y su posterior análisis.

3.2 Analizar el área de servicio para explorar dominios y dimensiones

Para evaluar las diferentes áreas y dimensiones que afectan a los teletrabajadores, se pretende analizar el entorno del trabajo remoto de una perspectiva que resulte integral, lo cual incluye la organización del espacio y el tiempo de trabajo a través del uso de nuevas tecnologías y herramientas de apoyo, todo dentro de un marco de interacciones laborales y gestión adecuada de recursos.

El análisis que se llevo a cabo corresponde a los resultados hallados en la aplicación del cuestionario tipo A en donde se consolidaron los valores porcentuales de las áreas que presentaban riesgos valorados como altos y muy altos, para lo cual se obtuvo lo siguiente:

Tabla 19.

Consolidado puntajes intralaboral riesgo alto y muy alto.

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
26,32	42,11	42,11	42,11	78,95	47,37	42,11	10,53

Tabla 20.

Consolidado puntajes extralaboral riesgo alto y muy alto.

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
28,57	57,14	57,14	57,14	71,43	42,86	28,57	28,57

Se evidencia en la tabla 19, que hay tres áreas en los límites (menor y mayor) de la puntuación de los riesgos intralaborales (equipo ejecutivo, equipo de atención al cliente, y equipo de operaciones), mientras que los otros cinco equipos se encuentran dentro del promedio, razón por la cual se tomó la determinación de elegir una de estas dependencias conforme al ejercicio de sus funciones.

La elección del área de Recursos Humanos para llevar a cabo un análisis detallado de los riesgos psicolaborales en la organización, obedece a una serie de consideraciones esenciales que reflejan la importancia de esta área en el contexto organizacional, así como los resultados obtenidos de la reciente evaluación.

Al enfocar el análisis en esta dependencia, se potencializa la oportunidad de desarrollar e implementar intervenciones y estrategias preventivas basadas en una comprensión directa de las necesidades y desafíos enfrentados por los colaboradores en el ejercicio de sus funciones. Esto no solo contribuye a mejorar el entorno laboral y la calidad de vida de los trabajadores, sino que también orienta el trabajo hacia el cumplimiento de la misión y el desempeño eficaz de la empresa.

3.3 Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de teletrabajo

El tercer objetivo se centra en reconocer y evaluar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores en modalidad de teletrabajo. Se prestará especial atención a los aspectos como el aislamiento social, la sobrecarga laboral, y el equilibrio entre los límites del trabajo y la vida personal, entre otros elementos que puedan impactar negativamente en la salud mental y el rendimiento laboral.

El cuestionario intralaboral tipo A aplicado a los empleados ha revelado niveles elevados de riesgo en un dominio crítico: las demandas del trabajo, evidenciando las siguientes dimensiones como las más afectadas:

1. **Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico = Riesgo alto**
2. **Demandas Emocionales = Riesgo muy alto**
3. **Demandas Cuantitativas = Riesgo alto**
4. **Influencia del Ambiente Laboral sobre el Extralaboral = Riesgo muy alto**
5. **Exigencias de Responsabilidad del Cargo = Riesgo alto**
6. **Demandas de Carga Mental = Riesgo alto**

De otra parte, se evidenciaron dos dimensiones correspondientes a otros dominios que cuentan con un nivel de riesgo alto:

1. **Relaciones Sociales en el Trabajo** (Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo) = **Riesgo alto**
2. **Control y Autonomía sobre el Trabajo** (Dominio Control sobre el trabajo) = **Riesgo muy alto**

Estos hallazgos resultan de gran valor dentro del área de recursos humanos, lo cual juega un papel trascendental en la gestión de personas y la implementación e intervención de nuevas políticas laborales.

En primera medida, el área de recursos humanos es el foco en donde se planifican, diseñan y ejecutan las estrategias de gestión y desarrollo organizacional. Las exigencias laborales, tales como la carga de trabajo, los cronogramas de actividades y la coacción por resultados favorables, son asuntos directamente gestionados y controlados por RRHH. Al analizar estos riesgos dentro de esta área, se puede obtener una visión precisa sobre cómo las políticas y prácticas actuales afectan a los empleados, así como las propuestas de mejora en donde se consideren las acciones que deben ser ajustadas para mejorar el bienestar y la eficiencia.

De otra parte, los datos del cuestionario extralaboral tipo A han mostrado un impacto significativo de las demandas laborales en el entorno familiar y social de los empleados. Este hallazgo subraya la necesidad de abordar no solo los aspectos laborales, sino también cómo las políticas de Recursos Humanos pueden influir en el equilibrio entre la vida laboral y personal. La implementación de estrategias que promuevan la flexibilidad y el apoyo al bienestar integral de los empleados es crucial para mitigar los riesgos identificados, los cuales se relacionan así:

1. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo = **Riesgo muy alto**
2. Características de la vivienda y de su entorno = **Riesgo alto**
3. Situación económica del grupo familiar = **Riesgo muy alto**
4. Tiempo fuera del trabajo = **Riesgo alto**

En el mismo sentido, el equipo de recursos humanos mantiene una relación directa y constante con todos los empleados, lo que permite una comprensión más profunda y ajustada a las experiencias individuales y sociales relacionadas con los riesgos psicosociales. Esta proximidad facilita una valoración más práctica de los factores que contribuyen a estos riesgos psicolaborales, ofreciendo la posibilidad de implementar soluciones específicas y encaminadas hacia la mejora constante.

A través de una metodología muy puntual y un análisis detallado, esta investigación ha tenido como eje principal ofrecer una comprensión clara de los desafíos psicolaborales en el teletrabajo, así como exponer una serie de discusiones para mejorar la calidad de vida laboral y la certidumbre en entornos remotos, que de forma paralela den paso a nuevas investigaciones sobre la materia y aborde otro tipo de fenómenos que desencadenan la exposición a estos riesgos.

CAPITULO IV

4. Disertación

Teniendo en cuenta el desarrollo de los anteriores objetivos, es necesario precisar algunas posturas con las que se de respuesta a los propósitos planteados en la presente investigación, por lo cual es menester mencionar que la presente investigación dio paso a una caracterización de los colaboradores, en donde se observó la diversidad demográfica y laboral de la organización, en donde es necesario resaltar las condiciones individuales y colectivas que determinan aspectos psicosociales. En el mismo sentido y al considerar el amplio espectro de grupos etarios y perfiles profesionales, se observan los desafíos que conlleva la modalidad de teletrabajo, especialmente lo que concierne al distanciamiento social y la dificultad de establecer algunos límites entre su vida laboral y familiar. Este panorama juega un papel crucial toda vez que permite panificar estrategias de intervención que se ajusten a estas necesidades a partir de un contexto real y confiable.

Por otra parte, definir el área de servicio para su análisis correspondiente, permite no solo reconocer el papel transversal que juega el área de recursos humanos en la organización, sino comprender la estrecha relación que tienen los dominios y dimensiones con el tipo de tareas que ejecutan los colaboradores, que para este caso corresponde a las demandas del trabajo, las relaciones sociales en el trabajo y el control sobre este. Esto resalta la necesidad de que esta dependencia, que se encuentra en riesgo pronunciado, actúe de forma dinámica para abordar estos riesgos en donde ellos se ven afectados de primera mano, lo que amerita considerar un ajuste en políticas internas y practicas laborales que se traduzcan en estrategias que permitan un control emocional mas responsable frente a sus responsabilidades y una administración mas adecuada de su tiempo de trabajo vs. tiempo en familia.

De igual forma, determinar estos factores de riesgo psicosocial, permite tener un panorama general en todas las áreas de la empresa, sin embargo, para la presente investigación, se parte de la elección de un área específica de interés, lo que deja la puerta abierta en futuras investigaciones para una revisión de otras áreas mucho mas operativas o directivas. Con base en lo anterior, se determinaron niveles elevados en el área de recursos humanos que dan respuesta a las demandas emocionales e influencia en el ambiente laboral, indicando una repercusión considerable en el bienestar psicológico. De la misma manera se puede observar como las dimensiones de demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas cuantitativas, exigencias de responsabilidad del cargo y carga mental también presentan niveles de riesgo elevados. Además, el riesgo de vinculación con las relaciones sociales en el trabajo y control de autonomía deja ver la necesidad de intervenir en las diferentes interacciones comunicacionales que se dan en la organización, priorizando conceder a los colaboradores grados de confianza importantes en donde se otorgue mayor autonomía en la gestión de sus actividades.

Aquí vale la pena mencionar que los hallazgos del cuestionario extralaboral tipo A ponen en evidencia el impacto en el entorno familiar y social, a través de riesgos asociados a las dimensiones de influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, las características de la vivienda, la situación económica familiar y el tiempo fuera del trabajo, en donde se induce una afección negativa sobre la salud mental y la búsqueda del equilibrio que buscan los colaboradores entre las diferentes dimensiones psicológicas de su vida. Esta situación abre la puerta a que se pretenda el desarrollo de políticas que no solo den respuesta a las situaciones de orden intralaboral, sino también como parte de la red de apoyo de los empelados en sus contextos familiares y sociales.

. Finalmente, teniendo en cuenta la necesidad de un ajuste en las políticas y estrategias de la modalidad de teletrabajo, es recomendable planear medidas que promuevan la mejora en el control y la autonomía de los colaboradores dentro su trabajo, pues la carencia de estos aspectos contribuye a una cultura organizacional con una percepción generalizada de baja eficacia y satisfacción laboral; en cambio, si se regulan las tácticas en esta materia se traduce en mejora del bienestar y su rendimiento en general.

Referencias

- Caicedo, A. M. G., & Jaramillo47, C. A. M. (2018). Estadísticas de producción cítricos del corregimiento San José en septiembre del 2017. Bogotá, DC ISSN: 2619-3132, 308.
- Carrión García, M., Gutiérrez Strauss, A. M., & López Barón, F. (2014). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 30(3), 311-322. <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.3.7091>
- Aliaga-Zamora, G. et al. (2022). Componentes de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital de Cajamarca, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000300008&script=sci_arttext
- Castro, P., Galarza, I y Sánchez, S. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14550/1/2017_ventajas_desventajas_teletrabajo.pdf
- Collarte, D. et al. (2020). Diagnóstico de los factores psicosociales asociados a la fatiga en tripulantes de cabina de personas del sector aeronáutico. *Interciencia*, 45(7), 321-328. <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922005/html/>
- Decreto 884 de 2012. Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones. 30 de abril de 2012. D.O. No. 48417.
- Gámez, Y. (2023). Factores de riesgos psicosociales que influyen en la calidad de vida del teletrabajador. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas]. Repositorio universitario. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53218/2023YesidGonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley 1060 de 2006. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. 16 de julio de 2008. D.O. No. 47052.

Olivares, M. (2014). Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por trabajadores de una empresa de servicios.
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1379/tpsico%20541.pdf?sequence=1>

Ordoñez, C. C. O., & Caicedo, A. M. G. (2020). Utilización de método para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de la institución de salud nivel I en Guadalajara de Buga-Colombia para el año 2019. In Actas II Congreso Prevenir 2019: desde la teoría a la práctica. Seguridad, salud, bienestar (p. 41). Seguridad y Bienestar Laboral SL.

Pérez, J. et al. (2020). Riesgos psicosociales intralaborales y de estrés en trabajadores del sector secundario. Horizonte de Enfermería, 31(2), 135-147.
http://dx.doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.31.2.135-147

Portal Teletrabajo Colombia. (2016). Pacto por el Teletrabajo.
http://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8105_archivo_pdf_pacto.pdf

Prieto, J. L. R. (2021). Salud mental y teletrabajo en tiempos de pandemia. Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 79(155), 567-575.
<https://doi.org/10.14422/mis.v79.i155.y2021.006>

Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo
http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf

Semana. (2016). El estrés o el insomnio, la otra cara del teletrabajo.
<http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/teletrabajo-puede-causar-estres-o-insomnio/515578>

Semana. (2020). El 50% de las empresas en Colombia no estaban preparadas para el

teletrabajo. En línea, tomado de:
<https://www.semana.com/empresas/articulo/empresas-de-colombia-no-estabanpreparadas-para-el-teletrabajo/289260/>

Síndrome de burnout en el teletrabajo en Colombia (2020). <https://www.chubb.com/co-es/pymes/articulos/sindrome-burnout.html#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20estudio,%25%20de%20los%20hombres%20encuestados%E2%80%9D>

Velasquez I et. Al. (2022). El Teletrabajo y la Productividad en las Organizaciones. Studocu. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-autonoma-de-honduras/historia/el-teletrabajo-y-la-productividad-en-las-organizaciones/37564555>

Verano D., Suárez H., & Sosa Cabrera, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 20(1), 41-46. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000154>

Actualícese (2023). Modalidades del trabajo a distancia: características y requisitos. <https://actualicese.com/modalidades-del-trabajo-a-distancia-caracteristicas-y-requisitos/?srsltid=AfmBOoohWZXuKR2GTuRAWijNI1fLH8fBhkRJgF2sICt2jfr0YAzmgEQn>

Tech, D. (2022). Beneficios del Teletrabajo. Dagaztico. <https://dagaztech.net/beneficios-del-teletrabajo/>