

RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

-RAI-

Fecha de elaboración: 05.10.2020			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Influencia del teletrabajo en aparición de síntomas de estrés en empresa de mensajería en Bogotá.			
Autor(es): Yeisi M. Molina Baquero, Elver M. Oviedo Cerón, Ingrid M. Fuentes Martínez			
Tutor(es): Edgar J. González Gil			
Fecha de finalización: 5.11.2020			
Temática: Teletrabajo			
Tipo de investigación: Investigación cuantitativa			
Resumen: La presente investigación tuvo como objetivo principal la determinación de la influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería de Bogotá, fue necesario la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos (cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial y Cuestionario de estrés laboral por influencia del teletrabajo en pandemia) con la muestra representada por 13 trabajadores de diferentes tipos de cargo; profesionales, jefes, analistas y operativos, en una oficina que a causa de la pandemia se vio obligada a utilizar la modalidad de teletrabajo sin previa planificación. Se evaluó en primera instancia el nivel de estrés individual organizacional, y síntomas presentados en época de confinamiento, incluyendo factores de relaciones laborales, familiares, organización del trabajo, herramientas Tics, resolución de problemas, trabajo en equipo, carga laboral, tiempo libre, conectividad y compromiso.			
Palabras clave: Teletrabajo, estrés laboral, pandemia, salud psicosocial, plataformas, confinamiento.			
Planteamiento del problema: La implementación del teletrabajo implica nuevos cambios y retos dentro de una organización, situación que trae como consecuencia la aparición de nuevas necesidades y riesgos para la salud. Dentro de las posibles implicaciones del teletrabajo sobre la salud psicosocial de los empleados podemos encontrar de dos tipos: las relacionadas con el uso de la TIC, y las específicamente relacionadas con el teletrabajo. En lo que se refiere al uso de la TIC encontramos la dificultad de adaptarse al manejo y aplicación de sistemas, plataformas, software y equipos; en cuanto a las del teletrabajo encontramos, inseguridad, desvinculación laboral, menos trabajo en equipo, fatiga entre otras; las cuales están estrechamente relacionadas con su formación, preparación y características personales. Las malas adaptaciones a cualquier contexto pueden traer consecuencias emocionales, conductuales y cognitivas ocasionando el estrés. (Bernardina, María; Fabregat, Alonso; Ci Ante la problemática mundial que se ha generado partir de la pandemia del Covid-19, las organizaciones a nivel mundial y local se han visto en la obligación de implantar la modalidad de teletrabajo; en este contexto, hemos tomado en consideración lo que ocurre área de seguridad de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad de Bogotá a raíz de la implementación de esta modalidad de organización del trabajo.			
Pregunta: ¿Cuál es la Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá durante la época de pandemia?			

Objetivos: Determinar la Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

Evaluar los síntomas de estrés presentes en los trabajadores del área de seguridad de la empresa de mensajería.

Establecer la interacción del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés.

Proponer recomendaciones a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación.

Marco teórico:

En diciembre de 2019 en la ciudad de Wuján se identificó el primer brote de coronavirus COVID-19, desde que esta enfermedad se empezó a esparcir ampliamente por 215 países, los gobiernos de Asia y los países donde se presentaron brotes tomaron la iniciativa de programas de distanciamiento social para prevenir la propagación del virus, con esta medida todas las actividades y negocios no esenciales en la ciudad se dieron por terminados.

Rápidamente las empresas y sus economías fueron migrando hacia el teletrabajo, definido por Mariani (2010) en el texto de Putro & Riyanto (2020), como aquella actividad que ocurre cuando un trabajador es remunerado por trabajar en cualquier ubicación diferente a las oficinas habituales de su trabajo. Para los administrativos el teletrabajo trae consigo un cambio de supervisión directa a remota, un cambio en la comunicación cara a cara a una comunicación virtual, siendo esta última principalmente realizada virtualmente o por teléfono. Aunque la virtualidad ya había tomado un campo importante en los trabajos con la pandemia según Harpaz, Khalifa y Davison (2000) en el texto de Putro y Riyanto (2020) aseguran que se vieron beneficios altamente importantes no sólo para la organización sino para el empleado, donde evidenciaron la reducción de costos, la flexibilidad en el estar, el aumento de la productividad y una forma de mantener al trabajador productivo y activo improvisadamente. Para algunos, opina Kossek (2006), el teletrabajo puede dar mayor control psicológico del trabajo, puede reducir el conflicto que se presenta en las casas la ausencia del trabajador y en determinado momento podría llegar a reducir la depresión (Putro & Riyanto, 2020). Existen diversas formas de teletrabajo, algunas respecto a la frecuencia de distancia; es decir, teletrabajadores solo por algunas horas al mes y otros todos los meses, respecto al uso de las TIC's, ya que hay quienes la usan para realizar algunas de sus tareas y otros quienes realizan toda su labor por esta modalidad.

Según Hazzar lo que se veía al principio como solo ventajas fueron sacando a la luz niveles de estrés más altos determinados por las desventajas del trabajo en casa, como una sensación de soledad, barreras no determinadas entre la jornada laboral y la atención en casa. . Al teletrabajo, se suma el estrés tecnológico según Brod (1984) es el estrés que se produce a la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías digitales y sentir que hay demasiada tecnología, invasión de la tecnología, incertidumbre tecnológica, complejidad tecnológica e inseguridad tecnológica, que como parte del teletrabajo demanda de los administradores que den permisos, accesos y recursos tecnológicos apropiados (Mitchell, 2018).

Método:

Considerando las variables de estudio se determinó que la investigación es de tipo cuantitativo, tomando referencia Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014). Así mismo, se determinó que esta investigación es carácter descriptivo puesto que ésta permite conocer los fenómenos, es y de tipo transversal ya que la recolección de datos tiene lugar en un corte de tiempo determinado.

La selección de la población se realizó mediante un muestreo no probabilístico intencional. El interés inicial son los empleados del área de seguridad postal de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad de Bogotá, población comprendida por trece (13) empleados entre administrativos y operativos, tomando el 100% de la población. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios: el primero titulado Cuestionario para la evaluación de estrés laboral y el segundo corresponde al Cuestionario de estrés laboral en teletrabajo durante época de pandemia

Para la validación del instrumento se pidió colaboración a dos psicólogos expertos en el tema, quienes con un formato de calificación avalaron el cuestionario, realizando observaciones por cada pregunta según la pertinencia, estructura y claridad del lenguaje.

Resultados, hallazgos u obra realizada:

En primer lugar, se identificó que el 100% de los empleados encuestados manifestaron que han trabajado más horas durante la modalidad de teletrabajo que en la modalidad presencial. Esto se le puede atribuir al hecho que un 69% los encuestados expresa que ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial; además un 77% de estos consideran que los tiempos para las entregas de tareas o actividades laborales no se ha visto reducido mediante esta modalidad de organización del trabajo; otro aspecto importante a resaltar es que un 38% representado en 5 empleados expresa que la empresa no les ha suministrado los medios, herramientas y facilidades (plataformas, acceso a información, equipos y/o otros) para llevar a cabo sus actividades de manera exitosa; en la misma proporción estos opinan que su tiempo libre se ha visto comprometido y que la virtualidad ha hecho que su trabajo se vea menos productivo; por su parte un 31% de estos manifiestan que sienten mayor presión laboral mientras realizan su trabajo desde casa.

La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobre esfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales). La percepción y valoración está mediada por las características personales (diferencias individuales) frente a las exigencias de las tareas en sus diferentes grados, así como la percepción de logro resultante, en situaciones laborales todos tienen diferentes grados de estrés. Lo que debe propiciar la persona y la organización es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo (eustrés). (Durán, 2010)

Otro factor clave que se diagnosticó es que el 54% de los encuestados manifiestan que han experimentado estrés mediante la modalidad teletrabajo durante la época pandemia y han sentido síntomas o reacciones negativas como dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros. Así mismo, se identificó que el 38% de los encuestados expresan que durante su jornada laboral se sienten emocionalmente desgastados y agotados. Del mismo modo en lo que concierne a las dificultades de conexión, un 33% expresa que esta condición es un generador de estrés y un 31% afirman que no disponen de un espacio apropiado para desarrollar sus actividades laborales en casa.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas, algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas; algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; son las consecuencias físicas, psicológicas y las asociadas a la empresa; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance (Del Hoyo Delgado, 2017, pág. 8).

Por otra parte, se determinó que un 48% de la población objeto de estudio considera el teletrabajo no les ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar los ya interiorizados; igualmente, lo que se refiere a las competencias de resolución de problemas, un 31% manifiestan que estas no se han visto potencializadas a través del teletrabajo. Finalmente, se identificó que el 62% de los empleados manifiestan que extrañan la interacción con sus compañeros de trabajo.

Conclusiones:

- Esta investigación mostró que el teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 influyó en la aparición de síntomas de estrés en algunos de los empleados de la empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá. Por su parte, puede establecer que mediante esta modalidad los empleados requieren de más tiempo para desarrollar sus actividades laborales, lo que genera un mayor esfuerzo y que trae como consecuencia la aparición de efectos negativos sobre la salud.
- A través de esta modalidad de teletrabajo los empleados deben adaptarse a nuevas formas de organización del trabajo, nuevas herramientas, lo que produce que un esfuerzo cognitivo adicional y que trae como consecuencia la aparición de síntomas o reacción negativas como (dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros).
- La modalidad de teletrabajo les permite a los empleados compartir más tiempo con las personas que hacen parte de su núcleo familiar, sin embargo, los priva del contacto directo con las personas que hacen parte de la organización. Por tanto, el proceso de socialización con sus compañeros se ve afectado por no existir el contacto directo.
- Del total de la población una muestra representativa manifiesta que a veces presenta síntomas como: dificultad para permanecer quieto o para iniciar una actividad, para relacionarse con otras personas, sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, sentimiento de angustia preocupación o tristeza.
- Se determinó que los síntomas de estrés más presentes en los trabajadores son dolor en el cuello y espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, dificultad en las relaciones familiares.

Productos derivados:

Influencia del teletrabajo en aparición de estrés en empresa de mensajería en Bogotá.

Yeisi M. Molina Baquero

Cod. 11206285

Elver M. Oviedo Cerón

Cod. 11206332

Ingrid M. Fuentes Martínez

Cod. 11207003

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá Distrito Capital

30 de noviembre de 2020

Influencia del teletrabajo en aparición de estrés en empresa de mensajería en Bogotá.

Yeisi M. Molina Baquero

Cod. 11206285

Elver M. Oviedo Cerón

Cod. 11206332

Ingrid M. Fuentes Martínez

Cod. 11207003

Edgar J. González Gil

Director

Corporación Universitaria Unitec

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, Distrito Capital

30 de Noviembre de 2020

A nuestros padres, esposos e hijos por ser ese motor que nos impulsan a crecer el en campo profesional y personal, gracias a su incondicional apoyo este trabajo ha sido posible.

Agradecimientos.

Nuestros agradecimientos a nuestros padres, esposos e hijos por ser ese pilar fundamental durante el proceso de formación, a nuestro tutor, Edgar González Gil, por su entrega, dedicación y orientación en nuestro proceso formativo.

Asimismo, es nuestro deseo expresar un reconocimiento a la Corporación Universitaria UNITEC, por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta etapa.

A todos nuestros amigos, que nos ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

Tabla de contenido

Resumen	21
Abstract	21
Introducción	17
Planteamiento del problema	18
Justificación	19
Pregunta de investigación	20
Objetivos	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Marco Referencial	21
Antecedentes investigativos	21
Marco legal	24
Marco conceptual	27
Marco teórico	30
Hipótesis	37
Marco metodológico	39
Tipo y diseño del estudio	39
Participantes o fuentes de datos	39
Recolección de datos	39
Instrumentos	40
Validación de instrumentos	40
Análisis	40
Categorización	41
Subcategorías	41
Procedimiento o fases del proceso	41
Resultados	43

<i>Análisis de criterios socio culturales</i>	43
Cuestionario para la evaluación del estrés	44
<i>Análisis de Condiciones Psicosociales</i>	48
<i>Análisis de condiciones psicosociales en el entorno laboral</i>	50
<i>Análisis de condiciones comportamentales</i>	55
Cuestionario de estrés Laboral en el teletrabajo durante época de pandemia	60
<i>Análisis de condiciones laborales</i>	60
Cuestionario de estrés-Batería de Riesgo Psicosocial	73
Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Discusión	80
Referencias bibliográficas	84
Anexos	88

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Presentación de resultados individuales obtenidos según puntaje total transformado y clasificación de nivel de estrés.</i>	74
Tabla 2 <i>Porcentaje de nivel de estrés.</i>	74
Tabla 3 <i>Nivel de estrés según nivel ocupacional del personal encuestado.</i>	75

Tabla de figuras

Figura: 1: Genero (Fuente Propia)	43
Figura 2: Estado Civil (Fuente Propia)	43
Figura 3: Tipo de Cargo que desempeña (Fuente Propia)	44
Figura 4: Resultados Pregunta 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular (Fuente Propia).....	44
Figura 5: Resultados Pregunta 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. (Fuente Propia).....	45
Figura 6: Resultados de pregunta 3. Problemas respiratorios (Fuente Propia).....	45
Figura 7. Resultados de pregunta 4. Dolor de cabeza (Fuente Propia).....	46
Figura 8. Resultados de pregunta 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. (Fuente Propia)	46
Figura 9. Resultado Pregunta 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos. (Fuente Propia).....	47
Figura 10. Resultados pregunta 7. Cambios fuertes del apetito (Fuente Propia).....	47
Figura 11: Resultados pregunta 8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (Impotencia, Frigidez) (Fuente Propia).	48
Figura 12: Resultados de la pregunta 9. Dificultad en las relaciones familiares. (Fuente Propia).....	48
Figura 13: Resultados de la pregunta 10. Dificulta para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. (fuente propia)	49
Figura 14: Resultados de la pregunta 11. Dificultad en las relaciones con otras personas. (Fuente personal)	49
Figura 15. Resultados de la pregunta 12. Sensación de aislamiento y desinterés (Fuente propia)	50
Figura 16: Resultados de la pregunta 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. (Fuente propia).....	50
Figura 17. Resultados de la pregunta 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. (Fuente propia).....	51
Figura 18. Resultados de la pregunta 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo. (Fuente Propia).....	51
Figura 19. Resultados de la pregunta 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. (Fuente Propia).....	52
Figura 20. Resultados de la pregunta 17. Cansancio, Tedio o desgano. (Fuente propia).	52
Figura 21. Resultados de la pregunta 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad. (fuente propia).....	53
Figura 22. Resultado de la pregunta 19. Deseo de no asistir al trabajo. (Fuente Propia).	53
Figura 23. Resultado de la pregunta 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace (Fuente Propia).....	54
Figura 24. Resultados de la pregunta 21, Dificultad pata tomar decisiones. (Fuente Propia) .54	
Figura 25. Resultado de la pregunta 22. Deseo de cambiar de empleo. (Fuente propia)	55
Figura 26. Resultados de la pregunta 23. Sentimiento de soledad y miedo (Fuente propia)...55	
Figura 27. Resultado de la pregunta 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. (Fuente Propia)	56
Figura 28. Resultado de la pregunta 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. (Fuente propia).....	56
Figura 29. Resultado de la pregunta 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. (Fuente propia).	57

Figura 30. Resultados de pregunta 27. Sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”. (Fuente propia)	57
Figura 31. Resultado de la pregunta 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. (Fuente propia).....	58
Figura 32. Resultado de la pregunta 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón. (Fuente Propia).....	58
Figura 33. Resultado de la pregunta 30. Comportamientos rígidos, obstinados o terquedad. (Fuente Propia).....	59
Figura 34. Resultados de la pregunta 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida. (Fuente propia).....	59
Figura 35. Resultado de la pregunta 1. Dispone usted de un espacio apropiado para desarrollar sus actividades laborales en casa. (Figura Propia).....	60
Figura 36: Resultados de la pregunta 1. Cuenta usted con todas las herramientas para desarrollar sus actividades laborales, sin necesidad de estar en la oficina. (Figura propia)	60
Figura 37. Resultado de la pregunta 3. Mediante la modalidad de teletrabajo se siente comprometido, entusiasmado y concentrado.	61
Figura 38. Resultado de la pregunta 4. Creen que la virtualidad hace que su esfuerzo y trabajo se vea menos productivo para la organización. (Fuente propia).....	61
Figura 39: Resultado de la pregunta 2. ¿Ha trabajado mas horas durante la modalidad del teletrabajo que en la modalidad presencial? (Fuente propia).....	62
Figura 40: Resultado de la pregunta 6. Considera que la empresa le ha suministrado los medios, herramientas y facilidades (plataformas, acceso a información, equipos y/o otros) para llevar a cabo sus actividades de manera exitosa mediante la modalidad de teletrabajo. (Fuente propia).....	63
Figura 41. Resultado de la pregunta 7. Su entorno domestico (familiar, vivienda, logística, diaria, concentración) le permite realizar sus actividades de teletrabajo en forma adecuada. (Fuente propia).....	63
Figura 42. Resultado de la pregunta 8. Siente que la modalidad de teletrabajo le ha permitido mas tiempo de calidad con su familia. (Fuente propia)	64
Figura 43. Resultado de la pregunta 9. En caso de presentar dificultades de conexión ¿considera usted esta condición como un generador de estrés en el teletrabajo? (Fuente propia).	65
Figura 44. Resultado de la pregunta 10. Puedo realizar sus actividades de teletrabajo con tranquilidad. (Fuente propia)	65
Figura 45. Resultado de la pregunta 11. ¿Siente mayor presión laboral trabajando desde casa? (Fuente propia).....	66
Figura 46. Resultado de la pregunta 12. Durante su jornada laboral se siente emocionalmente desgastado y agotador. (Fuente propia)	66
Figura 47. Resultado de la pregunta 13. Realiza pausas activas mientras realiza su trabajo en casa. (Fuente propia).....	67
Figura 48. Resultados de la pregunta 14 ¿Su tiempo libre se ha visto comprometido por el teletrabajo? (Fuente propia)	67
Figura 49. Resultado de la pregunta 15. ¿Ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial? (Fuente Propia).....	68
Figura 50. Resultado de la pregunta 16. Considera que los tiempos para la entrega de tareas o actividades laborales se han visto reducidos. (Fuente propia).....	69
Figura 51. Resultado de la pregunta 17. ¿Cuenta con las habilidades y competencias necesarias para el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para favorecer el desarrollo de sus tareas a través del teletrabajo? (Fuente propia).....	69

Figura 52. Resultado de la pregunta 18. Ha sentido algún síntoma o reacción negativa trabajando desde su casa (dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros). (Fuente propia)	70
Figura 53. Resultado de la pregunta 19. Extraña usted la interacción con sus compañeros de trabajo. (Fuente propia).....	70
Figura 54. Resultados de la pregunta 20. ¿Ha experimentado estrés en el teletrabajo durante la pandemia? (Fuente propia)	71
Figura 55. Resultado de la pregunta 21. Considera que la modalidad de teletrabajo le ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar los ya interiorizados. (Fuente Propia)..	71
Figura 56. Resultado de la pregunta. 22.En relación con los programas que necesita para realizar su trabajo: Office, navegador u otros, ¿dispone de versiones actualizadas y compatibles con los utilizados en su empresa.....	72
Figura 57. Resultado de la pregunta 23. El trabajo en equipo le ha permitido favorecer sus resultados en teletrabajo.....	72
Figura 58. Resultado de la pregunta 24. Su competencia de resolución de problemas se ha visto potencializada en su teletrabajo. (Fuente propia).....	73

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal la determinación de la influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería de Bogotá, fue necesario la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos (cuestionario de estrés laboral de la batería de riesgo psicosocial y Cuestionario de estrés laboral por influencia del teletrabajo en pandemia) con la muestra representada por 13 trabajadores de diferentes tipos de cargo; profesionales, jefes, analistas y operativos, en una oficina que a causa de la pandemia se vio obligada a utilizar la modalidad de teletrabajo sin previa planificación. Se evaluó en primera instancia el nivel de estrés individual organizacional, y síntomas presentados en época de confinamiento, incluyendo factores de relaciones laborales, familiares, organización del trabajo, herramientas TICs, resolución de problemas, trabajo en equipo, carga laboral, tiempo libre, conectividad y compromiso.

Palabras clave: Teletrabajo, estrés laboral, pandemia, salud psicosocial, plataformas, confinamiento.

Abstract

The principal goal of this research is to determine influence of telework on the appearance of stress symptoms among a courier company located in Bogotá, Colombia. To achieve the goal was necessary to apply two different data collection instruments (Questionnaire on work stress included in the psychosocial risk battery and questionnaire on symptoms of stress because of the pandemic) with the entire sample, represented by 13 workers of different background, including professionals, bosses, analysts, and operatives, in an office that due to the pandemic was forced to use telework without prior planning. In the first instance, the individual stress level of the organization has been evaluated, as well as the symptoms presented during confinement due to the pandemic, including factors of labor relations, family, work organization, TICs tools, problem-solving, teamwork, burden work, free time, connectivity and commitment. The present investigation reflects conclusions regarding stress and its symptoms because of teleworking.

Keywords: telework, Laboral stress, pandemic, psychosocial, platforms, lockdown.

Introducción.

El presente estudio, se basa en la realidad que están viviendo muchas organizaciones a nivel mundial debido a la emergencia sanitaria por el Covid 19, las cuales tuvieron que reinventarse y adaptarse a las exigencias por parte del entorno y a su vez, cambiar la forma habitual de llevar acabo la organización de trabajo. Traslado sus oficinas a las casas bajo la modalidad del teletrabajo, donde influyen muchos factores en el desarrollo de sus actividades diarias, siendo uno de los más significativos el estrés, esta investigación es de tipo cuantitativo, ya que esta clase de estudio permite la medición numérica para determinar con exactitud los patrones de comportamiento de la Influencia del teletrabajo en la aparición estrés en los trabajadores de una empresa de mensajería en Bogotá. Por su parte, para la realización de esta investigación, la selección de la población se realizó mediante un muestreo no probabilístico intencional, siendo el interés inicial los empleados del área de seguridad postal, población que está representada por trece (13) personas entre administrativos y operativos, tomando el 100% de la población. Para la recolección de información se aplicaron dos instrumentos: uno relacionado a los síntomas de estrés y el otro asociado al estrés laboral del teletrabajo durante la época de pandemia; los cuales, estuvieron avalados por dos profesionales especialistas en el tema. Una vez se apliquen los instrumentos lo que se busca es obtener información importante; la cual se dará a conocer a los jefes inmediatos del área objeto de estudio, para que se escalen las evidencias a la alta dirección, a fin de que estos puedan tomar medidas tanto correctivas como preventivas que contribuyan a fortalecer y contrarrestar las falencias presentes e implementar estrategias orientadas a mejorar el bienestar de los empleados y con ello mitigar la aparición de síntomas de estrés.

Planteamiento del problema

Debido a las exigencias por parte del entorno que cada vez son mayores, lo cual ha incidido de manera significativa en el desarrollo tecnológico y las innovaciones dentro de las organizaciones, lo que ha conllevado a modificar la manera de llevar a cabo sus actividades laborales. Donde el sector de las telecomunicaciones juega un papel decisivo, permitiendo el acceso al trabajo sin la presencia física del trabajador y promoviendo de esta manera un nuevo mecanismo de interacción laboral que se denomina “Teletrabajo”. Pero para que el desarrollo de dicho concepto se haga efectivo es indispensable el uso de las tecnologías de información y de comunicación (TIC) para poder contemplar una actividad laboral como teletrabajo. (López, Perez, Nagham, & Vázquez, 2014)

En este contexto, la implementación del teletrabajo implica nuevos cambios y retos dentro de una organización, situación que trae como consecuencia la aparición de nuevas necesidades y riesgos para la salud. Dentro de las posibles implicaciones del teletrabajo sobre la salud psicosocial de los empleados podemos encontrar de dos tipos: las relacionadas con el uso de la TIC, y las específicamente relacionadas con el teletrabajo. En lo que se refiere al uso de la TIC encontramos la dificultad de adaptarse al manejo y aplicación de sistemas, plataformas, software y equipos; en cuanto a las del teletrabajo encontramos, inseguridad, desvinculación laboral, menos trabajo en equipo, fatiga entre otras; las cuales están estrechamente relacionadas con su formación, preparación y características personales. Las malas adaptaciones a cualquier contexto pueden traer consecuencias emocionales, conductuales y cognitivas ocasionando el estrés. El estrés es considerando en la actualidad, uno de los factores principales de riesgo en la salud de las personas; trayendo como consecuencia enfermedades cardiacas, trastornos gastrointestinales, de sueño, accidentes cerebrovasculares y comportamientos desadaptados. Por consiguiente, se hace necesario implementar herramientas desde la ciencia humana y la salud. Con el fin de establecer medidas preventivas que garanticen

la salud integral y bienestar de los trabajadores. (Bernardina, Maria; Fabregat, Alonso; Cifre, Eva, 2002)

Ante la problemática mundial que se ha generado partir de la pandemia del Covid-19, las organizaciones a nivel mundial y local se han visto en la obligación de implantar la modalidad de teletrabajo; en este contexto, hemos tomado en consideración lo que ocurren el área de seguridad de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad de Bogotá a raíz de la implementación de esta modalidad de organización del trabajo.

Esta valoración se realizará involucrando a cada una de las partes que integran esta área, presentando un diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, en donde se pretende evaluar los síntomas de estrés como consecuencia del teletrabajo presentes en los trabajadores.

Justificación

A continuación, se realiza la presentación de la justificación de la investigación:

A las empresas de nuestro país Colombia, les ha costado planificar y reorganizar el trabajo de sus empleados; ya que no estaban preparados para la eventualidad que ha causado el confinamiento a raíz de la pandemia de COVID-19. Esta situación ha generado impactos negativos en los trabajadores y diferentes grupos de interés, razón por lo la cual, las organizaciones deben estructurar planes concretos con la finalidad de velar por la salud emocional y física se sus empleados; y así evitar complicaciones que lleven al estrés laboral; se evidencia que este cambio sorpresivo en la metodología del trabajo que vienen realizado cada día los empleados que están laborando mediante la modalidad del teletrabajo trae incidencias que puede generar ansiedad, producto de ignorar como en realidad , impactará el virus sus vidas laborales. Esto puede generar consecuencias psicológicas como resultado del confinamiento a largo plazo; donde existe la gran preocupación de que acontecerá en sus familias. El ser conciencia y mantener una comunicación constante con el ambiente en el que se vive causa incertidumbre donde hay muchos paradigmas por despejar. Trayendo esto como

consecuencia, procesos de dosificación y vigilancia al esfuerzo para detectar una crisis de estrés físicos y emocional. (Muller & Fontrodona, 2020).

Velázquez manifiesta que el “El estrés laboral está siendo cada vez más visualizado como un problema de salud” (Velasquez, 2001, pág. 58). En este contexto se plantea llevar a cabo una investigación que permita determinar la influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá. Con esta investigación se pretende suministrar información a los directivos que le permita implementar acciones concretas, para disminuir el impacto de los efectos negativos que puede generar el teletrabajo en sus empleados.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá durante la época de pandemia?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

Evaluar los síntomas de estrés presentes en los trabajadores del área de seguridad de la empresa de mensajería.

Establecer la interacción del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés.

Proponer recomendaciones a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación.

Marco Referencial

Antecedentes investigativos

En la reciente época de pandemia donde la mayoría de los trabajos se mudaron a la modalidad de teletrabajo, se realizaron ciertas investigaciones relacionando el estrés, la vida familiar y la laboral; surgiendo temáticas de investigación muy relacionadas a la del presente trabajo, algunas de estas, muy vigentes y recientes son presentadas a continuación:

La investigación realizada por Putro & Riyanto (2020), (Putro & Riyanto, 2020) *Impacto del trabajo en casa en el estrés durante la pandemia en la generación asiática denominada sándwich, con variables como Covid-19*, recalca variables como el estrés, teletrabajo, trabajo desde casa, pandemia, generación sandwich, donde se encuestaron 32 individuos de la Generación Sandwich, resultando como conclusión que las claves de la investigación en Ahrentzen (1990) y Koseek (2006) acerca de las límites entre el teletrabajo y la vida en casa son las que deberían tenerse en cuenta para el manejo del estrés; los límites en cuanto a espacio y tiempo de trabajo tienen que demarcarse ampliamente, para que se puedan realizar trabajos de casa y actividades laborales por separado, pero con comodidad.

En la investigación realizada por Ipsen, Kirchner, & Hansen (2020) denominada *Determinar cómo las personas experimentaron el trabajo desde casa durante la pandemia de covid-19* estudiando variables de tiempo, geografía y cultura con 4643 encuestados, los cuales no podían ser estudiantes, el principal resultado es que el trabajo en casa fue obligatorio, el 81% de las personas ya habían en alguna ocasión trabajado desde casa máximo un día a la semana mientras el 28% nunca había trabajado desde casa, el 71% de los encuestados sentía tener suficiente información y estar bien preparados para el teletrabajo, el 38% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que trabajan más horas de lo normal, los beneficios de trabajar desde casa son: mejor atmosfera de trabajo en casa, más fácil contactar las personas, ahorro en el tiempo de transporte, oportunidad de romper con viejos hábitos y tener nuevos, poder estar con las personas con las que se vive, trabajar con más eficiencia y con mayor

control sobre el trabajo. También el estudio arrojó desventajas como: aislamiento, perder el valor del trabajo, perder la importancia de las herramientas de trabajo.

Otra investigación, de Hayes, Priestley, Ishmakhametov & Ray (2020) llamada *Entender mejor la relación entre estrés-burnout y trabajo remoto en el distanciamiento social durante la pandemia Covid-19* se estudiaron variables como estrés, demografía y trabajo desde casa, participaron 370 encuestados, dando como resultados: el estrés percibido en la generalidad de la muestra es mayor desde que las restricciones del covid-19 comenzaron, el estrés percibido y relacionado con el síndrome de Bournout va a ser mayor para aquellos que tienen trabajos que típicamente no proveen oportunidades de trabajo. El estrés percibido por covid-19 tiene mayor impacto en mujeres que en hombres. Las restricciones de Covid -19 generaron mayor estrés en trabajadores de tiempo total.

La investigación realizada por Khan & Hasan (2020) *Estudiar el teletrabajo y su impacto en el comportamiento de los empleados durante el covid-19* incluyeron varios factores como el estrés, teletrabajo, organización del trabajo, ventajas, familia, motivación, capacidades, independencia, con la participación de 200 encuestados obteniendo resultados enunciados a continuación: Las personas durante el covid-19 no están satisfechas con el teletrabajo, enfrentan problemas de falta de motivación, hay reducción en la confianza, existe dificultad para establecer una rutina, la conexión a internet afecta el desempeño laboral y los niños en el hogar pueden ser una fuente de ruido.

En la investigación de Jaiswal, A., & Arun, C. J (2020), *Aprender acerca de la naturaleza y calidad del trabajo desde casa durante el aislamiento*, determinando variables como: Covid-19 con variables como creatividad, aislamiento, pandemia, trabajo desde casa, con la participación de 24 encuestados, se concluyó que los sectores con servicios de tecnología fueron más funcionales que los de manufactura, se incrementaron las horas de trabajo al día, el enfoque de las relaciones con el cliente varió y el tiempo para las capacitaciones se vio afectado por el día a día de trabajo. La función de Talento Humano cambió; incluyendo consejería, manejo del estrés y asegurando calidad de vida de los empleados. El estrés aumentó debido a que estaban

conectados o esperaban que estuvieran conectados todo el tiempo a través de la tecnología.

Möhring, K., Naumann,(2020) en la investigación realizada en la sociedad europea conformada por una muestra poblacional en edades desde 16 a 75 años, acerca de la satisfacción con el trabajo y la familia en la pandemia Covid-19, exploraron estas dos dimensiones diferenciando como se vivieron el confinamiento, trabajo virtual y cuidado en madres, padres y personas sin hijos, siempre teniendo presente las medidas de aislamiento impuestas y el riesgo económico que sobrevino. La hipótesis propuesta es que existen efectos negativos en la satisfacción con el trabajo y con la vida familiar en el confinamiento Covid-19. Se concluyeron aspectos como que la reducción de la jornada laboral para las madres es un motivo de mayor bienestar, mientras que el aumento en la jornada laboral de los padres se constituye con mayor satisfacción con la vida, para los padres realizar su jornada laboral en casa es causa de menor nivel de bienestar, siendo esto no relativo para los trabajadores sin hijos. A su vez, en cuanto a la vida familiar el tiempo dedicado a los hijos en casa es causa de mayor bienestar, para los trabajadores sin hijos la falta de vida social es una causa de menor bienestar.

Los resultados investigativos de Chini,M (2020) presentados en su artículo 84% quiere seguir teletrabajando después de la crisis del coronavirus, realizada en el centro de conocimiento de Ciencias de la Familia de la Universidad de Ciencias aplicadas de Odisee, donde se interrogaron 5245 personas, evaluando el impacto de la crisis del coronavirus en la vida cotidiana de las personas, donde el teletrabajo fue edificado como factor importante de afectación; expresando que el teletrabajo genera presión por la no separación de las tareas familiares y laborales, impidiendo a veces prestar la suficiente atención a los hijos, disminuyendo a su vez la productividad por falta de concentración, sin ser motivos suficientes para no querer teletrabajar, por el contrario consideran que en condiciones normales, esta forma de trabajo permitiría un equilibrio de la vida familiar y laboral. Otra observación resultante es que es indispensable el apoyo y flexibilidad del empleador para el éxito del teletrabajo, unos días serían suficientes para teletrabajar y otro presencialmente para no perder el contacto social propio del trabajo.

Anderson,D y Kelliher,C (2020) exponen que se observaron sentimientos de mayor autonomía y gratitud por parte de los empleados, ahorro en tiempos de

desplazamiento al lugar de trabajo, mayor cantidad de trabajos descubrieron la posibilidad de ejercer el teletrabajo, a diferencia de las desventajas en cuanto a la dificultad en encontrar espacios para trabajar, cuanto tiempo se distribuye entre el cuidado de los niños, actividades escolares y tiempos de esparcimiento. fueron las conclusiones de la investigación Trabajo remoto reforzado y la interfaz trabajo-vida durante el bloqueo de Covid-19.

Marco legal

NORMA	AÑO	DESCRIPCION	RELEVANCIA CON LA INVESTIGACION
Constitución Política de Colombia	1991	Máxima normativa colombiana es un conjunto de reglas que establece la forma en que se deben comportar todos los ciudadanos, así mismo es una perspectiva de derechos para proteger promover y garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos	Bajo las premisas de la constitución política se deben establecer cada uno de los aspectos normativos donde claramente se encuentran los relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores
Artículo 4 Constitución	1991	la constitución es norma de normas y en el artículo 49 habla sobre la atención de la salud que está a cargo del estado	Cuando se habla de Estrés este puede conllevar a una enfermedad o a un tratamiento que por norma está a cargo del estado, sin esta norma sería imposible la atención temprana a un ciudadano que necesite atención en cuanto a salud
Ley 100	1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	El SSSI es la base de la seguridad y salud de los trabajadores ya que incluyen los aspectos normativos de pensión salud, riesgos profesionales
Ley 1221	2008	Promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnología de la información y telecomunicaciones	Reglamenta el teletrabajo en nuestro país

Ley 776	2002	Por la cual se dictan normas sobre la organización administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales	La patología del estrés es catalogada como una enfermedad profesional
Decreto 806 (Ley 100 1993)	Abril 30 de 1998	Por el cual se reglamenta el régimen de seguridad social y salud y la prestación del servicio público esencial de seguridad social en salud y como servicio de interés general en todo el territorio nacional	Teniendo en cuenta que todo trabajador debe estar afiliado a un régimen de seguridad social en salud teniendo derecho a los beneficios en todo el territorio nacional
el Decreto 884, de 2012	2012	Por medio del cual se reglamenta la ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones	Menciona en su título I los aspectos laborales del teletrabajo, Título II componente tecnológico
Decreto 2566	2009	Por la cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales	Numeral 42 patologías causadas por estrés en el trabajo
Decreto 1295	1994	Por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales	La patología del estrés está incluida como una enfermedad profesional
Decreto 2463	2001	Por el cual se reglamenta la integración financiación de las juntas de calificación de invalidez	Es importante ya que por medio de estas juntas se determina el puntaje de calificación para determinar el grado de invalidez
Resolución 2646	2008	Por 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 determinación del	Sistema de identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial, en este caso durante el teletrabajo es importante la aplicación de esta metodología para determinar los riesgos a que puede conllevar las condiciones de trabajo

		origen de las patologías causadas por el estrés	
GTC 45	2010	Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional	La GTC 45 es de gran apoyo para la identificación, medición, valoración de riesgos, en el caso relacionado con la investigación es de mucha importancia en la medición de los peligros higiénicos
OIT convenio C155 sobre seguridad y salud de los trabajadores 1981	1981	Parte II principios de una política Nacional Artículo 4 numeral 2” Esa política tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable o factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo t	Política encaminada para prevenir los accidentes y daños para la salud consecuencia del trabajo, en este caso el estrés por la cuarentena y pandemia que se está viviendo a nivel mundial en este momento.
Decisión 584 Comunidad andina	2004	Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo que sustituye la decisión 547 reunida en Ecuador estableció en su artículo I que al hablar de condiciones y medio ambiente de trabajo están incluidas la organización y ordenamiento de las labores incluidos los factores ergonómicos y psicosociales	Habla sobre las condiciones del ambiente laboral incluido el factor psicosocial

Marco conceptual

La Ansiedad el término ansiedad alude a la combinación de distintas manifestaciones físicas y mentales que no son atribuibles a peligros reales, sino que se manifiestan ya sea en forma de crisis o bien como un estado persistente y difuso, pudiendo llegar al pánico; no obstante, pueden estar presentes otras características neuróticas tales como síntomas obsesivos o histéricos que no dominan el cuadro clínico. (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003).

Condiciones de trabajo y salud: está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. (Posada & Gonzalez, 2014, pág. 16).

Distrés: “es cuando hay demasiado estrés. Es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudicial las funciones de muchos sistemas del organismo”. (Rostagno, 2011)

Estrés: “un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas” (García-Rivera, Maldonado-Radillo, & Ramírez Barón, 2014)

Estrés laboral: “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (Stavroula, Griffiths, & Cox, 2004).

Eutrés: “es lo que normalmente llamamos estrés normal, es el que nos permite reaccionar ante situaciones adversas”. (Rostagno, 2011).

Estresores: Por estresor se entiende el agente interno o externo (estímulo) que, producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en

términos de las relaciones propias con los eventos, y provoca una respuesta de estrés. (Durán, 2010)

Fatiga: “la fatiga, se puede definir como el agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo”. (Rostagno, 2011)

La salud laboral: Se refiere al estado o circunstancia de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores en el puesto de su trabajo, con la finalidad de prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes (Matabanchoy, 2012).

Organizaciones: es un sistema socio-técnico abierto, el cual posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia en el tiempo, además de procesos internos de readaptación, construcción y auto-reparación, que le permiten interrelacionarse adecuadamente con un entorno (Velásquez, 2007, pág. 132).

La prevención de riesgos laborales: “es la intervención en el proceso de trabajo mejorándolo para evitar que las personas que laboran vean afectada su salud como consecuencia del desarrollo de sus tareas” (Posada & Gonzalez, 2014, pág. 21).

Tic: son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. En este caso, los ordenadores o computadoras son fundamentales para la identificación, selección y registro de la información (Sánchez, 2008, pág. 156).

Tecnoestrés: es un tipo de estrés provocado por la exposición continua al uso de nuevas tecnologías de información y continuación, tales como internet, la telefonía móvil, la televisión digital, los ordenadores portátiles, Asistente Digitales Personales (PDAs), el teletrabajo (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2009).

Teletrabajo: “es una modalidad laboral en la que el trabajo se desempeña en un lugar distinto a la oficina central donde se encuentra el operador, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación” (Gareca, Verdugo, Brione, & Vera, 2007, pág. 85).

Riesgo Psicosociales: Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a (Andalucía, 2009, pág. 11)

Seguridad laboral: Es el conjunto de acciones que, aplicadas a los procesos productivos, al trabajo con máquinas, a las instalaciones y hasta a los hábitos del trabajador, pueden prevenir y evitar accidentes de trabajo. (González, López, & Blanco, 2015, pág. 7).

Vigilancia de la salud: “es un tipo de reconocimiento médico cuyo objetivo principal es “vigilar” que la salud de los trabajadores no se vea afectada por los riesgos existentes en el entorno de trabajo y mantener la alerta para que esto no ocurra”. (Posada & Gonzalez, 2014, pág. 56)

Marco teórico

En diciembre de 2019 en la ciudad de Wuján se identificó el primer brote de coronavirus COVID-19, desde que esta enfermedad se empezó a esparcir ampliamente por 215 países los gobiernos de Asia y los países donde se presentaron brotes tomaron la iniciativa de programas de distanciamiento social para prevenir la propagación del virus, con esta medida todas las actividades y negocios no esenciales en la ciudad se dieron por terminados.

Rápidamente las empresas y sus economías fueron migrando hacia el teletrabajo, definido por Mariani (2010) en el texto de Putro & Riyanto (2020), como aquella actividad que ocurre cuando un trabajador es remunerado por trabajar en cualquier ubicación diferente a las oficinas habituales de su trabajo. Para los administrativos el teletrabajo trae consigo un cambio de supervisión directa a remota, un cambio en la comunicación de cara a cara a virtual, siendo esta última principalmente realizada virtualmente o por teléfono. Aunque la virtualidad ya había tomado un campo importante en los trabajos con la pandemia según Harpaz, Khalifa y Davison (2000) en el texto de Putro y Riyanto (2020) aseguran que se vieron beneficios altamente importantes no sólo para la organización sino para el empleado, donde evidenciaron la reducción de costos, la flexibilidad en el estar, el aumento de la productividad y una forma de mantener al trabajador productivo y activo improvisadamente. Para algunos, opina Kossek (2006), el teletrabajo puede dar mayor control psicológico del trabajo, puede reducir el conflicto que se presenta en las casas la ausencia del trabajador y en determinado momento podría llegar a reducir la depresión (Putro & Riyanto, 2020).

El teletrabajo fue estando más presente cada vez a través de los años, dándose su mayor exponencial en la pandemia, su concepción fue en 1973, donde los países más desarrollados tecnológica y económicamente tenían mejor acogida, por ejemplo, a inicios del 2000 en la unión europea ya había 9 millones de personas teletrabajando. Existen diversas formas de teletrabajo, algunas respecto a la frecuencia de distancia; es decir, teletrabajadores solo por algunas horas al mes y otros todos los meses, respecto al

uso de las Tics, ya que hay quienes la usan para realizar algunas de sus tareas y otros quienes realizan toda su labor por esta modalidad.

La generación sándwich que ha sido llamada así porque es una generación joven con hijos menores quienes dependen emocional y financieramente de sus padres, generación que aún asiste a sus padres física, financiera, emocional y legalmente, y que ha tenido que recibir cerca a sus padres para poder atenderlo afectando su costo y calidad de vida.

Según Hazzar lo que se veía al principio como solo ventajas fueron sacando a la luz niveles de estrés más altos determinados por las desventajas del trabajo en casa, como una sensación de soledad, barreras no determinadas entre la jornada laboral y la atención en casa. Según Mulki y Jaramillo (2011) en el texto de Jaiswal & Joe Arun (2020) el aislamiento de un empleado es un constructo que describe la percepción de un trabajador acerca de la falta de interacciones emocionales o sociales con sus compañeros de trabajo, siendo en esas relaciones donde se asimilan la cultura organizacional, se coordinan asuntos no solo laborales y se coopera. En la virtualidad, el trabajador siente que no tiene las mismas oportunidades al no tener esa capacidad de mostrar su trabajo, al sentirse aislado su capacidad y seguridad se ven disminuidas, como lo indica Cooper & Kurland (2002), en su escrito Teletrabajo, aislamiento profesional y desarrollo en organizaciones públicas y privadas, agregando además sentimientos de estancamiento profesional, dudas acerca de la seguridad laboral, riesgo de infección, miedo a la pérdida de un ser querido.

Al teletrabajo, se suma el estrés tecnológico según Brod (1984) es el estrés que se produce a la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías digitales y sentir que hay demasiada tecnología, invasión de la tecnología, incertidumbre tecnológica, complejidad tecnológica e inseguridad tecnológica, que como parte del teletrabajo demanda de los administradores que den permisos, accesos y recursos tecnológicos apropiados (Mitchell, 2018).

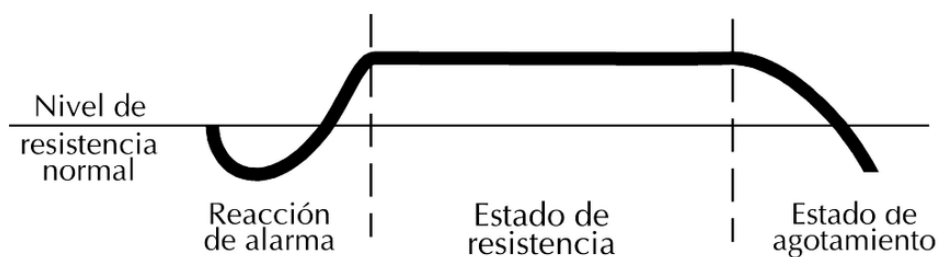
El estrés ha sido investigado a través de los años, primero el individuo tenía otras amenazas y ante su presencia se producía una gran cantidad de adrenalina con la única intención de poder enfrentarlo o huir, hoy los enemigos no son los mismos pero la

reacción es igual; ante un mundo competitivo donde existe la inestabilidad laboral y la crisis económica. (Mavila, 2000).

El concepto de estrés fue estudiado por primera vez por un médico austriaco de la universidad de Praga; Hans Selye en 1907, quién le llamo "Síndrome de estar enfermo" a los síntomas que asociaba como el cansancio, la pérdida de apetito, disminución de peso, astenia y demás.

De acuerdo con Claude Bernard (1987) en el texto de Bucci Nunziatina (2012), señaló que los cambios externos del ambiente llegan a perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos resulta de poder mantener su estabilidad aun cuando cambien las condiciones en el ambiente externo.

Las fases del síndrome de adaptación son las de alarma, resistencia y fase de agotamiento.



GRAFICA 1. Síndrome general de adaptación.

La fase de alarma es cuando el individuo se percata de una situación de estrés y desarrolla alteraciones fisiológicas y psicológicas que lo condicionan a enfrentarse a una situación estresante, La fase de resistencia es cuando el individuo logra negociar una situación de estrés mediante procesos fisiológicas, cognitivos, emocionales y de comportamiento para tener un resultado lo menos nocivo posible. La fase de agotamiento es cuando los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales se vuelven crónicos.

Través y Cooper proponen un enfoque interactivo del estrés en el cual este tiene un lugar en el punto en el que la magnitud de los estímulos estresantes supera la capacidad

de resistir del individuo, a su vez para controlar la experiencia, la persona intenta alterar su entorno o modificar su forma de reaccionar frente a una situación concreta; resultando como único objetivo que la persona y su entorno logren alcanzar un estadio de adaptación.

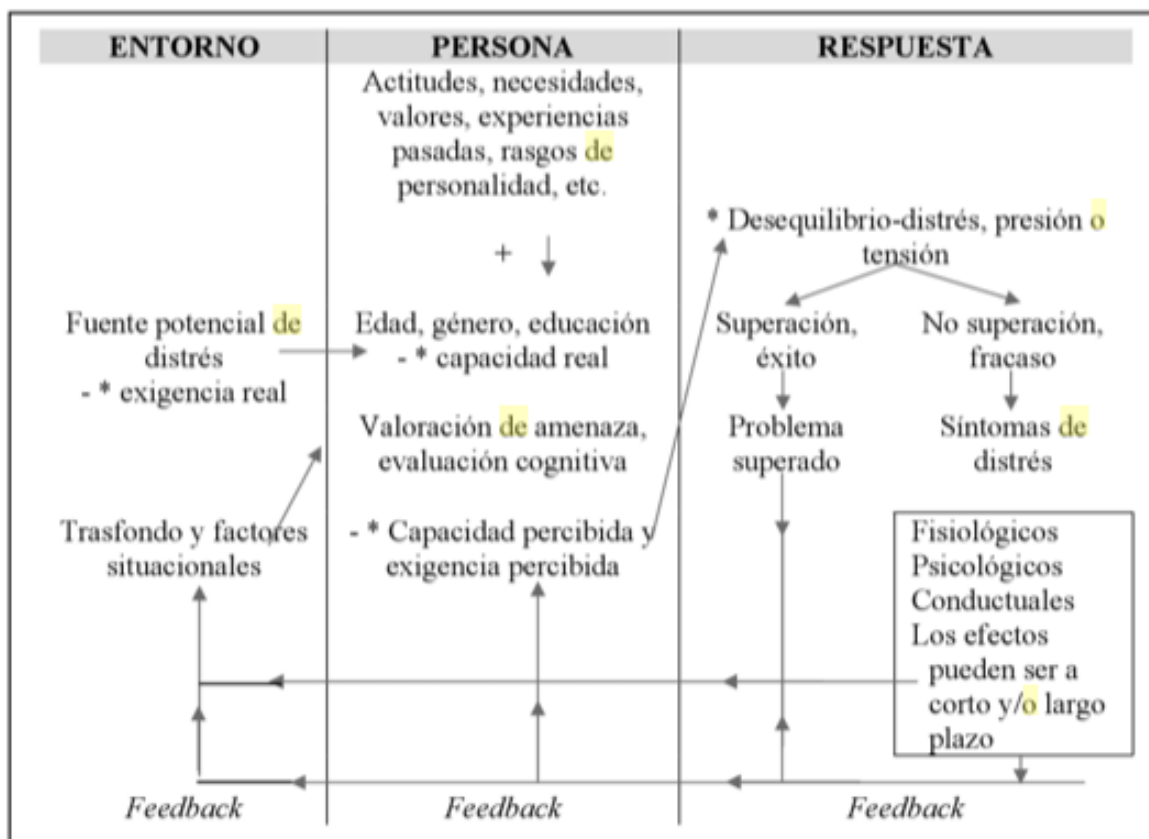


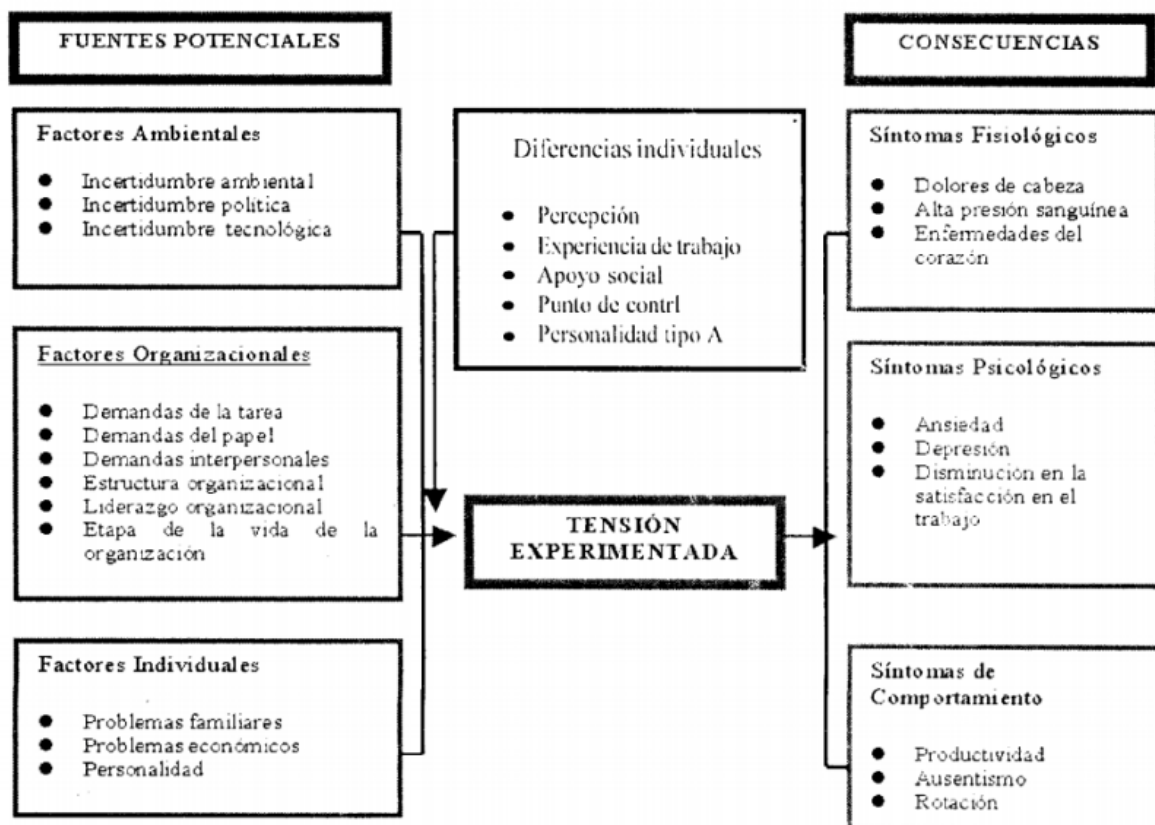
Figura 1. Un modelo interactivo del estrés (Sutherland y Cooper, 1991)

El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que los requerimientos o exigencias laborales podrían estar por fuera de sus capacidades para solucionarlas (Atalaya P, 2001). Según Davis y Newstrom (1991) en el texto de Atalaya. (2001), considera que el estrés laboral se da cuando los trabajadores se muestran agotados emocionalmente y con apatía hacia su trabajo impidiéndoles llegar a conseguir sus metas.

Los tipos de estrés se clasifican en dos, el episódico que se presenta en una determinada situación y no persiste todo el tiempo, superando la situación desaparecen

los síntomas asociados y el estrés crónico que es recurrente y persistente, mientras la persona no evite el desencadenante, estos síntomas no desaparecerán.

Las causas del estrés son variadas, según el modelo de Cooper y Payne existen tres categorías fuentes ambientales, organizacionales e individuales expuestas a continuación.



Grafica 2. Modelo de Cooper y Payne. Fuentes potenciales de estrés.

La percepción de la persona ante la situación estresante prima ante la existencia objetiva del estrés mismo, confirmando la evaluación cognitiva del modelo.

El comité mixto de la OIT y la Organización Mundial de la Salud, define como factores psicosociales a las interacciones entre el trabajo, las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal, por lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y las satisfacciones del trabajo. Los factores psicosociales se dividen en tres tipos de condiciones, las intralaborales, extralaborales o individuales. El riesgo

intralaboral identifica cuatro dominios y 5 dimensiones: a. Demandas del trabajo, b. control sobre el trabajo, c. liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, d. Recompensa. En las condiciones extralaborales están los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. Las condiciones individuales son las características del individuo, como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, etc.

Autores como Dolan Garcia y Diez (2006) y Bresó incluyen factores de emoción, de la conducta y del conocimiento que actúan como amortiguadores en una situación de estrés determinada, por ejemplo, la (A) autoestima, autonomía y percepción de autoeficacia, (S) el apoyo social, emocional, material o físico, la (H) humildad y el humor, integrando las anteriores variables, representaron el grado de estrés de una persona así:

$$E = D / R - (3A = S - 2H)$$

Siendo E el estrés, D las demandas o compromisos adaptativos (estresores), R los recursos de control y afrontamiento situacional, concluyendo que la persona reacciona ante el estrés en relación con las demandas, los recursos y afrontamientos guiados por factores personales.

Según Duran, M en 2010,



Según Rubbini, N (2012), los principales factores de riesgo psicosocial de las personas al teletrabajar son:

-control y autonomía; ya que el trabajador no controla su ritmo de trabajo, la mayoría de las veces la demanda varia y depende de sus clientes para ello, la libertad para regular el ritmo de trabajo puede llevar a una intensificación y sobrecarga del mismo, la falta de control puede llevar a trabajar demasiado o muy poco.

-relaciones sociales, ya que al teletrabajar el individuo puede sentir aislamiento, soledad, bajo soporte social, ambigüedad en su rol.

-Flexibilidad; permitiendo combinar la vida laboral y la personal, flexibilizando también las relaciones de trabajo y la jornada.

-Conciliación de la vida laboral y privada, ya que se deben evitar superposiciones de la vida laboral y la familiar y puede complicar los horarios de alimentación, por ejemplo.

-uso de los tics, permite la autonomía del trabajador e independizar el trabajo del puesto de trabajo, reduce tiempo de desplazamientos.

-competencias y exigencias, ya que requiere por parte del trabajador una adaptación constante al uso y desarrollo de sus habilidades en los tics, y debe poseer la competencia de autoeficacia bastante desarrollada para no caer en el tecnoestrés o buynout.

-desarrollo profesional, podría percibirse un estancamiento debido a que la capacitación podría sufrir una individualización, siendo solo responsabilidad del trabajador.

-regulación legal e institucional, dado que, en este cambio tan brusco, la regulación es escasa o nula, se tiene miedo a perder el trabajo y se podrían dar invisibilizaciones del vínculo laboral.

En búsqueda de la mejor herramienta para la medición de los factores de riesgo psicosocial y dentro de ellos para medir el estrés, en 2008 el Ministerio de la Protección social expidió la resolución 2646, definiendo responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitoreas permanentemente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinar el origen de las enfermedades por estrés, de tal

manera que encargo a la pontificia Universidad Javeriana el diseño de una batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosocial, que fueron validados por una muestra de afiliados al sistema general de riesgos profesionales, que una vez aplicados, formaran parte fundamental de los planes y programas de prevención en riesgos psicosocial y de vigilancia epidemiológica dado el caso.

Esta batería consta de un cuestionario de estrés, un cuestionario de factores extralaborales, dos cuestionarios de factores intralaborales en su forma A y B, la ficha de datos generales, teniendo el cuestionario de estrés, 4 categorías, donde la primera evalúa síntomas fisiológicos, la segunda síntomas de comportamiento social, la tercera síntomas intelectuales y laborales y la última y cuarta los síntomas psicoemocionales, para un total de 31 preguntas.

Hipótesis

Una hipótesis puede definirse como una explicación tentativa del problema de investigación, un posible resultado de la investigación, o una conjetura acerca de los resultados de investigación (Sarantakos, 2005), en nuestro estudio, el teletrabajo realizado durante la pandemia de Covid-19 influyó en la aparición de síntomas de estrés en los empleados de una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta la información reunida acerca de la investigación apoyado de los conceptos de hipótesis, se pudo determinar la formulación de las siguientes proposiciones:

El teletrabajo realizado durante la pandemia de Covid-19 influyó en la aparición de síntomas de estrés en los empleados de una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.

Hipótesis de trabajo

Las Hipótesis de trabajo son posibles explicaciones de un fenómeno investigado, que se realizan formulando proposiciones, según Izcarra (2014), las cuales deben formularse abiertamente con el fin de aprender, esta no debe ser precisamente verdaderas. (Laudó, 2012).

Son hipótesis de trabajo, cuando ya se ha delimitado un problema en términos de tiempo, lugar, características, Peiro y Berna (2012) y que sea posible apoyarla o refutarla realizando el levantamiento de la información por medio de técnicas de investigación

validadas metodológicamente, deben las hipótesis establecer una relación de los hechos y que serían en adelante las variables, esta relación establecida es de causa y efecto.

Tamayo (2012).

Hipótesis nula

El teletrabajo realizado durante la pandemia de Covid-19 no influyó en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.

Las hipótesis nulas expresan negación de las relaciones anteriormente establecidas en entre las variables manifiestas en la hipótesis de investigación. Tamayo (2012).

Hipótesis alterna

La aparición de síntomas de estrés en los trabajadores de la empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá durante la época de pandemia Covid-19 se deben a situaciones diferentes de teletrabajo.

La Hipótesis alternativas pueden formularse cuando existe la necesidad de plantear otras explicaciones diferentes y que complementen a la hipótesis original, siendo de utilidad para argumentar una nueva hipótesis cuando la original no es concluyente.

Tamayo (2012).

Marco metodológico

Tipo y diseño del estudio

Considerando las variables de estudio, se determinó que la investigación es de tipo cuantitativo, tomando referencia Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) quién plantea que este tipo de estudio permite la medición numérica para determinar con exactitud los patrones de comportamiento de la Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés de la población objeto de estudio. Así mismo, se determinó que esta investigación es carácter descriptivo puesto que ésta permite conocer los fenómenos, y de tipo transversal, ya que la recolección de datos tiene lugar en un corte de tiempo determinado, es decir en la pandemia de Covid-19 del año 2020.

Participantes o fuentes de datos

Para la realización de esta investigación, la selección de la población se realizó mediante un muestreo no probabilístico intencional. El interés inicial son los empleados del área de seguridad postal de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad de Bogotá, población comprendida por trece (13) empleados entre administrativos y operativos, tomando el 100% de la población.

Recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios: el primero titulado *Cuestionario para la evaluación de estrés laboral* y el segundo corresponde al *Cuestionario de estrés laboral en teletrabajo durante época de pandemia*. Es preciso indicar que la aplicación se realizó de manera virtual (correo electrónico), en donde se dio una breve explicación de la estructura del instrumento a aplicar y del objetivo de la investigación, resaltando la confidencialidad de los datos suministrados. Debido a los diferentes tipos de escolaridad de la población, el cuestionario es de tipo cerrado, para marcar con una x la opción escogida.

Instrumentos

Para la recolección de la información, se aplicó el *Cuestionario para la evaluación del estrés* que es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales; comprendido por (31) ítems. El cual está comprendido por una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente. (Ministerio de protección social, 2010, pág. 373)

Por su parte se diseñó un instrumento que contó con preguntas que aporta información relacionada con la modalidad de teletrabajo. El cual está constituido por variables de factores: psicosociales, recurso, relaciones interpersonales, relación, esfuerzo y beneficio comprendido por veinticuatro (24). El cual está constituido por pregunta dicotómica.

Validación de instrumentos

Para la validación del instrumento se pidió colaboración a dos psicólogos expertos en el tema, quienes con un formato de calificación avalaron el cuestionario, realizando observaciones por cada pregunta según la pertinencia, estructura y claridad del lenguaje.

Análisis

Posterior a la aplicación de los instrumentos, se procede a tabular las respuestas estableciendo las frecuencias correspondientes a cada uno, entendido que el total de respuestas posibles por personas es de 13.

Se totaliza por ítem el número de respuestas correspondiente a cada uno de los grados de la escala según sea el caso. Se procede analizar a partir de categorías conceptuales, tales como: la elaboración de tablas y gráficos; tomando como base los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas.

Categorización

Categoría de análisis: influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés.

Subcategorías:

Riesgos psicosociales.

Satisfacción con el trabajo.

Estrés laboral.

Motivación.

Teletrabajo.

Procedimiento o fases del proceso

Fase 1. Idea: la idea de la investigación inicia a partir del sentir generalizado que la pandemia y el teletrabajo en muchos casos acentuaron los síntomas de estrés laboral.

Fase 2. Planteamiento del Problema: en este apartado se define y estructura de manera formal la idea que mueve la presente investigación.

Fase 3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico: en la revisión de la literatura y el marco teórico se revisan autores como Diaz (2011), Posada (2011), Peiró (1993) acerca del estrés, Hazzar, Mulki y Jaramillo, Cooper & Kurland (2002), Claude Bernard, revisando el síndrome de adaptación, el enfoque interactivo del estrés de Sutherland y Cooper, los diferentes tipos de estrés sus causas, propuestas según el modelo Cooper y Payne y las investigaciones de estrés laboral del teletrabajo en pandemia.

Fase 4. Visualización del alcance de estudio: el alcance del estudio se realiza para la población de un área de seguridad de mensajería en la ciudad de Bogotá, en época de pandemia.

Fase 5. Elaboración de hipótesis y definición de variables: la hipótesis de trabajo que se maneja apoya la influencia del teletrabajo en la aparición de los síntomas de estrés laboral en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.

Fase 6. Desarrollo del diseño de investigación: el diseño de la investigación se realizó tomando como referencia la metodología de investigación propuesta por Roberto Hernández Sampieri.

Fase 7. Definición y selección de la muestra: las muestras se delimito en el área de seguridad de una empresa de mensajería de la ciudad de Bogotá.

Fase 8. Recolección de datos: la recolección de datos se realiza por cuestionario vía electrónica o presencial.

Fase 9. Análisis de los datos: el análisis de datos se realiza tabulando la encuesta y catalogando las principales variables con influencia en el estrés laboral.

Fase 10. Elaboración del reporte de resultados:

Resultados

A continuación, se presentan las gráficas de las respuestas a cada una de las preguntas planteadas en el instrumento, así:

Análisis de criterios socio culturales

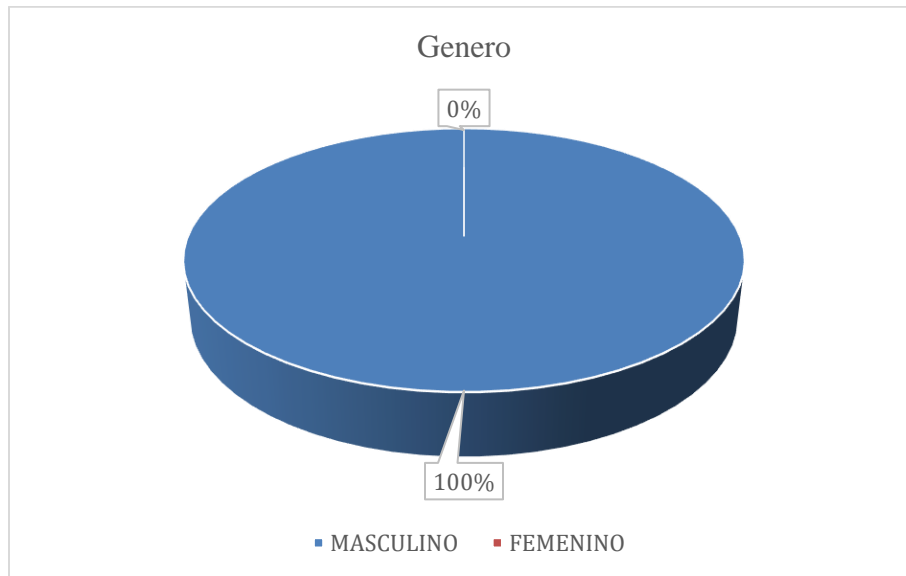


Figura 1: Genero (Fuente Propia)

Mediante el análisis del gráfico circular se puede concluir que la población objeto de estudio está comprendida en un 100% por el género masculino.

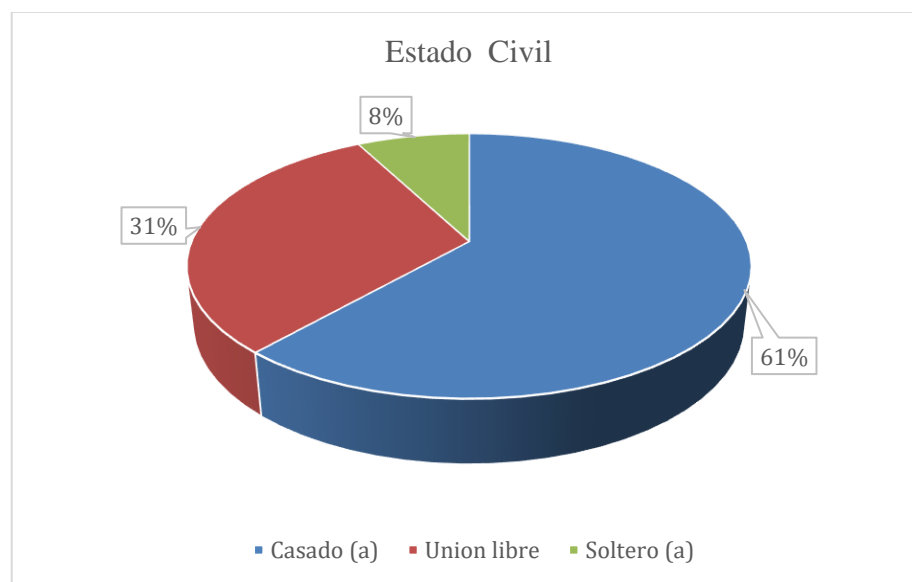


Figura 2: Estado Civil (Fuente Propia)

El estado civil de los encuestados está representado de la siguiente manera un 61% son casados, el 31% se encuentran en unión libre, y solo el 8% son solteros.

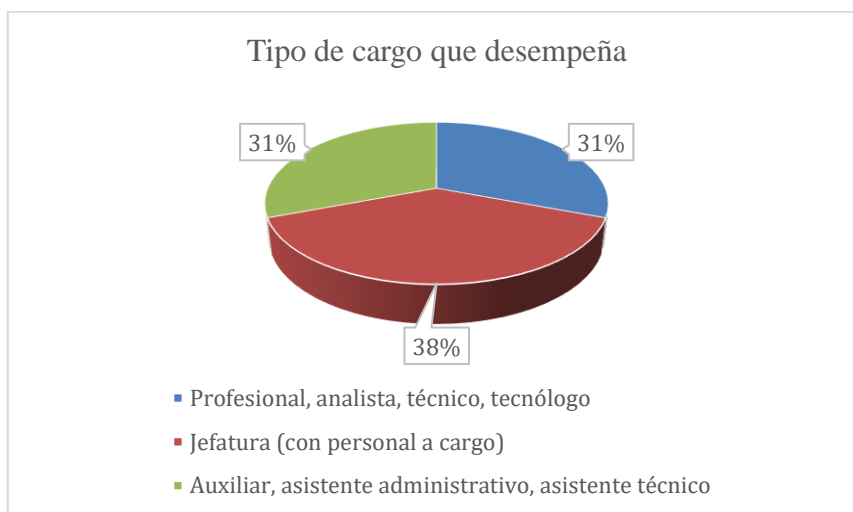


Figura 3: Tipo de Cargo que desempeña (Fuente Propia)

En referencia al tipo de cargo desempeñado por los encuestados el 38% son de jefatura con personal a cargo mientras que el 31% son profesionales, analistas, técnicos y tecnólogos, el 31% está representado por auxiliares, asistentes administrativos o asistentes técnicos.

Cuestionario para la evaluación del estrés

Análisis Condiciones de afectaciones de salud física

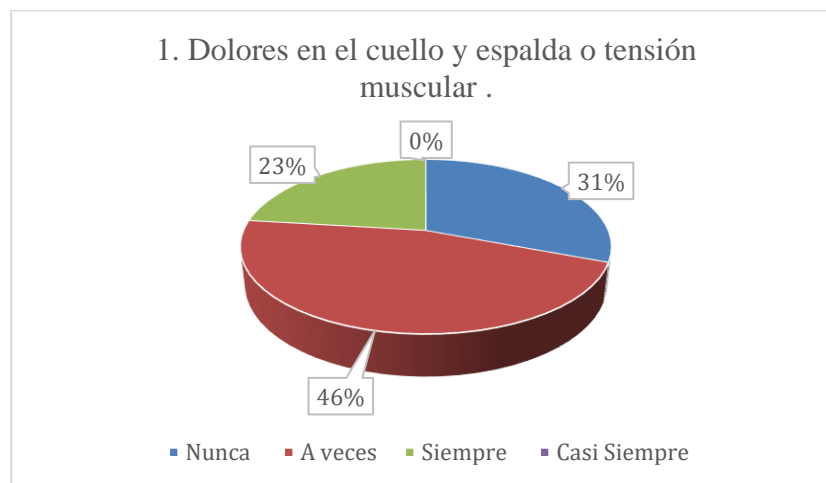


Figura 4: Resultados Pregunta 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular (Fuente Propia).

Se evidencia que el 46% de los encuestados presenta dolores en el cuello y espalda o tensión muscular, el 31% manifiesta nunca haber notado ningún dolor de los enunciados, el 23% presenta estos síntomas de manera esporádica.

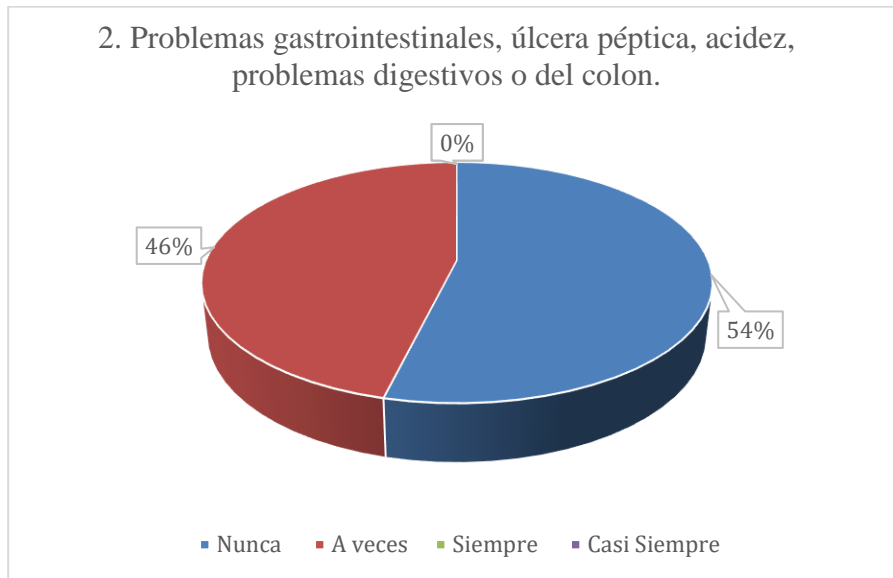


Figura 5: Resultados Pregunta 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. (Fuente Propia)

El 56% de los encuestados manifiesta nunca haber presentado problemas gastrointestinales, ulcera, péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, mientras que el 46% que dice presentar estos síntomas en algunas ocasiones.

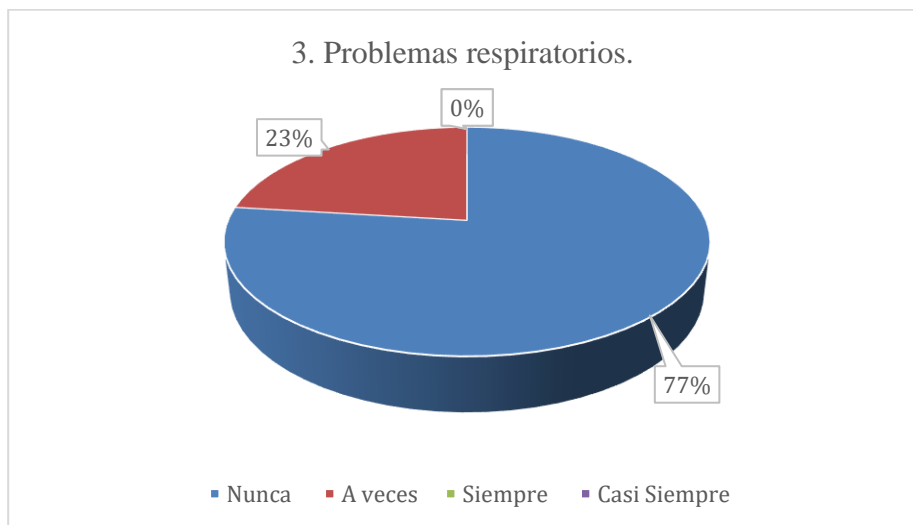


Figura 6: Resultados de pregunta 3. Problemas respiratorios (Fuente Propia)

Mediante el análisis del gráfico se evidencia que el 77% de los encuestados nunca han presentado problemas respiratorios, pero el 23% manifiesta presentar estos síntomas a veces.

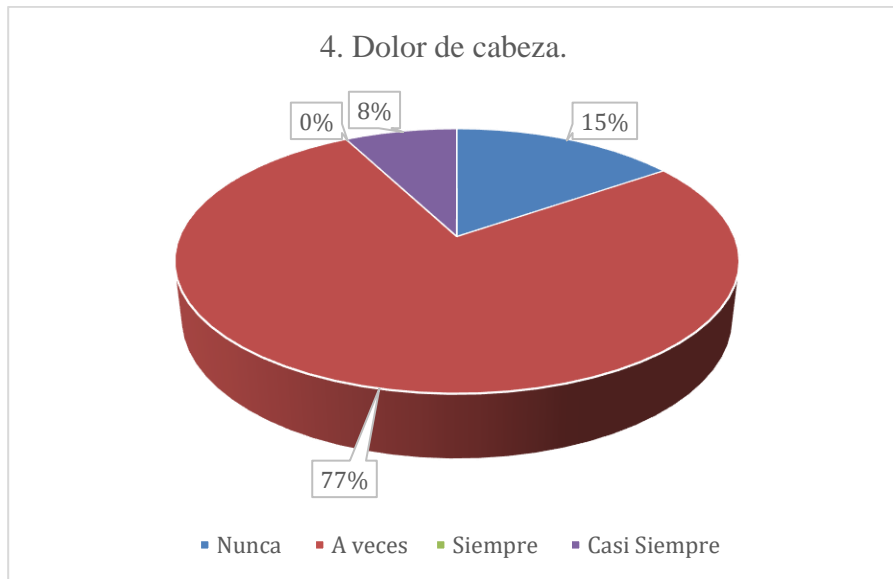


Figura 7. Resultados de pregunta 4. Dolor de cabeza (Fuente Propia)

El 77% de los encuestados expone haber presentado dolor de cabeza a veces, el 15% nunca ha tenido ningún síntoma, y el 8% de la población objeto de estudio afirma que casi siempre tiene dolor de cabeza.

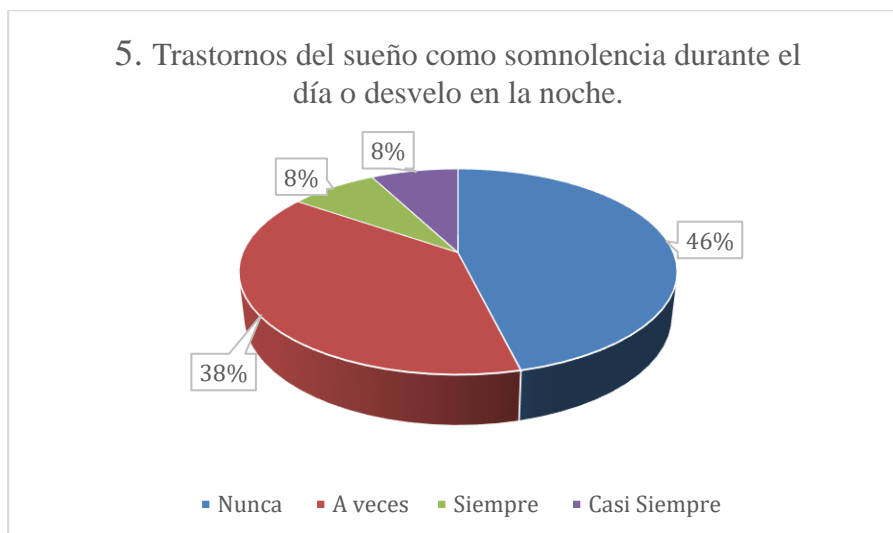


Figura 8. Resultados de pregunta 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. (Fuente Propia)

En referencia si los trabajadores han presentado trastornos de sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche el 46% manifiesta nunca haber presentado este tipo de síntomas, mientras que el 38% expresan presentar estos problemas con el sueño a veces y una minoría representada en 8% afirma que siempre y casi siempre presentan estos trastornos.

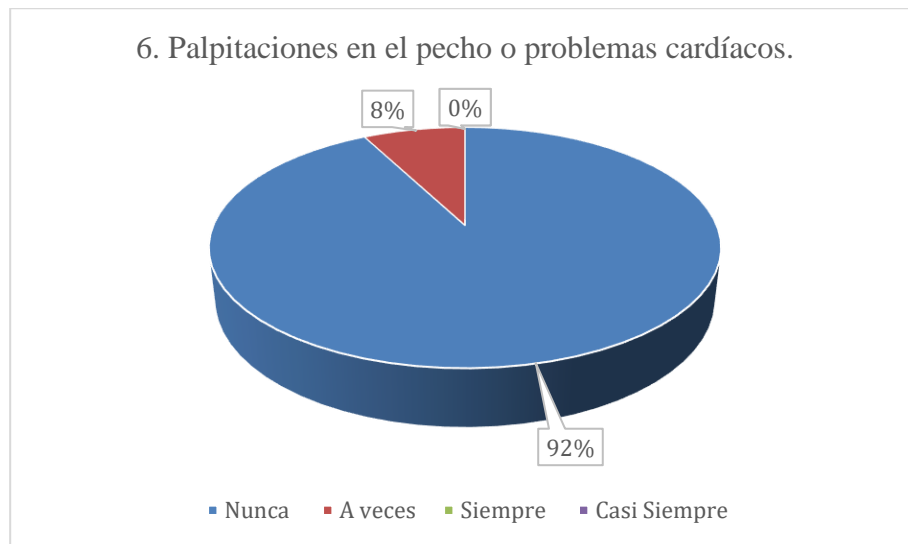


Figura 9. Resultado Pregunta 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos. (Fuente Propia)

La respuesta a esta pregunta es contundente en donde se puede concluir que el 92% de la población nunca ha presentado palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos, mientras que una minoría representada en 8% afirma que en ocasiones ha presentado estos síntomas.

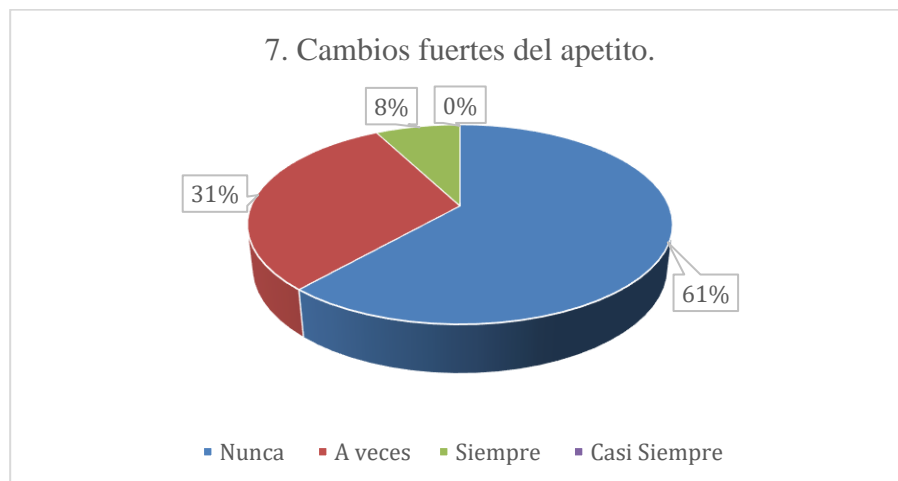


Figura 10. Resultados pregunta 7. Cambios fuertes del apetito (Fuente Propia)

Mediante el análisis del gráfico se puede determinar que 61% de la población nunca ha sentido cambios fuertes del apetito, mientras el 31% a veces los ha sentido y solo el 8% siempre tiene cambios fuertes.

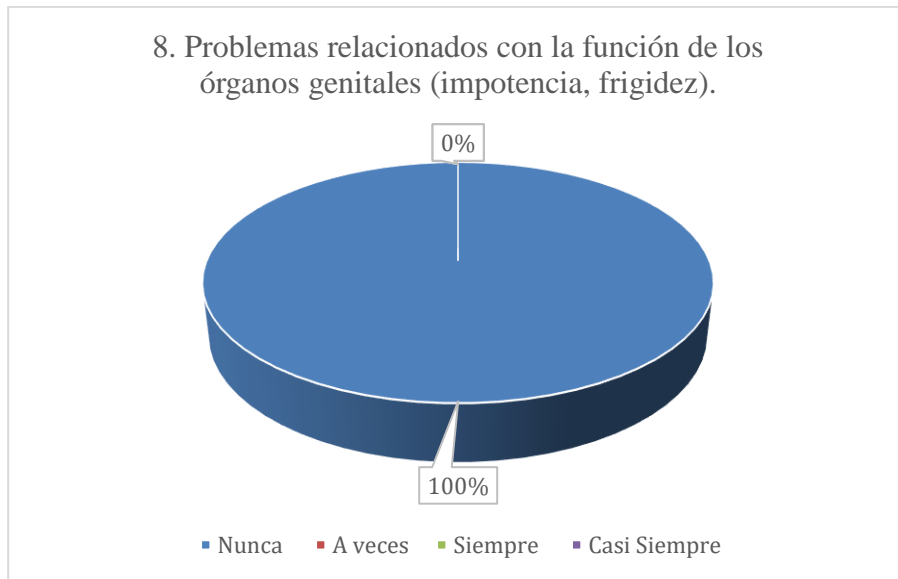


Figura 11: Resultados pregunta 8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (Impotencia, Frigidez) (Fuente Propia).

Se puede concluir que el 100% de la población nunca ha presentado problemas relacionados con la función de los órganos genitales.

Análisis de Condiciones Psicosociales

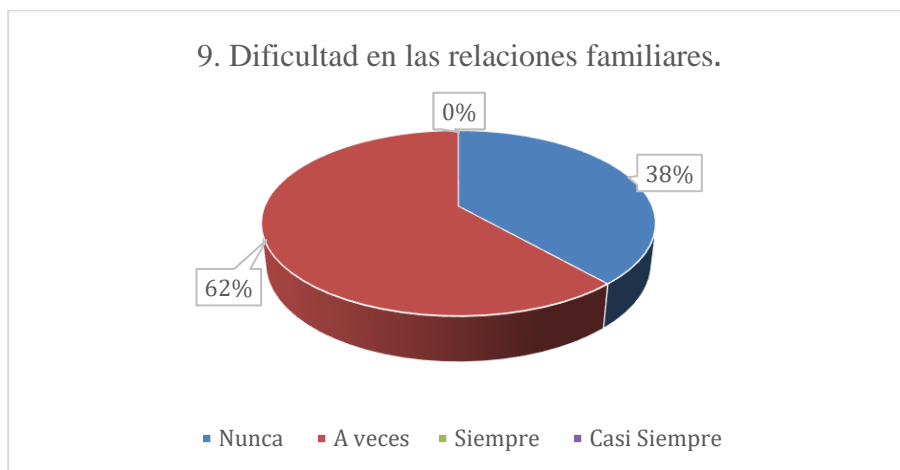


Figura 12: Resultados de la pregunta 9. Dificultad en las relaciones familiares. (Fuente Propia)

Se puede inferir que el 62% de la población encuestada a veces presenta dificultad en las relaciones familiares, el restante 38% nunca ha tenido dicha dificultad.

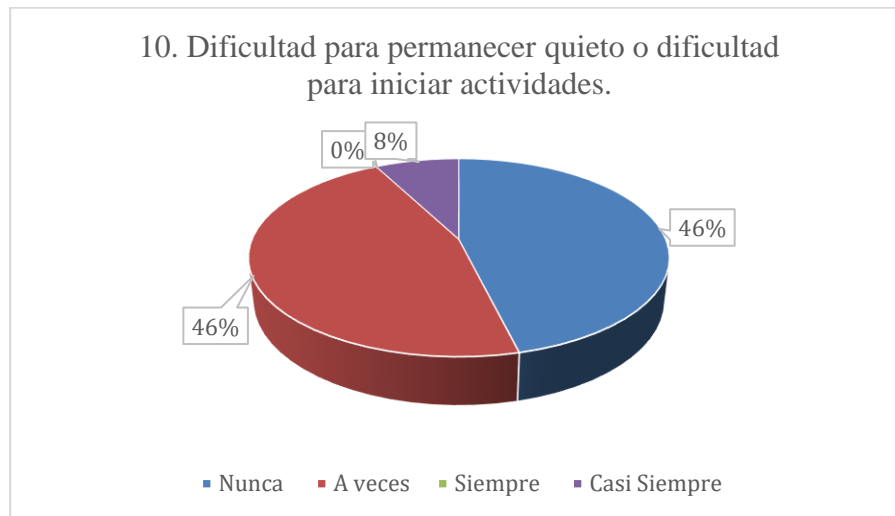


Figura 13: Resultados de la pregunta 10. Dificulta para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. (fuente propia)

En esta pregunta las opiniones están divididas puesto que un 46% dice no sentir dificultad para permanecer quieto o iniciar sus actividades mientras que el 46% manifiesta que en ocasiones presenta alguna dificultad, el 8% por el contrario dice casi siempre tener inconvenientes de ese tipo.

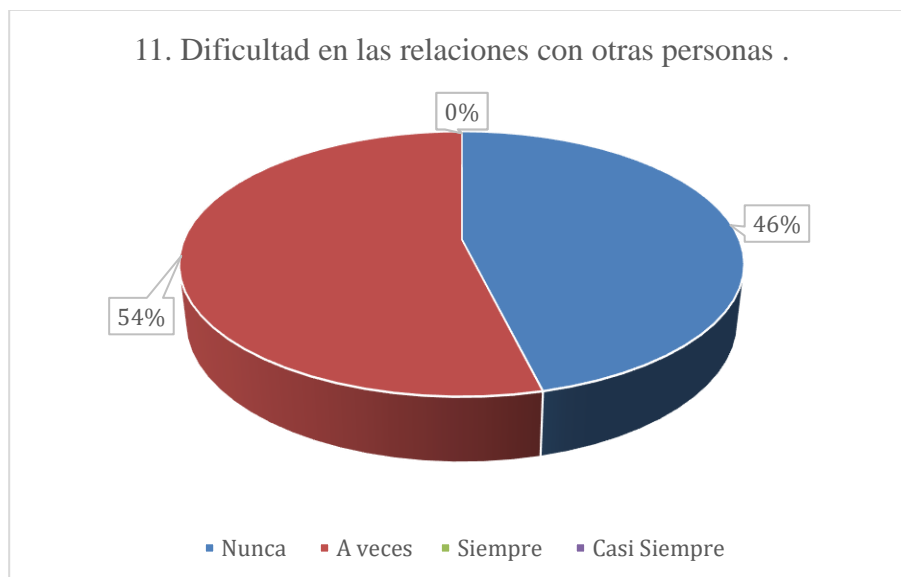


Figura 14: Resultados de la pregunta 11. Dificultad en las relaciones con otras personas. (Fuente personal)

Se puede determinar que el 54% de los encuestados ha presentado dificultad en las relaciones con otras personas, mientras el 46% restante expresa nunca haber presentado ningún tipo e inconveniente al relacionarse con los demás.

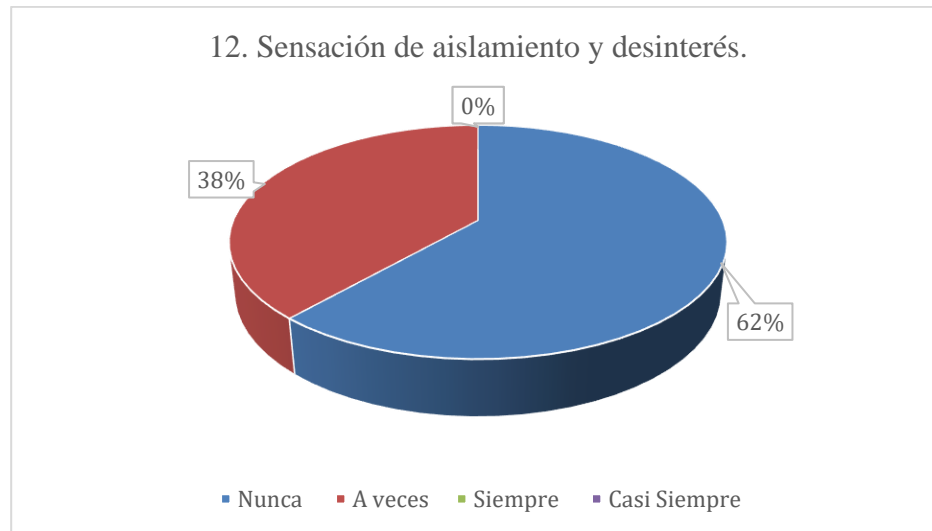


Figura 15. Resultados de la pregunta 12. Sensación de aislamiento y desinterés (Fuente propia)

Se puede establecer que de las 13 encuestas aplicadas, 11 de los trabajadores representados en 62% opinan nunca haber presentado sensación de aislamiento y desinterés, mientras el 38% solo a veces han experimentado esa sensación.

Análisis de condiciones psicosociales en el entorno laboral

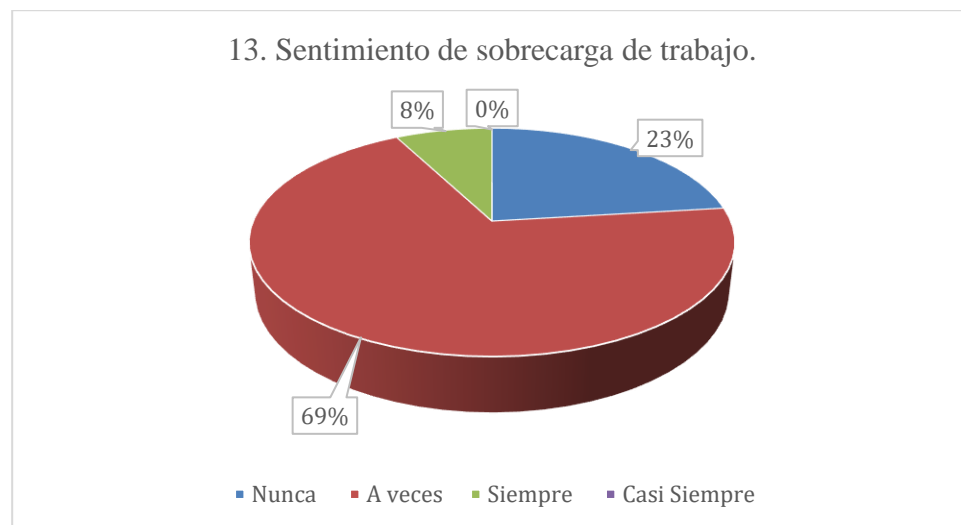


Figura 16: Resultados de la pregunta 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. (Fuente propia).

El resultado a esta pregunta arroja que 69% de los encuestados a veces tiene un sentimiento de sobrecarga de trabajo, en contraposición del 23% que nunca han tenido ese sentimiento, el 8% restante manifiesta que siempre ha sentido sobrecarga de trabajo.

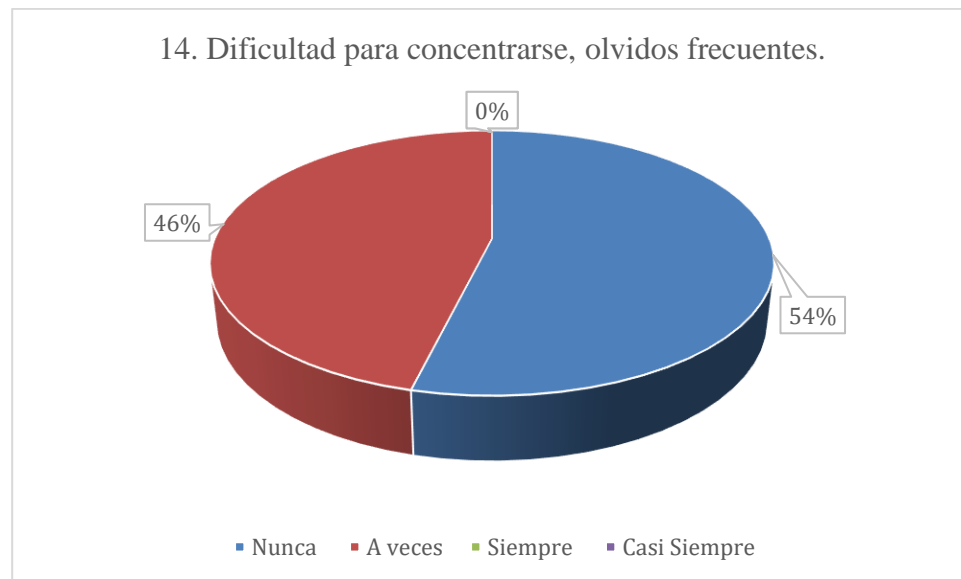


Figura 17. Resultados de la pregunta 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. (Fuente propia)

El resultado que se puede apreciar en esta pregunta es que el 54% de los encuestados nunca ha sentido dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. Mientras que el 46% de la población restante expresa que solo a veces le pasa esto.

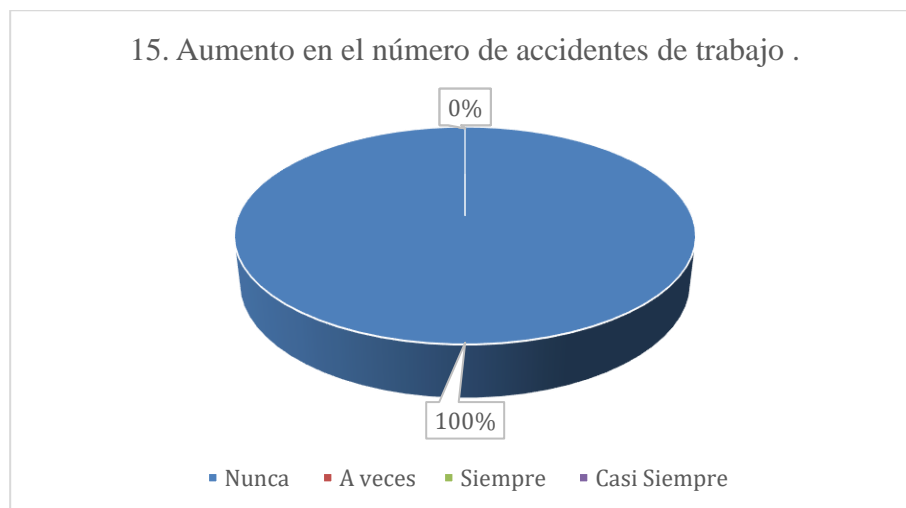


Figura 18. Resultados de la pregunta 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo. (Fuente Propia)

El resultado para esta pregunta es contundente, es decir, de los 13 encuestados, 13 empleados consideran que nunca ha tenido un aumento en el número de accidentes de trabajo.

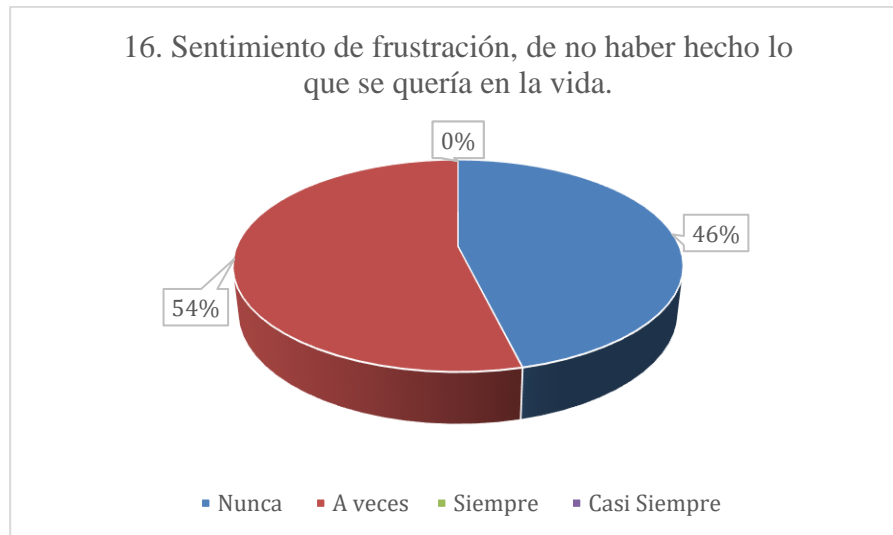


Figura 19. Resultados de la pregunta 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. (Fuente Propia)

En esta pregunta se puede determinar que las opiniones están divididas dado que 54% de la población manifiesta que a veces ha tenido sentimientos de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, mientras el 46% restante nunca ha presentado este sentimiento.

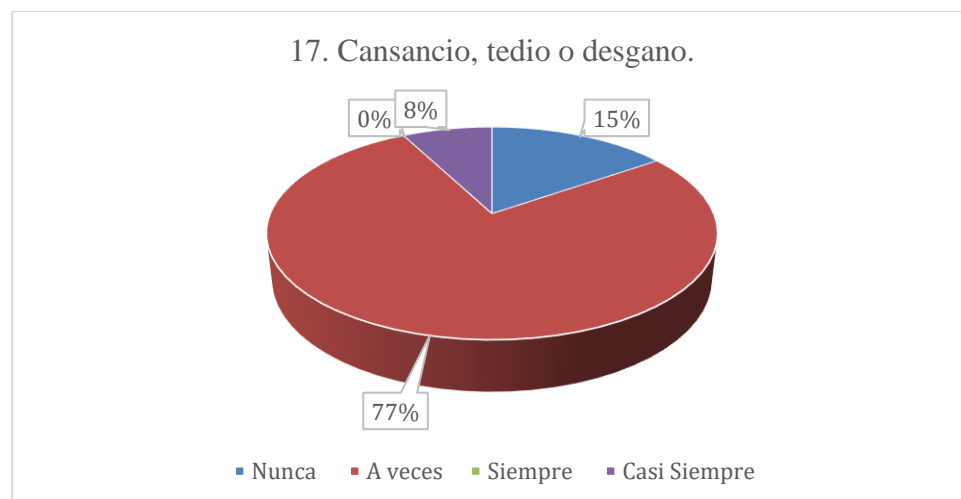


Figura 20. Resultados de la pregunta 17. Cansancio, Tedio o desgano. (Fuente propia).

De esta pregunta se puede concluir que el 77% de la población manifiesta a veces experimentar cansancio, tedio o desgano, el 15% nunca lo ha sentido y el 8% reporta que casi siempre lo ha sentido.

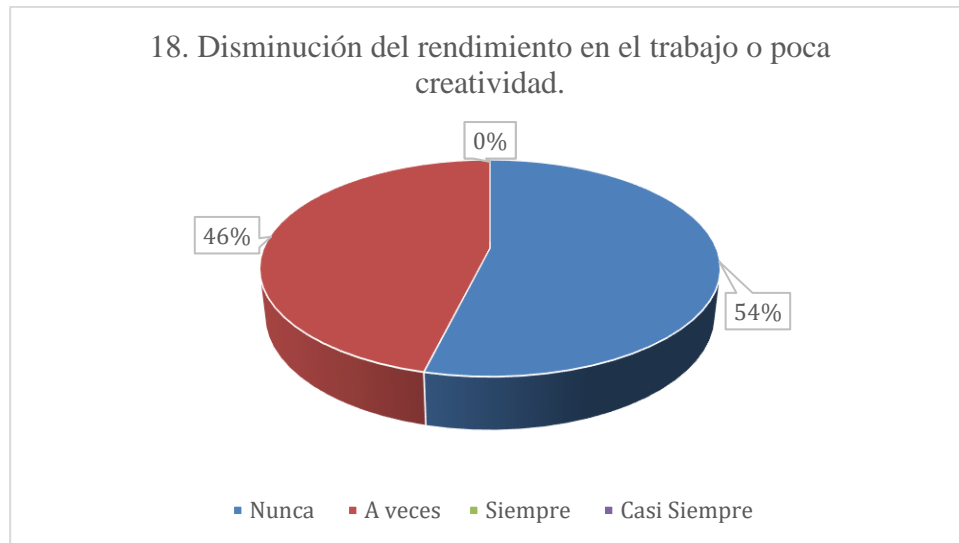


Figura 21. Resultados de la pregunta 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad. (fuente propia)

El resultado de esta pregunta concluye que el 54% de los encuestados nunca ha sentido disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, mientras el 46% expresa que a veces lo ha sentido.

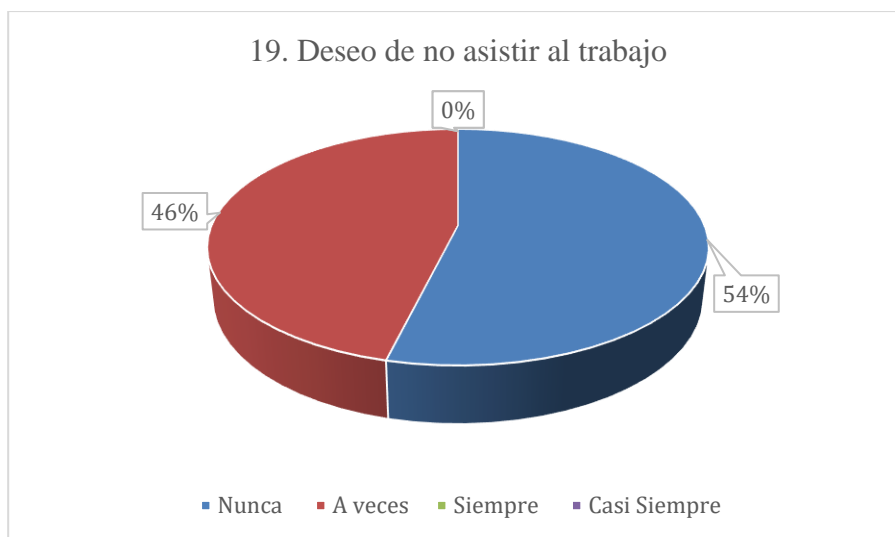


Figura 22. Resultado de la pregunta 19. Deseo de no asistir al trabajo. (Fuente Propia).

En esta pregunta las opiniones están divididas, el 54% de la población nunca ha tenido el deseo de no asistir al trabajo, mientras el 46% a veces lo ha sentido.

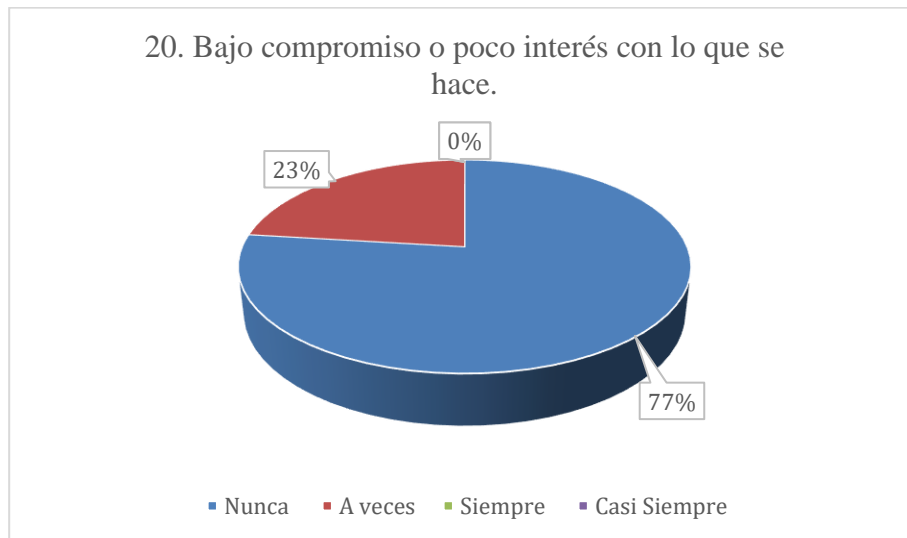


Figura 23. Resultado de la pregunta 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace (Fuente Propia).

En referencia al bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, el 77% de la población nunca ha sentido tipo de reacciones. Mientras el 23% expresa que a veces si lo ha experimentado.

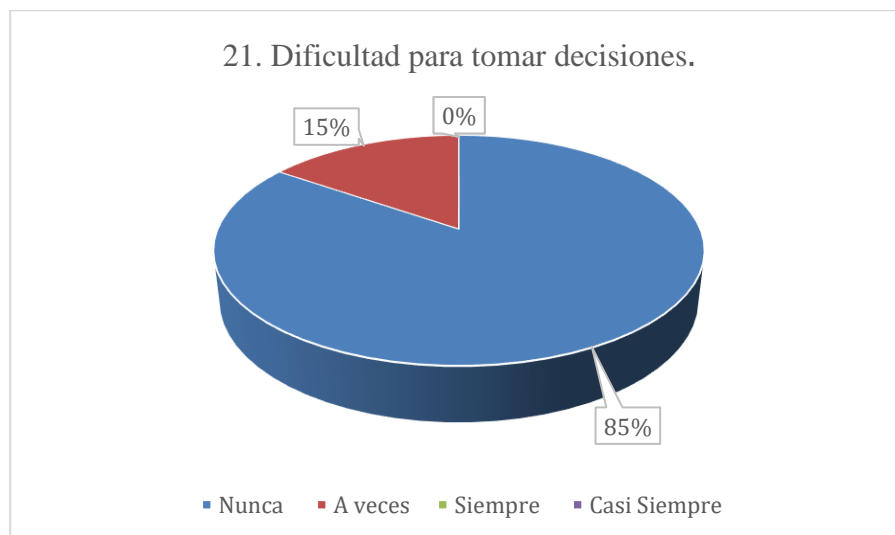


Figura 24. Resultados de la pregunta 21, Dificultad para tomar decisiones. (Fuente Propia)

En esta pregunta se puede establecer que el 85% de la población nunca ha tenido dificultad para tomar decisiones, en cambio el 15% si ha sentido dicha dificultad.

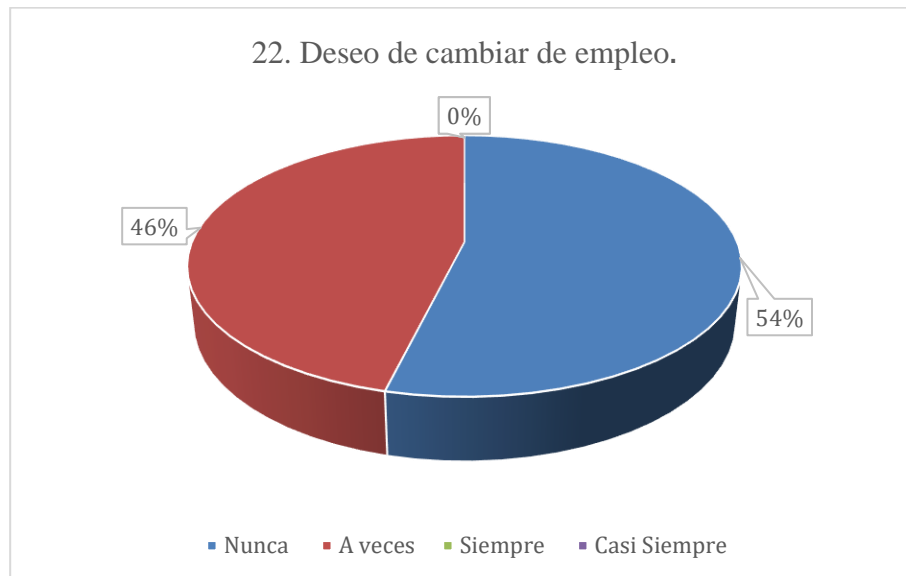


Figura 25. Resultado de la pregunta 22. Deseo de cambiar de empleo. (Fuente propia)

En este ítem se puede concluir que el 54% de la población nunca ha tenido deseos de cambiar de empleo, mientras el 46% manifiesta a veces querer cambiarlo.

Análisis de condiciones comportamentales.

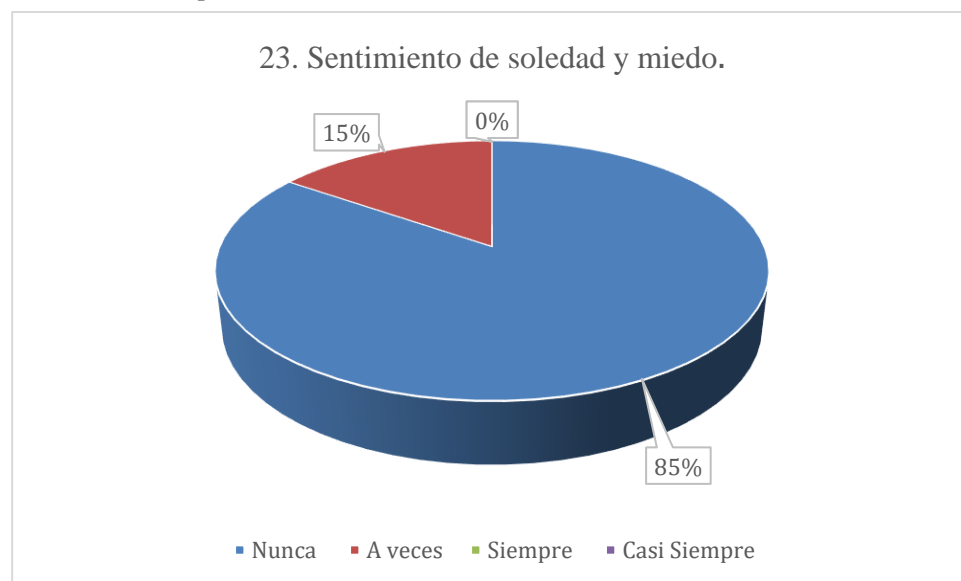


Figura 26. Resultados de la pregunta 23. Sentimiento de soledad y miedo (Fuente propia).

En esta gráfica se evidencia que en referencia al sentimiento de soledad y miedo, el 15% ha tenido a veces este tipo de reacciones mientras que el 85% nunca han experimentado esta clase de sentimientos.

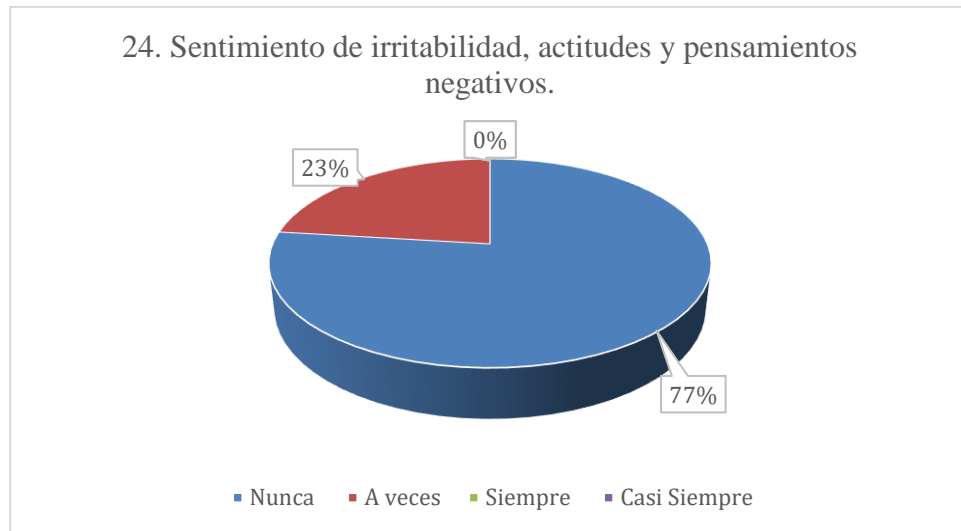


Figura 27. Resultado de la pregunta 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. (Fuente Propia)

Respecto a la pregunta si han experimentado sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, el 77% de los encuestados nunca han tenido este tipo de sentimientos, mientras que el 23% manifiesta que solo a veces presenta este sentimiento.

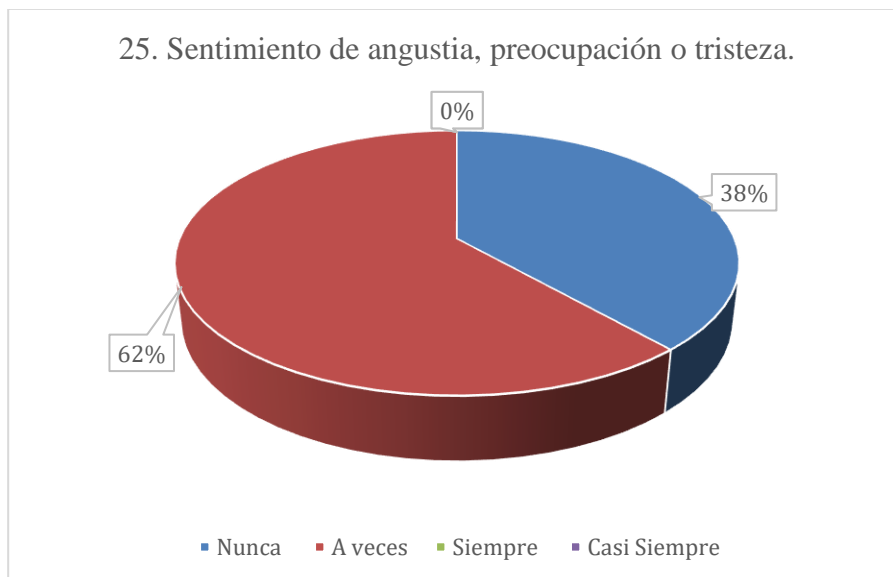


Figura 28. Resultado de la pregunta 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. (Fuente propia).

Se puede analizar que el 62% de la población a veces ha tenido sentimientos de angustia, preocupación o tristeza. Mientras que el 38% de los encuestados manifiestan no haber presentado este tipo de sentimiento.

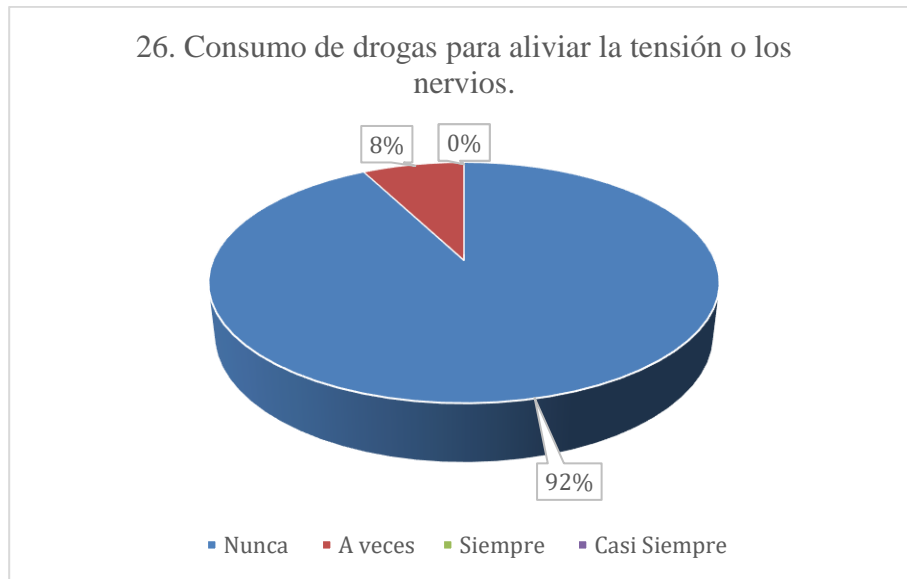


Figura 29. Resultado de la pregunta 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. (Fuente propia).

Se puede determinar que el 92% de la población reporta nunca consumir drogas para aliviar la tensión o los nervios; solo el 8% a veces las consume.



Figura 30. Resultados de pregunta 27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada". (Fuente propia)

Se puede concluir que la población objeto de estudio nunca han presentado sentimientos de que “no vale nada” o “de no servir para nada,” en un 100%.

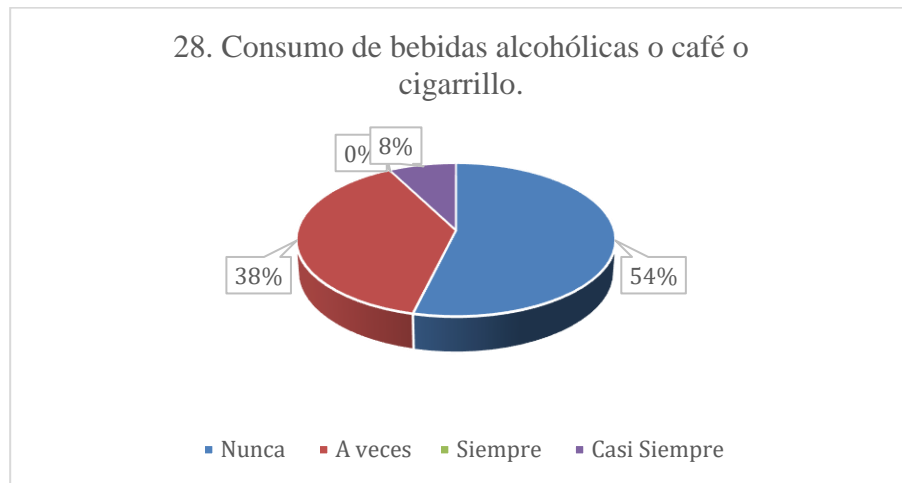


Figura 31. Resultado de la pregunta 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. (Fuente propia)

El 54% de los encuestados nunca ha consumido bebidas alcohólicas o café o cigarrillo, el 38% de los encuestados a veces lo ha consumido y el 8% siempre ha realizado el consumo de dichas sustancias.

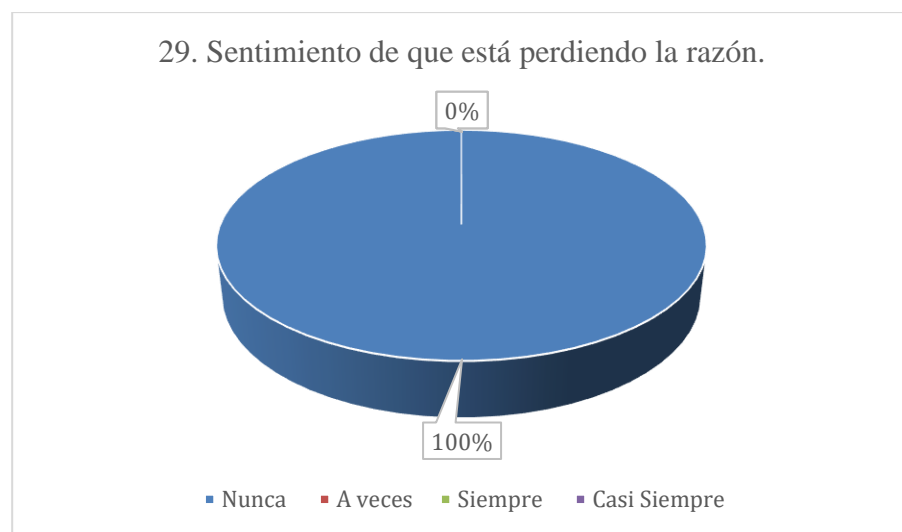


Figura 32. Resultado de la pregunta 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón. (Fuente Propia)

Se puede analizar que el 100% de la población nunca ha tenido sentimientos de que está perdiendo la razón.

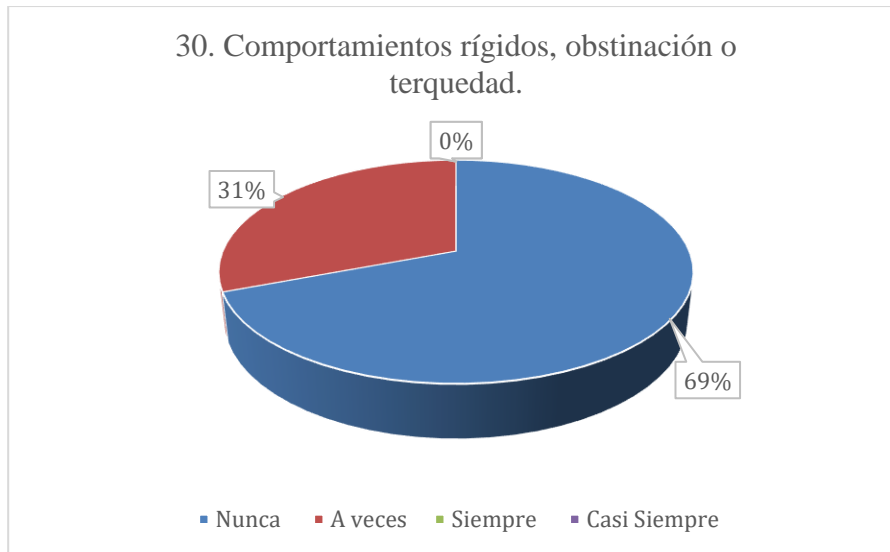


Figura 33. Resultado de la pregunta 30. Comportamientos rígidos, obstinados o terquedad. (Fuente Propia)

Se puede inferir del gráfico que el 69% de los encuestados nunca han tenido comportamientos rígidos, de obstinación o terquedad en comparación al 31% de los encuestados que reportan haber tenido estos comportamientos a veces.

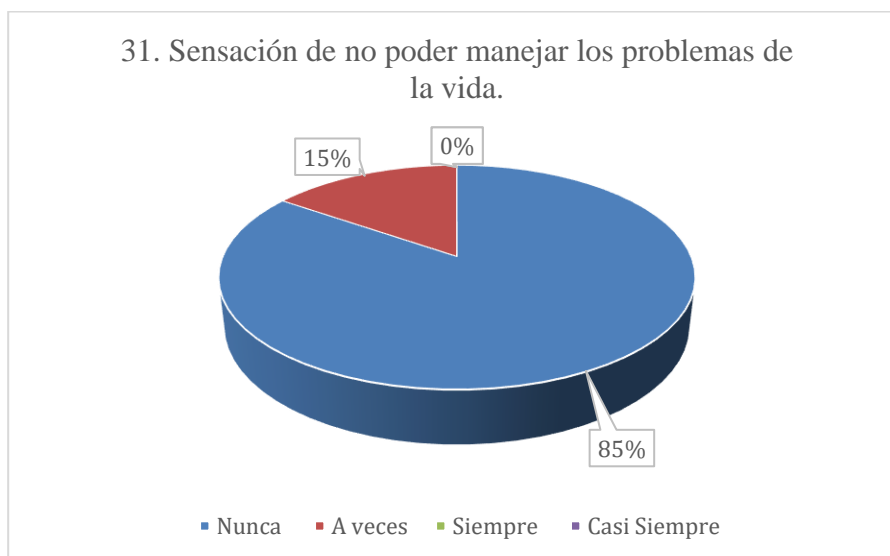


Figura 34. Resultados de la pregunta 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida. (Fuente propia)

Respecto a la pregunta acerca de la sensación de no poder manejar los problemas de la vida nunca los ha sentido el 85% de los encuestados, mientras el 15% reporta a veces haber sentido este tipo de reacciones.

Cuestionario de estrés Laboral en el teletrabajo durante época de pandemia

Análisis de condiciones laborales.

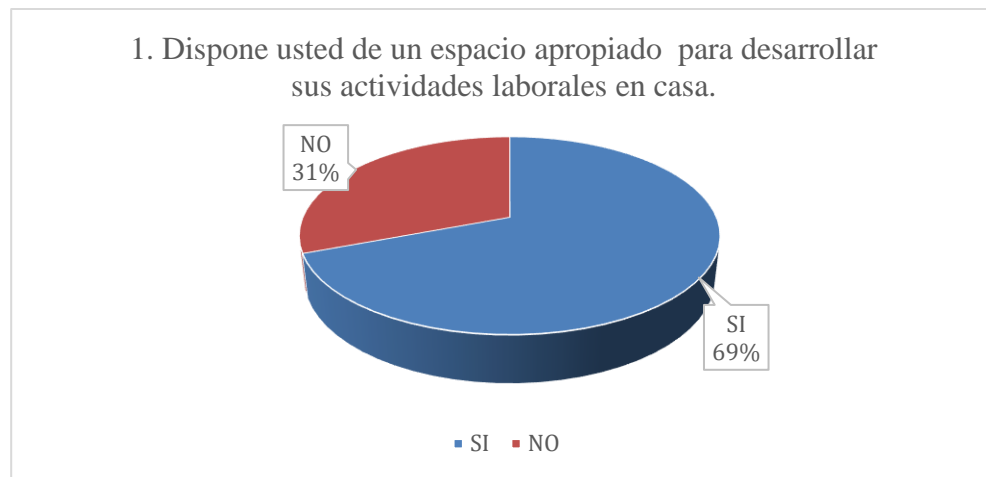


Figura 35. Resultado de la pregunta 1. Dispone usted de un espacio apropiado para desarrollar sus actividades laborales en casa. (Figura Propia)

El resultado que se puede apreciar en esta pregunta es que el 69% de la población encuestada considera contar con un espacio apropiado para desarrollar sus actividades laborales en casa, mientras que el 31% expresa que no cuentan con un espacio apropiado para realizar sus labores en casa.

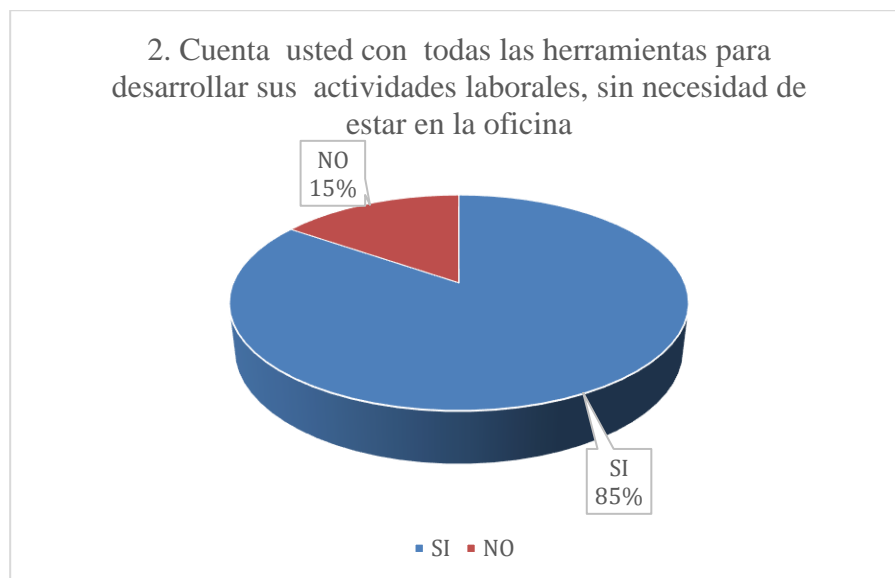


Figura 36: Resultados de la pregunta 1. Cuenta usted con todas las herramientas para desarrollar sus actividades laborales, sin necesidad de estar en la oficina. (Figura propia)

De las 13 encuestas aplicadas, el 85% considera que cuentan con las herramientas para desarrollar sus actividades laborales, el 15% manifiestan que no cuentan con estas herramientas para realizar su trabajo, siendo este un factor predominante para el desarrollo eficiente de sus actividades mediante la modalidad de teletrabajo.

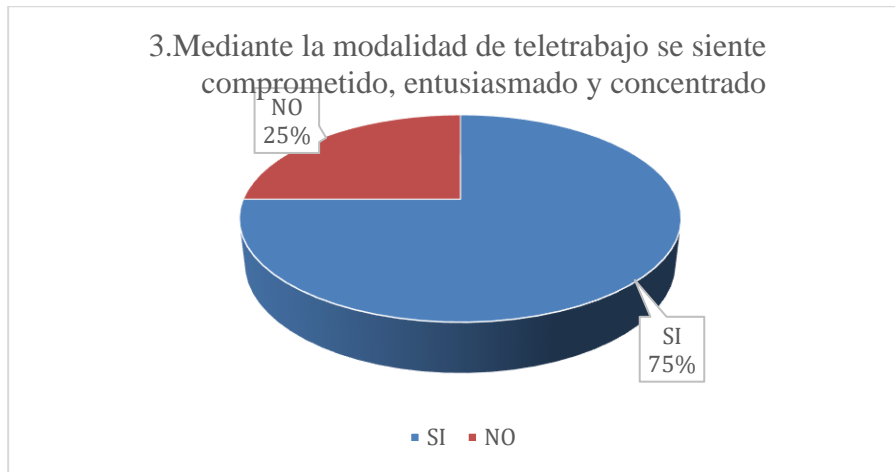


Figura 37. Resultado de la pregunta 3. Mediante la modalidad de teletrabajo se siente comprometido, entusiasmado y concentrado.

Con respecto a la gráfica se puede inferir que el 75% considera que mediante la modalidad de teletrabajo se sienten comprometidos, entusiasmados y concentrados. Mientras que el 25% manifiestan lo contrario, lo que implicaría hacer una valoración para determinar los factores que están incidiendo de manera negativa en el desarrollo de sus labores.



Figura 38. Resultado de la pregunta 4. Creen que la virtualidad hace que su esfuerzo y trabajo se vea menos productivo para la organización. (Fuente propia)

En esta gráfica se evidencia que el 62% de la población objeto de estudio considera que la virtualidad no hace que su esfuerzo y trabajo se vea menos productivo para la organización, mientras el 38% expresa que la virtualidad hace que su trabajo se vea menos productivo. De lo anterior, se puede inferir que en su mayoría la población encuestada considera que la virtualidad no representa una barrera que afecta su productividad y rendimiento.

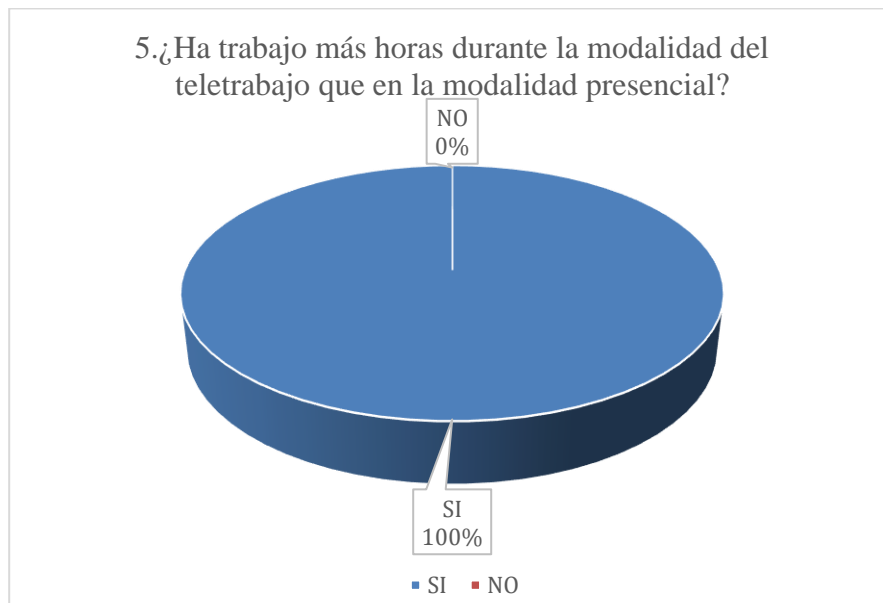


Figura 39: Resultado de la pregunta 2. ¿Ha trabajado más horas durante la modalidad del teletrabajo que en la modalidad presencial? (Fuente propia)

El 100% de los empleados encuestados de la empresa de mensajería opinan que han trabajado más horas durante la modalidad de teletrabajo que en la modalidad presencial. De acuerdo con lo anterior, se puede determinar que mediante esta modalidad de organización de trabajo los empleados requieren de más tiempo para desarrollar sus actividades laborales.

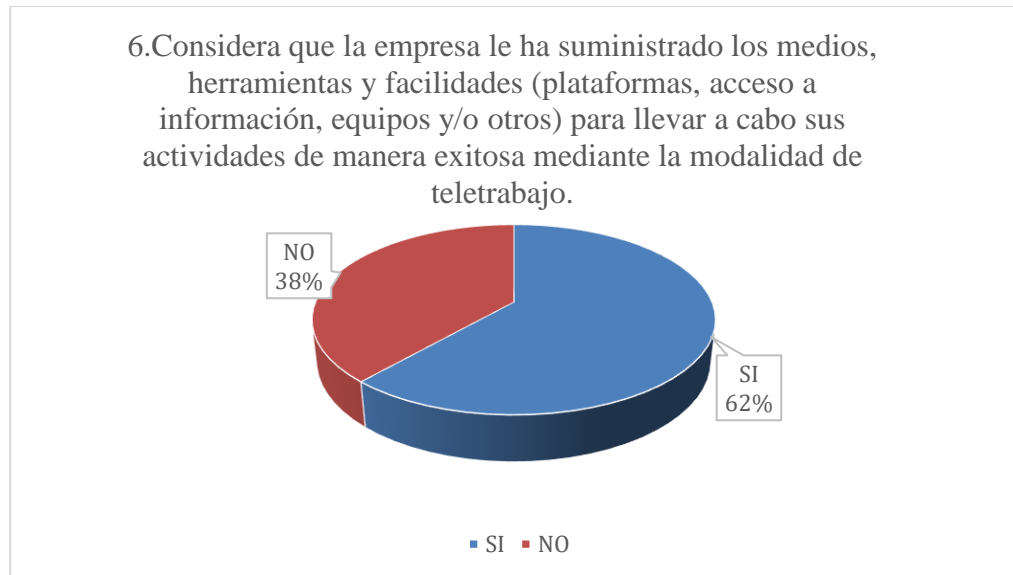


Figura 40: Resultado de la pregunta 6. Considera que la empresa le ha suministrado los medios, herramientas y facilidades (plataformas, acceso a información, equipos y/o otros) para llevar a cabo sus actividades de manera exitosa mediante la modalidad de teletrabajo. (Fuente propia)

Del gráfico se puede determinar que el 62% de los encuestados consideran que la empresa le ha suministrado los medios, herramientas y facilidades para teletrabajar; mientras que el 38% manifiestan que estos elementos no le han sido suministrados. De lo anterior, se puede inferir que la empresa ofrece a gran parte de sus empleados las garantías mínimas para desarrollar de manera eficiente y eficaz sus actividades laborales desde casa.

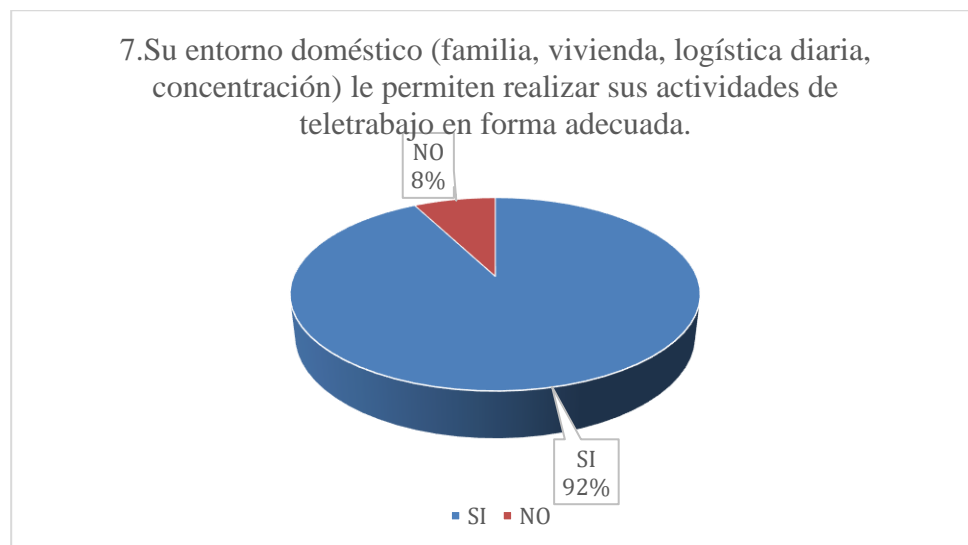


Figura 41. Resultado de la pregunta 7. Su entorno doméstico (familiar, vivienda, logística, diaria, concentración) le permite realizar sus actividades de teletrabajo en forma adecuada. (Fuente propia).

El resultado que se puede apreciar en esta pregunta es que el 92% de los empleados pueden teletrabajar con tranquilidad desde la comodidad de sus casas; por su parte, el 8% considera que no cuentan con un entorno apropiado para desarrollar sus labores. Por lo cual, se puede establecer que en su mayoría, los trabajadores cuentan en su vivienda con un entorno propicio que les permite realizar sus actividades de teletrabajo de forma adecuada y tranquila.

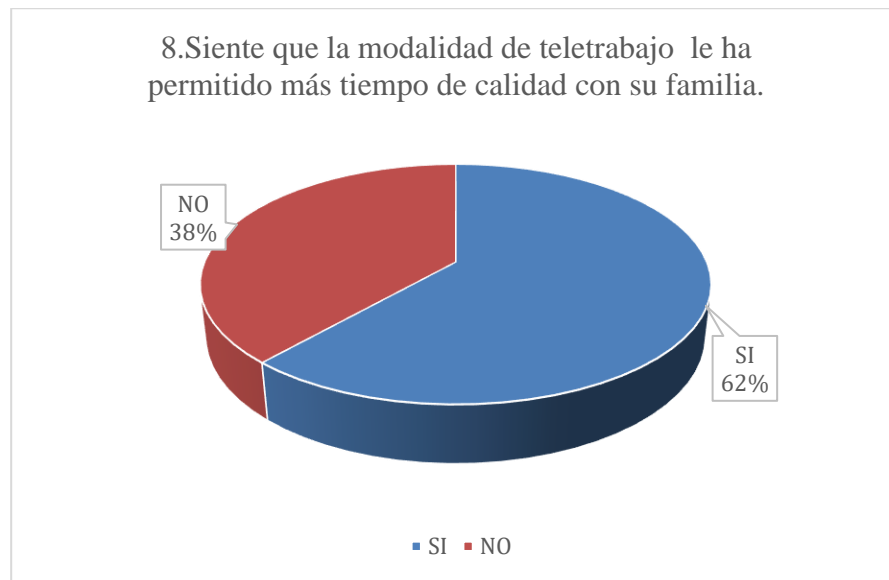


Figura 42. Resultado de la pregunta 8. Siente que la modalidad de teletrabajo le ha permitido más tiempo de calidad con su familia. (Fuente propia)

De las 13 encuestas aplicadas, el 62% consideran que esta modalidad de trabajo les ha permitido compartir más tiempo de calidad con su familia, mientras que el 38% considera lo contrario. De lo anterior se puede concluir que esta modalidad de trabajo le ha permitido a un número significativo de empleados conseguir el balance entre la vida personal y laboral.

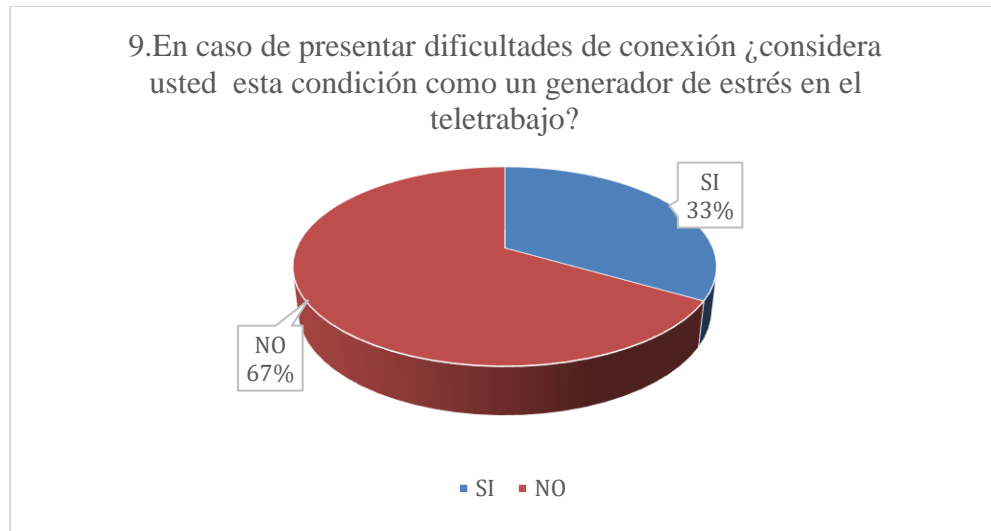


Figura 43. Resultado de la pregunta 9. En caso de presentar dificultades de conexión ¿considera usted esta condición como un generador de estrés en el teletrabajo? (Fuente propia).

El 67% de las personas encuestadas en esta pregunta, consideran que las dificultades de conexión no representan un generador de estrés cuando teletrabajan. Por su parte el 33% manifiestan que esta condición es un generador de estrés.

Es preciso indicar que las conexiones juegan un papel clave que para que la modalidad de teletrabajo se realice de manera oportuna.

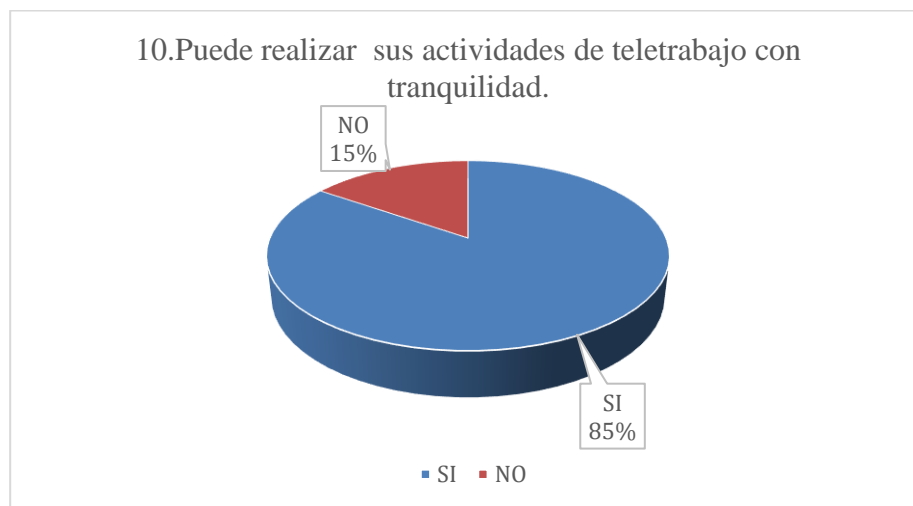


Figura 44. Resultado de la pregunta 10. Puedo realizar sus actividades de teletrabajo con tranquilidad. (Fuente propia)

Con respecto a si los trabajadores pueden realizar sus actividades de teletrabajo con tranquilidad, el 85% manifiesta que sí, mientras que el 15% no pueden teletrabajar con tranquilidad. Este es un factor clave ya que un ambiente adecuado les permite a los

trabajadores tener mayor concentración al momento de ejecutar sus actividades y por tanto alcanzar con los objetivos planteados en la organización.

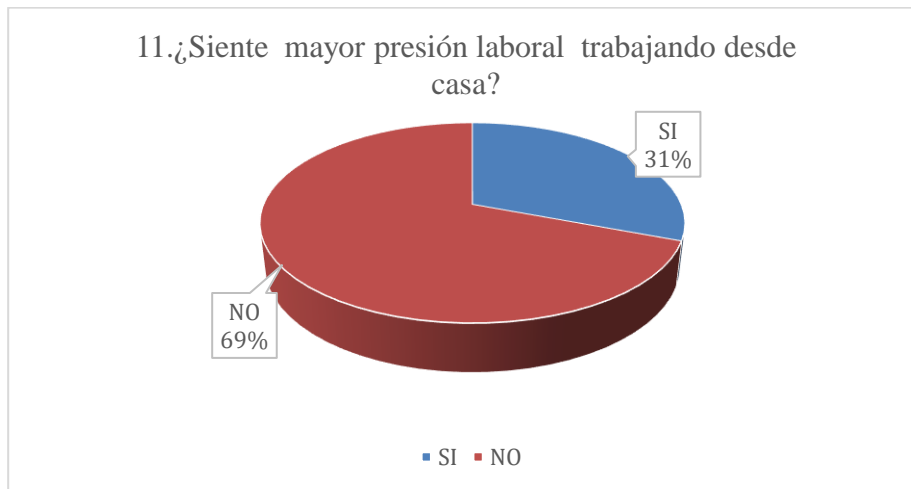


Figura 45. Resultado de la pregunta 11. ¿Siente mayor presión laboral trabajando desde casa? (Fuente propia)

Con respecto a la gráfica se puede inferir que el 69% de la población objeto de estudio consideran que no sienten mayor presión laboral trabajando desde casa, sin embargo, existe una población del 31% que manifiestan sentirse presionados mientras teletrabajan.

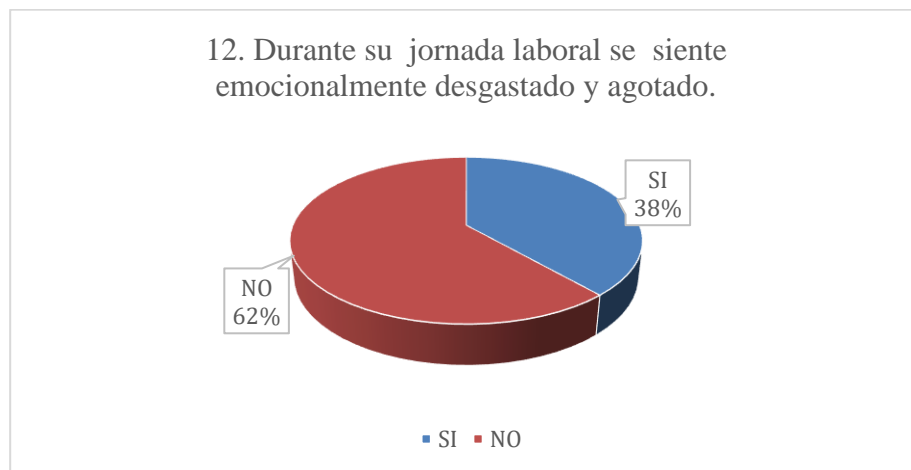


Figura 46. Resultado de la pregunta 12. Durante su jornada laboral se siente emocionalmente desgastado y agotado. (Fuente propia)

El 62% de los encuestados expresan que durante su jornada laboral no se sienten emocionalmente desgastados y agotados, mientras que el 38% manifiestan lo contrario.

Este es un aspecto de mucha importancia para el desarrollo de las actividades de teletrabajo, ya que influye directamente en la productividad y el rendimiento de los trabajadores.

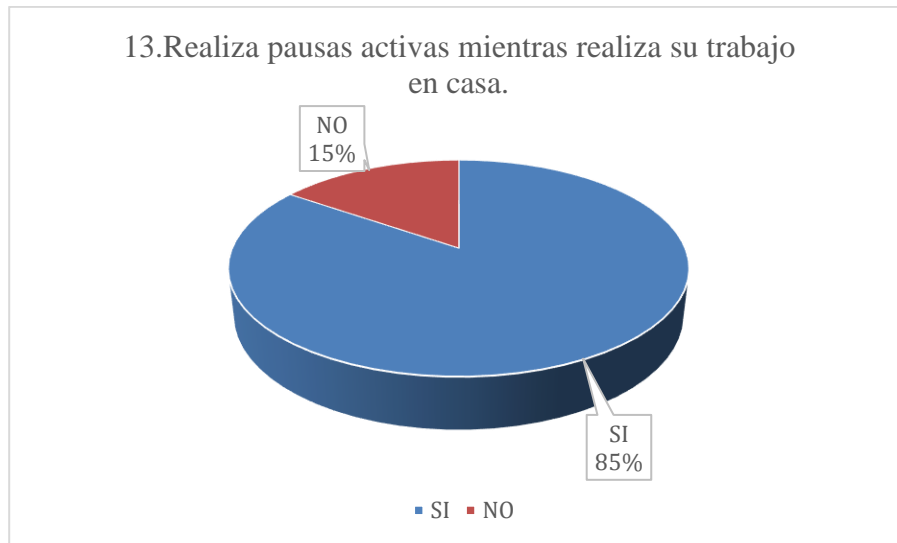


Figura 47. Resultado de la pregunta 13. Realiza pausas activas mientras realiza su trabajo en casa. (Fuente propia)

De las personas encuestadas, el 85% de los encuestados realizan pausas activas mientras teletrabajan, en contraste e 15% no realizan pausas activan cuando desarrollan sus actividades en casa. De lo anterior se puede inferir que una parte significativa de la población realizan estas prácticas.

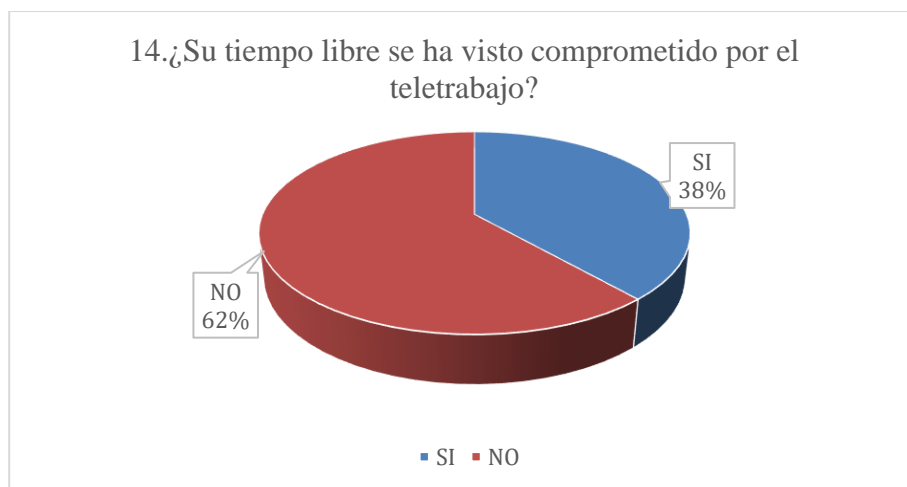


Figura 48. Resultados de la pregunta 14 ¿Su tiempo libre se ha visto comprometido por el teletrabajo? (Fuente propia)

De esta pregunta se puede inferir que el 62% de los encuestados manifiestan que su tiempo libre no se ha visto comprometido por el teletrabajo, sin embargo, el 38% opinan que su tiempo si se ha visto comprometido mediante esta modalidad de teletrabajo.

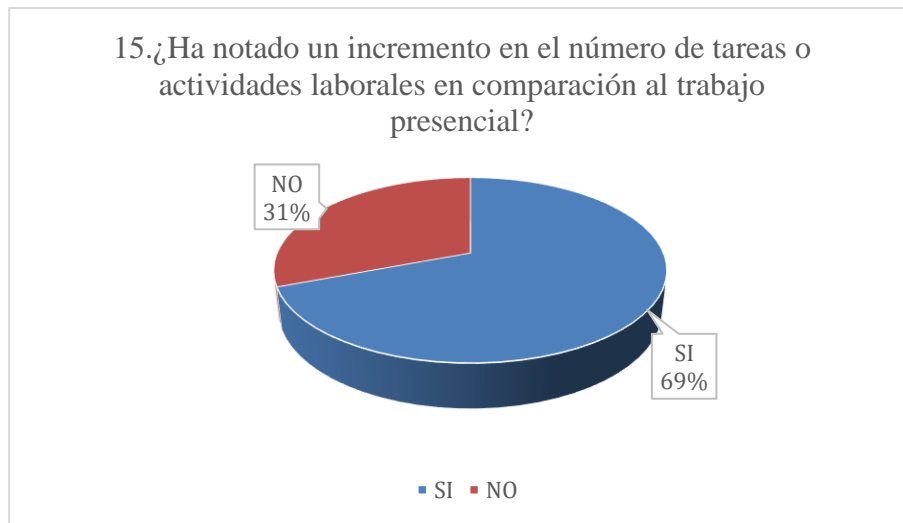


Figura 49. Resultado de la pregunta 15. ¿Ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial? (Fuente Propia).

De las 13 personas encuestadas, el 69% de los empleados expresa que ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial. Mientras que el 31% ha notado lo contrario. De lo anterior se puede concluir que mediante la modalidad de teletrabajo la carga laboral de los empleados se ha incrementado.



Figura 50. Resultado de la pregunta 16. Considera que los tiempos para la entrega de tareas o actividades laborales se han visto reducidos. (Fuente propia)

En esta gráfica se evidencia que el 77% de los encuestados consideran que los tiempos para la entrega de tareas o actividades laborales no se han visto reducidos con esta modalidad de trabajo. Pero un 23% de la población opinan que estos tiempos si se han vistos reducidos.



Figura 51. Resultado de la pregunta 17. ¿Cuenta con las habilidades y competencias necesarias para el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para favorecer el desarrollo de sus tareas a través del teletrabajo? (Fuente propia)

El resultado para esta pregunta es contundente, es decir, de los 13 encuestados, 12 empleados (92%) considera que cuentan con las habilidades y competencias necesarias para el manejo de la tecnologías y comunicaciones. Por su parte 1 empleado (8%) manifestó que no cuenta con estas competencias y habilidades. De lo anterior se puede establecer que la organización cuenta con un personal capacitado en el manejo de las TIC, las cuales son impredecibles para el desarrollo eficaz de la modalidad de teletrabajo.

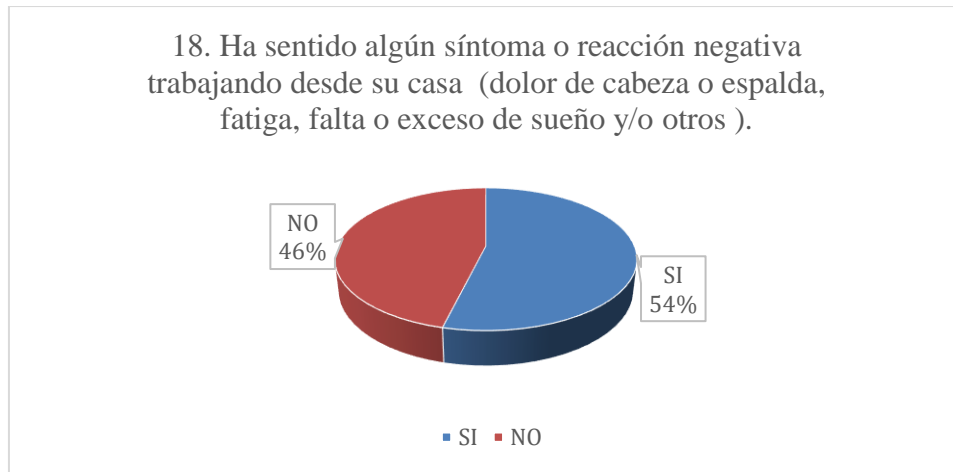


Figura 52. Resultado de la pregunta 18. Ha sentido algún síntoma o reacción negativa trabajando desde su casa (dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros). (Fuente propia)

Con respecto a si los empleados han sentido algún síntoma o reacción negativa mientras teletrabajan, el 54% considera que si, mientras que el 46, % manifiestan que no han presentado ningún síntoma. De los anterior se puede determinar que una cantidad significativa de los empleados han presentado algunos de los síntomas asociados con el estrés laboral.

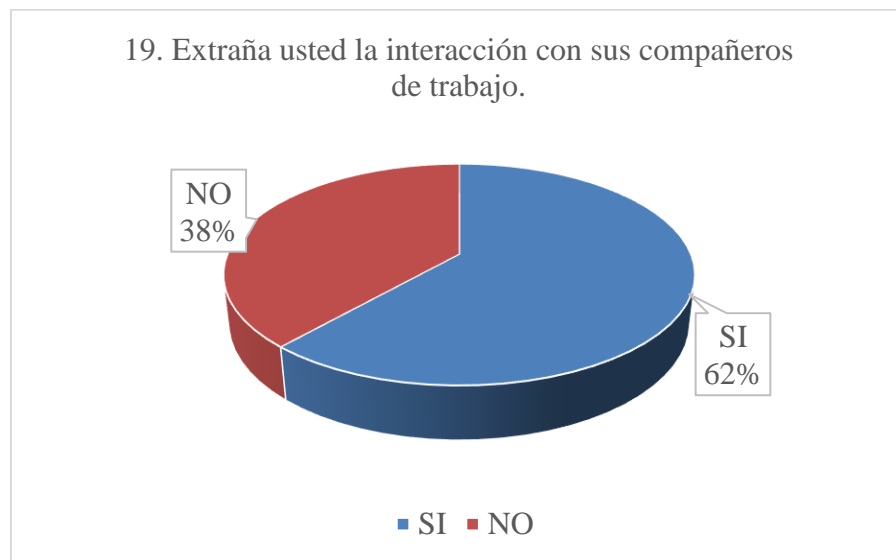


Figura 53. Resultado de la pregunta 19. Extraña usted la interacción con sus compañeros de trabajo. (Fuente propia)

Con respecto a la gráfica se puede identificar que el 62% de los empleados manifiestan que extrañan la interacción con sus compañeros de trabajo. Por su parte un 38% de estos consideran que no extrañan relacionarse con sus compañeros de trabajo.

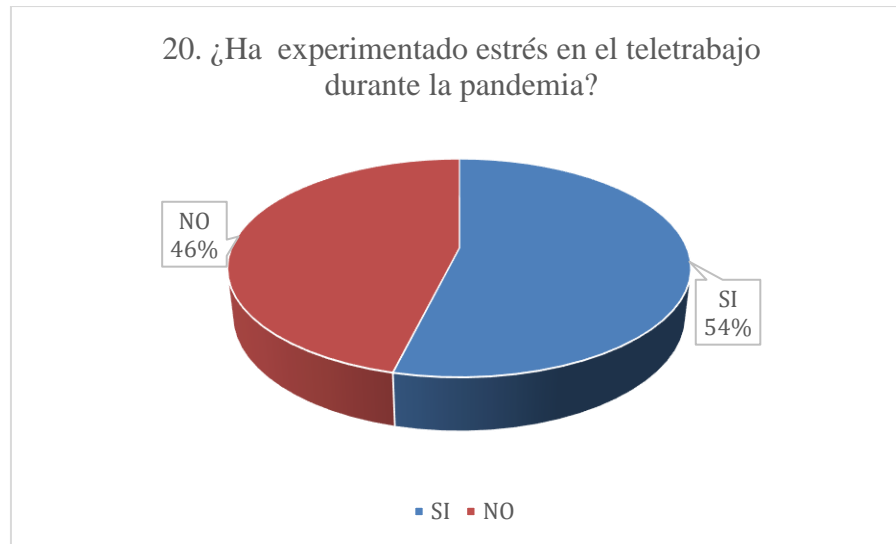


Figura 54. Resultados de la pregunta 20. ¿Ha experimentado estrés en el teletrabajo durante la pandemia? (Fuente propia)

El 54% de los encuestados dicen que han experimentado estrés en teletrabajo durante la pandemia. Mientras que el 46% manifiesta que no ha experimentado estrés. De lo anterior se puede concluir que la modalidad de trabajo durante la época de pandemia ha generado la aparición de síntomas de estrés en los trabajadores de esta organización.

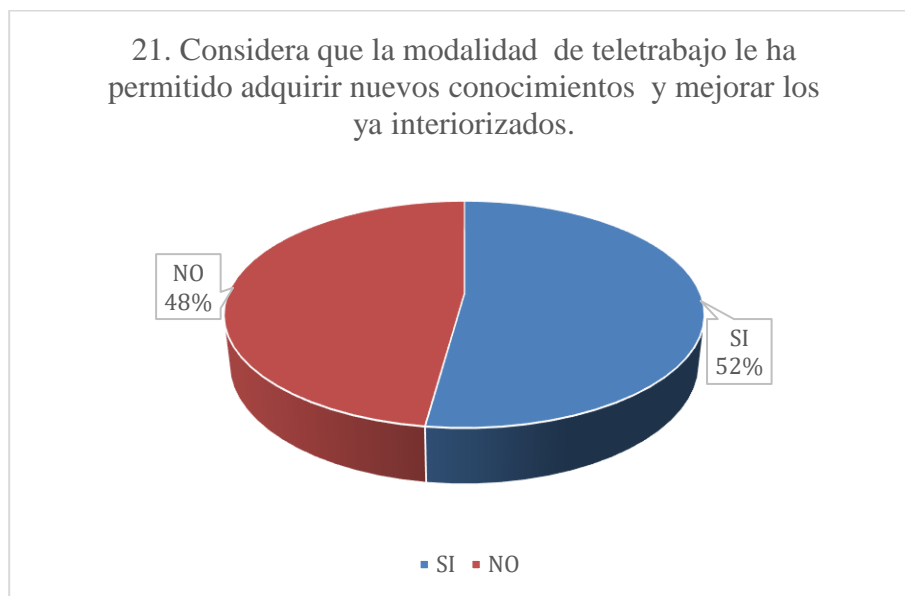


Figura 55. Resultado de la pregunta 21. Considera que la modalidad de teletrabajo le ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar los ya interiorizados. (Fuente Propia)

En esta pregunta las opiniones están divididas, dado que el 52% de las personas encuestadas consideran que la modalidad de teletrabajo les ha permitido adquirir nuevos

conocimientos y afianzar los existentes. Por su parte el otro 48% aseguran que no han adquirido nuevos conocimientos mediante esta modalidad de organización del trabajo.

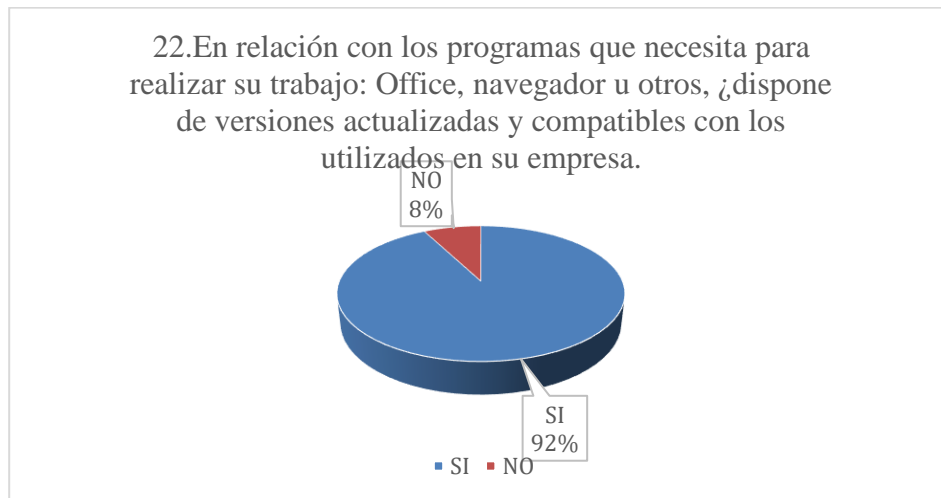


Figura 56. Resultado de la pregunta. 22. En relación con los programas que necesita para realizar su trabajo: Office, navegador u otros, ¿dispone de versiones actualizadas y compatibles con los utilizados en su empresa.

El resultado para esta pregunta es contundente, de los 13 encuestados, 12 empleados es decir el 92% afirman que cuentan con los programas necesarios para realizar sus trabajos y disponen de versiones actualizadas y compatibles con las utilizadas en su empresa. De lo anterior se puede inferir que los trabajadores cuentan con las herramientas informáticas necesarias que la modalidad de teletrabajo requiere para que desarrolle de manera efectiva.

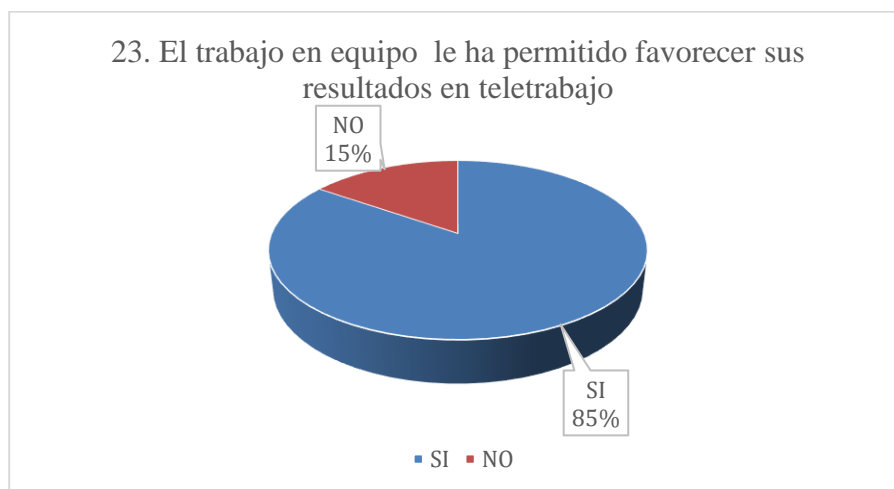


Figura 57. Resultado de la pregunta 23. El trabajo en equipo le ha permitido favorecer sus resultados en teletrabajo

Este gráfico muestra que el 85% de los empleados opinan que el trabajo en equipo le ha permitido favorecer sus resultados en el teletrabajo. Mientras que un 15% considera lo contrario. En este contexto podemos concluir que el trabajo en equipo ha representado una herramienta clave para el alcance de los objetivos propuestos en la organización mediante esta modalidad de trabajo.

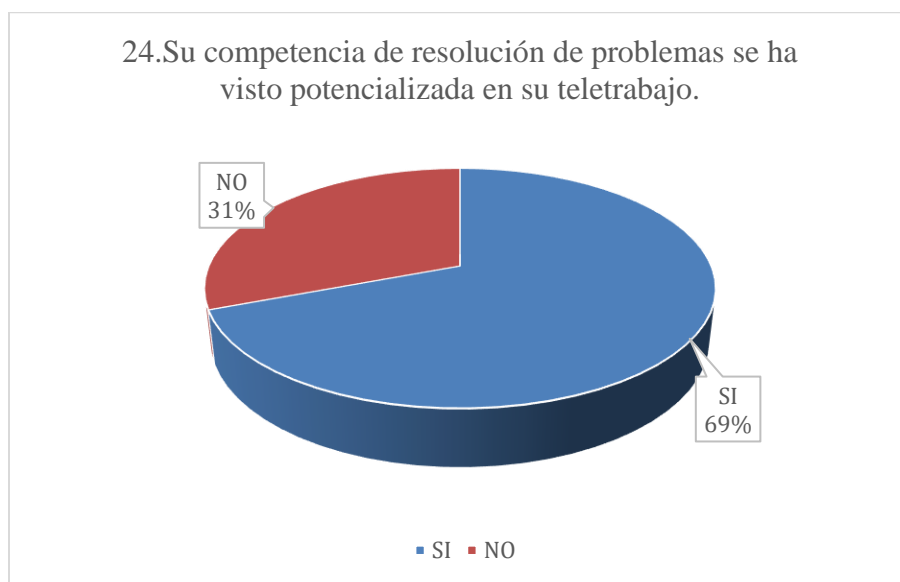


Figura 58. Resultado de la pregunta 24. Su competencia de resolución de problemas se ha visto potencializada en su teletrabajo. (Fuente propia)

El resultado de este gráfico muestra que el 69% de los empleados consideran que la competencia de resolución de problemas se ha visto potenciada mediante la modalidad de teletrabajo mientras un 31% considera que no. Este aspecto es clave en la realización de su labor ya que no requieren del constante acompañamiento y seguimiento de su jefe inmediato para dar solución a los diferentes problemas e inconvenientes que se presentan en el día a día.

Cuestionario de estrés-Batería de Riesgo Psicosocial.

El informe de resultados del cuestionario de estrés de la batería de riesgo psicosocial se presenta a nivel individual, por lo que los siguientes resultados se dan primero a nivel individual y luego de manera porcentual:

Tabla 1

Presentación de resultados individuales obtenidos según puntaje total transformado y clasificación de nivel de estrés.

Estado Civil	Tipo de cargo que desempeña	Puntaje total transformado	Nivel de síntomas de estrés
Casado (a)	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	2,0	Muy bajo
Casado (a)	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	1,6	Muy bajo
Casado (a)	Jefatura (con personal a cargo)	11,3	Bajo
Casado (a)	Jefatura (con personal a cargo)	8,7	Bajo
Casado (a)	Jefatura (con personal a cargo)	13,9	Medio
Casado (a)	Jefatura (con personal a cargo)	9,3	Bajo
Casado (a)	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	9,5	Bajo
Unión libre	Jefatura (con personal a cargo)	1,1	Muy bajo
Soltero (a)	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	13,5	Medio
Unión libre	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	17,3	Alto
Unión libre	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	7,4	Muy bajo
Unión libre	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	24,5	Muy alto
Casado (a)	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	30,0	Muy alto

Nota: Presentación de nivel de estrés con los puntajes individuales totales transformados según estado civil y nivel ocupacional del total de los encuestados. (Fuente: Propia.)

Tabla 2

Porcentaje de nivel de estrés.

Nivel de síntomas de estrés	Porcentaje
Muy bajo	31%
Bajo	31%
Medio	15%
Alto	8%

Muy alto	15%
Total	100%

Nota: Nivel de estrés y el porcentaje obtenido a nivel general de la población encuestada.(Fuente: propia.)

Tabla 3

Nivel de estrés según nivel ocupacional del personal encuestado.

	Profesión, análisis, técnico, tecnólogo, jefatura	Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico
Muy bajo	31%	0%
Bajo	23%	8%
Medio	8%	8%
Alto	0%	8%
Muy alto	8%	8%

Nota: Se presenta el porcentaje de nivel de estrés según los diferentes cargos o nivel ocupacional del personal encuestado.(Fuente: Propia.)

En general, el 31% de la población encuestada presenta niveles de estrés muy bajo, el 31% bajo, y el 15% presenta niveles de estrés muy alto. Del personal encuestado, los profesionales, analistas, técnicos, tecnólogos y jefatura presentan niveles de estrés muy bajo en un 31% en comparación a los auxiliares y asistentes.

El 31% presenta niveles de estrés bajo, el 23% pertenece a los cargos profesionales y de jefatura y el 8% al nivel operativo.

Tanto profesionales como operativos presentan niveles de estrés medio en un 8%, al igual que los niveles de estrés alto con un porcentaje de 8%.

Los posibles niveles de estrés se reseñan en la batería de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

Muy bajo: es la ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y, por tanto, poca afectación de la salud en general. Se deben desarrollar acciones que mantengan la baja frecuencia de síntomas.

Medio: se presentan síntomas de estrés moderado, que ameritan observación e intervención para prevenir efectos perjudiciales para la salud.

Alto: la cantidad de síntomas generada indica estrés alto, deben evaluarse y tratarse en el marco de la vigilancia epidemiológica.

Muy alto: se presentan una cantidad de síntomas con muy alta frecuencia como respuesta a un gran estrés y es por lo tanto perjudicial para la salud, se deben intervenir los más críticos dentro de un marco de vigilancia epidemiológica.

En el cuestionario de “estrés laboral por teletrabajo” se identificaron los siguientes factores claves:

En primer lugar, se identificó que el 100% de los empleados encuestados manifestaron que han trabajado más horas durante la modalidad de teletrabajo que en la modalidad presencial. Esto se le puede atribuir al hecho que un 69% los encuestados expresa que ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial; además un 77% de estos consideran que los tiempos para las entregas de tareas o actividades laborales no se ha visto reducido mediante esta modalidad de organización del trabajo; otro aspecto importante a resaltar es que un 38% representado en 5 empleados expresa que la empresa no les ha suministrado los medios, herramientas y facilidades (plataformas, acceso a información, equipos y/o otros) para llevar a cabo sus actividades de manera exitosa; en la misma proporción estos opinan que su tiempo libre se ha visto comprometido y que la virtualidad ha hecho que su trabajo se vea menos productivo; por su parte un 31% de estos manifiestan que sienten mayor presión laboral mientras realizan su trabajo desde casa.

La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobre esfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales). La percepción y valoración está mediada por las características personales (diferencias individuales) frente a las exigencias de las tareas en sus diferentes grados, así como la percepción de logro

resultante, en situaciones laborales todos tienen diferentes grados de estrés. Lo que debe propiciar la persona y la organización es la preponderancia de condiciones que impulsen un estrés positivo (eustrés). (Durán, 2010)

Otro factor clave que se diagnosticó es que el 54% de los encuestados manifiestan que han experimentado estrés mediante la modalidad teletrabajo durante la época pandemia y han sentido síntomas o reacciones negativas como dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros. Así mismo, se identificó que el 38% de los encuestados expresan que durante su jornada laboral se sienten emocionalmente desgastados y agotados. Del mismo modo en lo que concierne a las dificultades de conexión, un 33% expresa que esta condición es un generador de estrés y un 31% afirman que no disponen de un espacio apropiado para desarrollar sus actividades laborales en casa.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas, algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas; algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; son las consecuencias físicas, psicológicas y las asociadas a la empresa; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance (Del Hoyo Delgado, 2017, pág. 8).

Por otra parte, se determinó que un 48% de la población objeto de estudio considera el teletrabajo no les ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar los ya interiorizados; igualmente, lo que se refiere a las competencias de resolución de problemas, un 31% manifiestan que estas no se han visto potencializadas a través del teletrabajo. Finalmente, se identificó que el 62% de los empleados manifiestan que extrañan la interacción con sus compañeros de trabajo.

Conclusiones

- Esta investigación mostró que el teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 influyó en la aparición de síntomas de estrés en algunos de los empleados de la empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá. Por su parte, puede establecer que mediante esta modalidad los empleados requieren de más tiempo para desarrollar sus actividades laborales, lo que genera un mayor esfuerzo y que trae como consecuencia la aparición de efectos negativos sobre la salud.
- A través de esta modalidad de teletrabajo los empleados deben adaptarse a nuevas formas de organización del trabajo, nuevas herramientas, lo que produce que un esfuerzo cognitivo adicional y que trae como consecuencia la aparición de síntomas o reacción negativas como (dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros).
- La modalidad de teletrabajo les permite a los empleados compartir más tiempo con las personas que hacen parte de su núcleo familiar, sin embargo, los priva del contacto directo con las personas que hacen parte de la organización. Por tanto, el proceso de socialización con sus compañeros se ve afectado por no existir el contacto directo.
- Del total de la población una muestra representativa manifiesta que a veces presenta síntomas como: dificultad para permanecer quieto o para iniciar una actividad, para relacionarse con otras personas, sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse u olvidos frecuentes, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, sentimiento de angustia preocupación o tristeza.
- Se determinó que los síntomas de estrés más presentes en los trabajadores son dolor en el cuello y espalda o tensión muscular, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, dificultad en las relaciones familiares.

Recomendaciones

Las recomendaciones sugeridas a continuación tienen como finalidad fortalecer las oportunidades de mejoras encontradas en relación de la influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés, de tal manera que sea el área de seguridad que realice las propuestas a las directivas, de la empresa de mensajería ubicada en la ciudad de Bogotá con el objetivo de mitigar el impacto de la aparición de síntomas de estrés.

- Contar con el acompañamiento de un especialista en temas de estrés laboral para diseñar estrategias orientadas a promover buenas prácticas en materia de prevención del estrés mediante la modalidad de teletrabajo.
- Diseñar campañas sensibilización para promover las practica de medidas adoptadas en materia de prevención del estrés y de seguridad y salud en el trabajo para todos los trabajadores a través de correo y plataformas.
- Esquematizar programas de pausas activas con el acompañamiento de un experto en el tema para que durante su jornada laboral tengan un tiempo donde puedan ejecutar algunos minutos de actividad física. Esto te ayudará a relajar tu cuerpo y mente y ser más productivo y a su vez mitigar la aparición de síntomas de estrés.
- Establecer estrategias para determinar horarios flexibles de trabajo, con la finalidad de que los trabajadores dispongan de tiempo libre para realizar otras actividades personales o familiares y de este modo garantizar el equilibrio entre la vida laboral y familiar.
- Desarrollar programas de promoción y prevención de los trastornos mentales a través de procesos de identificación, evaluación e intervención sobre los factores de riesgo psicosociales intralaborales, extralaborales y propios del individuo que pueden generar estrés, con el propósito controlar y minimizar los efectos sobre la salud y bienestar de las personas.
- Se recomienda realizar la ampliación de la presente investigación a diferentes áreas empresas que hicieron uso de la modalidad de teletrabajo en la pandemia.

Discusión

La investigación tiene como objetivo identificar cual es la influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá durante la época de pandemia, se pretendió revisar en que situaciones se presentaron síntomas de estrés y cuáles fueron los más recurrentes en la población objeto de estudio, de un área específica, conformada en su totalidad por hombres, con un rango de edad de 30 a 55 años, con estudios técnico, tecnólogos y profesionales, en cargos operativos, administrativos y jefaturas. Pertenecientes a diferentes estados civiles, entre casados, solteros y unión libre.

De los resultados obtenidos en este estudio, se evidenció que los trabajadores en la modalidad de teletrabajo, emplearon más tiempo para el desarrollo de sus actividades laborales, esforzando en mayor medida y generando la aparición de síntomas de estrés. Así mismo, se pudo determinar que los colaboradores tuvieron que acoplarse a nuevas situaciones para llevar a cabo sus labores diarias, con herramientas propias de la modalidad, requiriendo mayores exigencias, conllevando a situaciones adversas que afectan la salud de los mismos, tales como (dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros), confirmando las teorías de Brod (1984) referente al estrés tecnológico; existen dos tipos de situaciones: una en la que se rehúsan al uso de los medios tecnológicos, en donde se sienten amenazados por el uso de los mismos, aumentando el nivel de estrés, así mismo, se sienten poco afines con el uso de las TICs; por otra parte, algunos se sienten atraídos por estar actualizados tecnológicamente, percibiendo como probablemente perjudicial el exceso de una postura u otra para la consecución de la calidad de vida.

A su vez, las actividades laborales demandan un mayor esfuerzo mental, tendiendo a exigir el desarrollo de competencias como la gestión del conocimiento y resolución de conflictos, como lo expone Rezzonico y Linares (2017), en contraposición a la dificultad para concentrarse evidenciada en la investigación actual, generando sentimientos de frustración, cansancio y tedio.

Por su parte, García y González (2014), afirman que los síntomas de estrés como el cambio en los estados bilógicos, fisiológicos y psicológicos, se manifiestan con síntomas como dolores de cabeza, síntomas psicológicos, depresión e incertidumbre, disminuyendo la calidad de vida laboral del trabajador.

La privación del contacto personal con los compañeros de trabajo, como lo afirma Hazzar, genera sentimientos de soledad y aumentando el nivel de estrés en la modalidad de teletrabajo.

Por otra parte, en el presente estudio, se evidencio que no existen límites entre la jornada laboral y la vida personal, en la modalidad de teletrabajo, ocasionando un aumento de los síntomas de estrés, relacionando este hallazgo con lo investigado por Ahrentzen (1990) y Koseek (2006) quienes proponen como clave proponer límites claros en cuanto a tiempo y espacio para trabajar cómodamente sin estrés. Muchas veces el conflicto entre la vida laboral y la vida personal, se da por la excesiva carga laboral, falta de definición en los horarios laborales y la incapacidad del trabajador para adecuar tanto el trabajo como las situaciones personales, generando el sufrimiento del núcleo familiar por falta de tiempo, sentimientos de frustración por no desarrollar los diferentes roles de padre, madre, compañero y trabajador, como lo presenta Rezzónico, R. C., & Linares, J. (2017), esta situación se ve encrudecida debido a la falta de áreas físicas para tal distanciamiento, teniendo que trabajar en el lugar de residencia.

Las resultados obtenidos en el estudio de la empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá, apoyan la teoría de Durán, M. M. (2010) en cuanto a las consecuencias del estrés laboral, como son los trastornos gastrointestinales, musculares y problemas de sueño que pertenecen a la clasificación de salud física en el ámbito personal, afectando también la dimensión social evidenciada en la dificultad de las relaciones familiares, siendo esta una pregunta directa en las encuestas realizadas y siendo comprobadas su relación con el estrés laboral en la pandemia.

Es de resaltar, que si en el 2010 ya la Organización Mundial de la Salud consideraba que el estrés en el trabajo debería ser una de las prioridades mundiales en el campo laboral, hoy por hoy, con el teletrabajo, el tan reciente confinamiento, y las demás consecuencias psicológicas resultantes de una pandemia, el estrés y más concretamente el estrés laboral, debe cobrar una mayor importancia tanto en la

investigación, como en el campo laboral y ser tema de prioridad en las mesas de trabajo del talento humano en las organizaciones. Se requiere que la organización maximice la prioridad en la consecución de la calidad de vida laboral y potenciar su personal, dando énfasis en los programas que modifiquen la cultura organizacional a los nuevos escenarios mundiales, acciones que permitan mejorar las herramientas usadas en la modalidad de teletrabajo, continuando siempre con las actividades de prevención.

Estas actividades de prevención, según Durán, M. M. (2010), están divididas en prevención primaria, secundaria y terciaria; la primaria que trata de los aspectos ergonómicos, los puestos de trabajo y diseño ambiental. La secundaria, que trata de la educación a los colaboradores, el desarrollo de sus competencias, como manejo del tiempo, asertividad y cada una de las competencias que la organización determine como transversales importantes en su cultura organizacional, incluyendo aquellas de tipo emocional, que incluyen y cobran mayor importancia en esta época como la relajación, manejo de sentimiento de culpa, asociada al no cumplimiento de roles a cabalidad mencionado anteriormente, etc. Y por último, la prevención terciaria, que propende por el desarrollo de los sistemas de gestión más adecuados a las exigencias del momento, más amigables y con mayor rapidez y eficacia en la respuestas generadas, incluso sistemas que respondan a la mejora en la seguridad y salud en el trabajo, que aunque se estén desarrollando las actividades desde casa, no dejan de aparecer riesgos de carácter físicos, locativos, psicosociales, públicos, y demás, que deben y siguen siendo responsabilidad de la empresa, identificar, medir, monitorear y minimizar.

Luego de concretar la influencia del teletrabajo en los síntomas de estrés, cabe mencionar la importancia de la inteligencia emocional, la cultura organizacional y la capacidad de adaptarnos a las situaciones para manejar y minimizar el estrés y sus síntomas. Entendiendo como inteligencia emocional, las habilidades para percibir, revisar y expresar sentimiento y emociones, para aceptar y reconocer sentimientos cuando mejorarán nuestros pensamientos y regular más emociones resultantes de dicho raciocinio promoviendo el crecimiento emocional e intelectual, así como lo describe Mayer y Salovey (1997), para poder realizar esta mejora en nuestra práctica, debemos identificar las emociones, usarlas de manera asertiva a nuestro beneficio, comprender las emociones, aquellas un poco más complejas que requieren un cuidado en la reacción y la

regulación de las mismas. En el contexto laboral, que es escenario objeto de este estudio, la forma en que las personas identifican, regulan y usan la información resultante de las emociones presenta relación directa con la adaptación o afrontamiento del estrés laboral, por lo tanto, se traduce en un mejor y mayor rendimiento y una mejora en la calidad de vida en general, según Ciarrochi, Deane y Anderson, 2000.

Referencias bibliográficas

- Ahrentzen, S. (1990, Noviembre 1). *Managing Conflict by Managing Boundaries: How Professional Homeworkers Cope With Multiple Roles at Home*. From <https://journals.sagepub.com/>:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0013916590226001>
- Andalucía, U. T. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Atalaya P, M. (2001). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo*. From revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Bernardina, Maria; Fabregat, Alonso; Cifre, Eva. (2002). *TELETRABAJO Y SALUD: UN NUEVO RETO PARA LA PSICOLOGÍA*. From www.redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Bucci Nunziatina, L. (2012). *CONTRASTACIÓN ENTRE LOS MODELOS DE ESTUDIO DEL ESTRÉS COMO SOPORTE PARA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. From dialnet.unirioja.es:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3908567>
- Congreso de Colombia. (2002, Diciembre 17). Ley 776 de 2002.
- Consejo de Bogota D.C. . (1998). Decreto 806 de 1998. Bogota D.C.
- Cooper, C., & Kurland, N. (2002, Abril 25). *Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations*. From onlinelibrary.wiley.com: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.145>
- Del Hoyo Delgado, M. (2017). *Estrés laboral*. MADRID : Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Díaz, D. L. (2011). *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. From [https://dialnet.unirioja.es/](http://dialnet.unirioja.es/):
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>
- Dolan, L. S., García, S. A., & Díez Piñol, M. (2006). Autoestima, estrés y trabajo (No. 159.97 D6859a Ej. 1). *MacGraw-Hill*,.
- Dr. Hasan, D., & Dr. Khan, R. (2020, Julio 7). *Telecommunting: The Problems & Challenges*. From <https://www.ijert.org/>:
<https://www.academia.edu/download/64124842/telecommunting-the-problems-challenges-during-covid-19-2020-IJERTV9IS070432.pdf>
- Durán, M. M. (2010, Enero-Junio). *BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS*. From revistas.uned.ac.cr: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285/146>
- Espinoza, E. E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. From <http://scielo.sld.cu/>:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122
- Fabregat, M., & Gallego, E. (2002). *TELETRABAJO Y SALUD: UN NUEVO RETO PARA LA PSICOLOGÍA*. From www.redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- García-Rivera, B., Maldonado-Radillo, S., & Ramírez Barón, M. (2014). *Estados afectivos emocionales (depresión, ansiedad y estrés) en personal de enfermería del sector salud pública de México*. From <http://pepsic.bvsalud.org/>:

- http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2014000100006#:~:text=Debido%20a%20las%20alteraciones%20que,19).
- Gareca, M., Verdugo, R., Brione, J. L., & Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia & Trabajo* .
- González, F., López, L., & Blanco, L. (2015). *Seguridad social: Cartilla Educativa N° 2*: From repositorio.una.ac.cr:
<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/10565/cartilla%20web.pdf>
- Hayes, S., Priestley, J., Ray, H., & Iishmakhametov, N. (2020). *I'm not Working from Home, I'm Living at Work": Perceived Stress and Work-Related Burnout before and during COVID-19*. From psyarxiv.com:
<https://psyarxiv.com/vnkwa/download?format=pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. Instituto Sindical de Trabajo, A. y. (n.d.). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. From <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Ipsen, C., Kirchner, K., & Hansen, J. (2020). *International survey conducted the first months of the national lockdowns March-May, 2020*. From orbit.dtu.dk:
https://orbit.dtu.dk/files/216640051/Technical_report_DK_and_international_survey_July_2020_.docx.pdf
- Jaiswal, A., & Arun, C. J. (2020). *Unlocking the COVID-19 Lockdown: Work from Home and its impact on Employees*. From assets.researchsquare.com:
<https://assets.researchsquare.com/files/rs-34556/v1/fcf31c11-db0d-46a5-a6b1-d45137fc16a9.pdf>
- López, N., Perez, C., Nagham, E., & Vázquez, M. (2014, Sep). <http://scielo.isciii.es/>. From <http://scielo.isciii.es/>:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2014000300009
- Matabanchoy, S. (2012). Salud en el Trabajo. *REVISTA UNIVERSIDAD Y SALUD*, 87-102. Ministerio de Protección Social . (2008). *Resolucion Numero 002646 de 2008* . From <http://www.saludcapital.gov.co/>:
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio de protección social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogota.
- Mitchell, D. (2018). *50 Top Tools for Employee Wellbeing*. Kogan Page.
- Muller, P., & Fontrodona, J. (2020). Reforzar la integridad empresarial ante la crisis del COVID- 19.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. (2009). Tecno-estrés efectos sobre la salud y prevención.
- Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. From www.researchgate.net:
https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf
- Posada, E. J. (2011). *La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos*. From <https://dialnet.unirioja.es/>:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Posada, m., & Gonzalez, M. (2014). *Educación obrera para el Trabajo Decente*. Modulo 5. From <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>

- Putro, S., & Riyanto, S. (2020, Junio). *How Asian Sandwich Generation Managing Stress in Telecommuting during Covid-19 Pandemic*. From <http://www.ijred.com/>: <http://www.academia.edu/download/63612761/IJSRED-V3I3P6420200612-66473-wsmjxj.pdf>
- Republica de Colombia. (1991). Constitución Política de la República de Colombia. Colombia.
- Republica de Colombia. (1993). Constitución política de Colombia. *Ley 100 de 1993*. Bogotá, C. D.
- Republica de Colombia. (2008). Ley 1221 de 2008. *Normas para promover y regular el Teletrabajo*. Bogotá, DC.
- Rostagno, H. F. (2011). *El ABC del estrés laboral. 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés*. Editora CIPA.
- Rubbini, N. I. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. From <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/>: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf
- Sánchez, E. (2008). *LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL*. From www.redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Sandoval, M. d. (2004, Marzo 27). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 78-82.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos. *Revista Mal-estar E Subjetividade*.
- Soberanes, L. T., & de la Fuente, A. H. (2009, Diciembre). *EL CLIMA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LAS ORGANIZACIONES*. Retrieved November 16, 2018 from Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo: https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido.
- UNITEC. (2020). Riesgos psicosocial y biomecánico unidad 2. *Vigilancia epidemiologica y diseño programa de riesgo psicosocial*. Bogota.
- Velásquez, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista EAN No. 6*, 129-159.
- Velasquez, J. (2001). *Mujer, trabajo y estrés*. From <https://www.medigraphic.com/>: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=11532>
- Martínez Rey, N. L., & Zuluaga Ramos, C. G. (2017). La ley 1562 de 2012
- Díaz, F. A. E. (2009). Enlaces de interés. Boletín del Observatorio en Salud, 2(4) de Bogotá, A. M. (1994). Decreto 1295 de 1994. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp>.
- Foronda Duvaltier, N. M. (2017). Pensión de invalidez.
- De la Protección Social, M. (2008). Resolución 2646 de 2008, Colombiana, G. T. (2012). GTC45.(2012). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.
- Convenio, O. I. T. (1981). 155-Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores. Geneva: OIT.
- ECUADOR, C. A. (2004). Decisión 584,(7-Mayor-2004), INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Comunidad Andina.

- Rostagno, H. (2011). El ABC del estrés laboral. 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés.
- Sampietro, A. (2016). *Emoticonos y emojis. Análisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual* (Doctoral dissertation, Universitat de València).

Anexos

Los anexos pueden emplearse siempre y cuando realmente complementen la información del trabajo y que, por su extensión, sería inadecuado incluirlos en su cuerpo principal. Algunos ejemplos serían: muestras de los instrumentos empleados, tablas o gráficas demasiado extensas, glosarios o pruebas matemáticas.

Cada uno de los anexos se debe titular con una letra mayúscula

Los Anexos exponen las evidencias en cuanto a los documentos, imágenes, fotos, videos, etc. que se utilizaron en la investigación, por tanto, estos deben nominarse de acuerdo con el orden en que se presentan en el documento,

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS

XXXXXXX y XXXXXXXX manifestamos en este documento nuestra voluntad de ceder a la Corporación Universitaria Unitec los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley de 1982¹, de la investigación titulada:

INFLUENCIA Y AFECTACIÓN POR SOBRECARGA LABORAL EN LA SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL DE TRIPULANTES DE CABINA DE AVIANCA.

Producto de nuestra actividad académica, para optar por el título de ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. La Corporación Universitaria Unitec entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada plenamente para ejercer los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en nuestra condición de autores nos reservó los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia escribimos este documento en el momento mismo que hacemos entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Unitec.

Nombre	Firma	Cédula
--------	-------	--------

Nombre	Firma	Cédula
--------	-------	--------

¹“Los derechos del autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o la forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, los folletos y otros escritos; las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas ; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo a la fotografía, a la arquitectura, o a las ciencias, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer” (Artículo 72 de la Ley 23 de 1982)

¹“Los derechos del autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o la forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, los folletos y otros escritos; las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas ; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo a la fotografía, a la arquitectura, o a las

ciencias, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer” (Artículo 72 de la Ley 23 de 1982).

ANEXO A. EJEMPLO MATRIZ DE TRABAJO PARA ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Por orden cronológico

1. INVESTIGACIONES INTERNACIONALES

Autores	Objetivo	Categorías/ variables	Muestra	Resultados
(Putro & Riyanto, 2020)	Impacto del trabajo en casa en el estrés durante la pandemia en la generación asiática denominada sándwich.	- Covid-19, estrés, teletrabajo, trabajo desde casa, pandemia, Generación sandwich.	32 individuos de la Generación Sandwich	Los claves de la investigación en Ahrentzen (1990) y Koseek (2006) acerca de los límites entre el teletrabajo y la vida en casa son las que deberían tenerse encuentran para el manejo del estrés.
Ipsen, C., Kirchner, K., & Hansen, J. P.	Determinar cómo las personas experimentaron el trabajo desde casa durante la pandemia de covid-19.	- Tiempo, geografía y cultura.	4643 encuestados, no estudiantes.	El principal resultado es que el trabajo en casa fue obligatorio, el 81% de las personas ya habían en alguna ocasión trabajado desde casa máximo un día a la semana mientras el 28% nunca había trabajado desde casa, el 71% de los encuestados sentía tener suficiente información y estar bien preparados para el teletrabajo, el 38% de los encuestados están de acuerdo Totalmente de acuerdo con que trabajan más horas de lo normal, los beneficios de trabajar desde casa son: mejor atmosfera de trabajo en casa, mas fácil contactar las personas, ahorro en el tiempo de transporte, oportunidad de romper con viejos hábitos y tener nuevos, poder estar con personas con quien yo vivo, trabajar con más eficiencia, mayor control sobre mi trabajo. Desventajas como: Aislamiento, perder el valor del trabajo, perder la importancia de las herramientas de trabajo.
Hayes, S., Priestley, J. L., Ishmakhametov, N., & Ray, H. E.	Entender mejor la relación entre estrés-burnout y trabajo remoto en el distanciamiento social y medidas de distanciamiento durante la pandemia Covid-19.	Estrés, demografía, trabajo desde casa.	370 encuestados	El estrés percibido en la generalidad de la muestra es mayor desde que las restricciones del covid-19 comenzaron, el estrés percibido y relacionado con el síndrome de Bournout va a ser mayor para aquellos que tienen trabajos que típicamente no proveen oportunidades de trabajo. El estrés percibido por covid-19 tiene mayor impacto en mujeres que en hombres. Las restricciones de Covid -19 generaron mayor estrés en trabajadores de tiempo total.
Khan, R., & Hasan, S. L. J.	Estudiar el teletrabajo y su impacto en el comportamiento de los	estrés, teletrabajo, organización del	200 encuestados	Las personas durante el covid-19 no está satisfecha con el teletrabajo, enfrentan problemas de falta de motivación, reducción en confianza, dificultad para

	empleados durante el covid-19, estudiar los problemas y desafíos. enfrentados durante la cuarentena y aislamiento. Estudio de varios factores que ayudan a la efectividad del trabajo.	trabajo, ventajas, familia, motivación, capacidades, independencia.		establecer una rutina, la conexión a internet afecta el desempeño y los niños en el hogar pueden ser una fuente de ruido.
Jaiswal, A., & Arun, C. J.	Aprender acerca de la naturaleza y calidad del trabajo desde casa durante el aislamiento.	- Covid-19, creatividad, aislamiento, pandemia, trabajo desde casa.	24	Los sectores con servicios de tecnología fueron más funcionales que los de manufactura, Se incrementaron las horas de trabajo al día, el enfoque de las relaciones con el cliente vario y el tiempo para las capacitaciones se vio afectado por el día a día de trabajo. La función de Talento Humano cambio; incluyendo consejería, manejo del estrés y asegurando calidad de vida de los empleados. El estrés aumento debido a que estaban conectados o esperaban que estuvieran conectados todo el tiempo a través de la tecnología.

ANEXO B. CONSENTIMIENTO INFORMADO

La aplicación de los siguientes cuestionarios tiene como objetivo realizar una investigación de carácter investigativa en el ámbito educativo del estrés laboral por teletrabajo en época de pandemia.

Esta evaluación se realizará a través de:

Cuestionario para la evaluación del estrés

Cuestionario de estrés laboral por teletrabajo en pandemia.

Una vez recopilada la información, se analizará y se consignará en la investigación, la cual una vez finalizada se entregará a la Corporación Universitaria y a la empresa, siendo netamente confidencial, con fines exclusivamente educativos.

Yo, _____ identificado(a) con documento de identidad No. _____, desarrollando mis funciones en la oficina _____, he comprendido la metodología y el objetivo del estudio en mención:

SI _____

NO _____

ANEXO C.



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular .				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos .				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares .				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad .				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace .				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza .				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios .				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada" .				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo .				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

ANEXO D. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL EN EL TELETRABAJO DURANTE EPOCA DE PANDEMIA.

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre aspectos de su vida laboral en la modalidad de teletrabajo en época de pandemia.

Le agradecemos contestar este cuestionario de manera abierta y sincera, teniendo en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas y serán tratadas de manera totalmente confidencial y con fines netamente investigativos en el campo educacional.

Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una X en la casilla de la respuesta con las que usted más concuerde.

Ejemplo:

No.	ITEM	SI	NO
1	¿Dispone de un computador portátil para desarrollar sus labores en casa?		X

Si tiene dudas respecto a alguna pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entrego el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que requiere para finalizarlo de 10 minutos.

No.	ITEM	SI	NO
1	¿Dispone usted de un espacio apropiado para desarrollar sus actividades laborales en casa?		
2	¿Cuenta usted con todas las herramientas para desarrollar sus actividades laborales , sin necesidad de estar en la oficina?		
3	¿Mediante la modalidad de teletrabajo se siente comprometido, entusiasmado y concentrado?		
4	¿Cree que la virtualidad hace que su esfuerzo y trabajo se vea menos productivo para la organización?		
5	¿Ha trabajado más horas durante la modalidad del teletrabajo que en la modalidad presencial?		
6	¿Considera que la empresa le ha suministrado los medios, herramientas y facilidades (plataformas, acceso a información, equipos y/o otros) para llevar a cabo sus actividades de manera exitosa mediante la modalidad de teletrabajo?		
7	¿Su entorno doméstico (familia, vivienda, logística diaria, concentración) le permiten realizar sus actividades de teletrabajo en forma adecuada?		

8	¿Siente que la modalidad de teletrabajo le ha permitido más tiempo de calidad con su familia?		
9	En caso de presentar dificultades de conexión ¿considera usted esta condición como un generador de estrés en el teletrabajo?		
10	¿Puede realizar sus actividades de teletrabajo con tranquilidad?		
11	¿Siente mayor presión laboral trabajando desde casa?		
12	¿Durante su jornada laboral se siente emocionalmente desgastado y agotado?		
13	¿Realiza pausas activas mientras realiza su trabajo en casa?		
14	¿Su tiempo libre se ha visto comprometido por el teletrabajo?		
15	¿Ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial?		
16	¿Considera que los tiempos para la entrega de tareas o actividades laborales se han visto reducidos?		
17	¿Cuenta con las habilidades y competencias necesarias para el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para favorecer el desarrollo de sus tareas a través del teletrabajo?		
18	¿Ha sentido algún síntoma o reacción negativa trabajando desde su casa (dolor de cabeza o espalda , fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros)?		
19	¿Extraña usted la interacción con sus compañeros de trabajo?		
20	¿Ha experimentado estrés en el teletrabajo durante la pandemia?		
21	¿Considera que la modalidad de teletrabajo le ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar los ya interiorizados?		
22	¿En relación con los programas que necesita para realizar su trabajo: Office, navegador u otros, ¿dispone de versiones actualizadas y compatibles con los utilizados en su empresa?		
23	¿El trabajo en equipo le ha permitido favorecer sus resultados en teletrabajo?		
24	¿Su competencia de resolución de problemas se ha visto potencializada en su teletrabajo?		

Gracias por su espacio de tiempo en el diligenciamiento de este instrumento

ANEXO E. INSTRUMENTO VALIDACION DE EXPERTOS

Bogotá, septiembre de 2020.

Respetado Juez Evaluador:

Conocedores de su experiencia en el campo de Estrés laboral y riesgo psicosocial, le solicitamos respetuosamente nos colabore como juez para validar los contenidos del siguiente instrumento de recolección de información de carácter investigativo y académico, denominado “Cuestionario de estrés laboral en el teletrabajo durante época de Pandemia”.

Los resultados de este análisis permitirán ampliar el conocimiento que se tiene sobre esta población, considerando variables como teletrabajo, estrés laboral por relaciones de trabajo, Horarios, recursos tecnológicos para la realización del trabajo, espacios de trabajo y de tiempo libre, motivación, riesgo psicosocial; de esta manera aportar información a los directivos acerca de los factores del teletrabajo que han influido en la aparición de síntomas del estrés laboral en la sucursal sur de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad de Bogotá.

El instrumento se construye con el objetivo de tener un método de recolección de información, que no dé lugar a omisión de información y que permita la practicidad en el momento de la recolección de la información con el participante de manera abierta. Adicionalmente, la construcción del mismo, permite contar con información relevante de los participantes, que apoya la investigación desde diferentes ángulos: fortaleciendo la base de datos, construyendo una caracterización sociodemográfica de la población que se va a evaluar y aportando datos que serán utilizados como filtro de selección de acuerdo a los criterios de exclusión establecidos. Se construye también, con el objetivo de recolectar información adicional sobre una de las variables de interés de la investigación “Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.”

La aplicación del instrumento se llevará a cabo en la tercera semana de septiembre, vía presencial y correo electrónico a una lista de correos de personas que trabajan en la empresa de mensajería. Para llevar a cabo la investigación, se espera contar con la participación de un grupo de 17 trabajadores (funcionarios). La prioridad de esta investigación es conocer la percepción de los participantes en este tipo de ocupación de manera abierta.

Apreciado Juez:

Teniendo presente esta información, solicitamos respetuosamente su colaboración para validar el contenido del presente instrumento sobre las siguientes características.

Califique cada componente del instrumento con base en los siguientes criterios en una escala donde la calificación mínima es de 1.0 y la máxima de 4.0.

Pertinencia, Estructura y Claridad del lenguaje

- Pertinencia: si corresponde o no al tema y objetivo
- Estructura: los ítems permiten cumplir con el objetivo de la sesión
- Claridad de lenguaje: Si el lenguaje utilizado está acorde con la población objetivo.

Observaciones: Por favor escriba, todas aquellas consideraciones que considere pertinentes.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE JUECES EXPERTOS

Título de la investigación: “Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.”.

Instrumento de recolección de información.

Nombre del Juez	Katherine Betancourt Quintero	
Especialidad:	Psicología. TP. 128551	<input checked="" type="checkbox"/>
	Especialista en seguridad y salud en el Trabajo	<input type="checkbox"/>
	Otra. ¿Cual? Magíster en familia con énfasis en comunidad.	
Fecha de entrega al Juez	Septiembre 17 de 2020	
Fecha de diligenciamiento y devolución	Septiembre 18 de 2020	

Instrucciones

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés. La sinceridad con la que respondas será de gran utilidad para alcanzar los objetivos propuestos de nuestra investigación. La información que suministres será totalmente confidencial.

Con el objetivo de tener mayor precisión las dos posibles alternativas de respuestas que utilizaremos es SI o NO. Lee detenidamente y marca con una X la opción más acertada según tu percepción de las siguientes preguntas.

ITEM	Opciones de Respuesta	PERTINENCIA	ESTRUCTURA	CLARIDAD DEL LENGUAJE	OBSERVACIONES
1. ¿Dispone usted de un espacio apropiado para desarrollar sus actividades laborales en casa?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
2. ¿Cuenta usted con todas las herramientas para desarrollar sus actividades laborales, sin necesidad de estar en la oficina?	SI	4.0	3.0	4.0	
	NO				
3. ¿Mediante la modalidad de teletrabajo se siente comprometido, entusiasmado y concentrado?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
4. ¿Cree que la virtualidad hace que su esfuerzo y trabajo se vea menos productivo para la organización?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
5. ¿Ha trabajado más horas durante la modalidad del teletrabajo que en la modalidad presencial?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
6. ¿Considera que la empresa le ha suministrado los medios, herramientas y facilidades (plataformas, acceso a información, equipos y/o otros) para llevar a cabo sus actividades de manera exitosa mediante la modalidad de teletrabajo?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
	SI	4.0	4.0	4.0	

7. ¿Su entorno doméstico (familia, vivienda, logística diaria, concentración) le permiten realizar sus actividades de teletrabajo en forma adecuada?	NO				
8. ¿Siente que la modalidad de teletrabajo le ha permitido más tiempo de calidad con su familia?	SI				
	NO	4.0	4.0	4.0	
9. En caso de presentar dificultades de conexión ¿considera usted esta condición como un generador de estrés en el teletrabajo?	SI				
	NO	4.0	3.0	4.0	
10. ¿Puede realizar sus actividades de teletrabajo con tranquilidad?	SI				
	NO	4.0	4.0	4.0	
11. ¿Siente mayor presión laboral trabajando desde casa?	SI				
	NO	4.0	4.0	4.0	
12. ¿Durante su jornada laboral se siente emocionalmente desgastado y agotado?	SI				
	NO	4.0	3.0	4.0	
13. ¿Realiza pausas activas mientras realiza su trabajo en casa?	SI				
	NO	4.0	4.0	4.0	
14. ¿Su tiempo libre se ha visto comprometido por el teletrabajo?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
15. ¿Ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				

16. ¿Considera que los tiempos para la entrega de tareas o actividades laborales se han visto reducidos?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
17. ¿cuanta con las habilidades y competencias necesarias para el manejo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para favorecer el desarrollo de sus tareas a través del teletrabajo?	SI	4.0	3.0	4.0	
	NO				
18. ¿Ha sentido algún síntoma o reacción negativa trabajando desde su casa (dolor de cabeza o espalda, fatiga, falta o exceso de sueño y/o otros)?	SI				
	NO	4.0	4.0	4.0	
19. ¿Extraña usted la interacción con sus compañeros de trabajo?	SI	4.0	4.0	4.0	
	NO				
20. ¿Ha experimentado estrés en el teletrabajo durante la pandemia?	SI	4.0	3.0	4.0	
	NO				
21. ¿Considera que la modalidad de teletrabajo le ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar los ya interiorizados?	SI				
	NO				
22. ¿En relación con los programas que necesita para realizar su trabajo: Office, navegador u otros, ¿dispone de versiones actualizadas y compatibles con					
	NO				

los utilizados en su empresa?					
23. ¿El trabajo en equipo le ha permitido favorecer sus resultados en teletrabajo?					
24. ¿Su competencia de resolución de problemas se ha visto potencializada en su teletrabajo?					

Bogotá, septiembre de 2020.

Respetado Juez Evaluador:

Conocedores de su experiencia en el campo de Estrés laboral y riesgo psicosocial, le solicitamos respetuosamente nos colabore como juez para validar los contenidos del siguiente instrumento de recolección de información de carácter investigativo y académico, denominado “Cuestionario de estrés laboral en el teletrabajo durante época de Pandemia”.

Los resultados de este análisis permitirán ampliar el conocimiento que se tiene sobre esta población, considerando variables como teletrabajo, estrés laboral por relaciones de trabajo, Horarios, recursos tecnológicos para la realización del trabajo, espacios de trabajo y de tiempo libre, motivación, riesgo psicosocial; de esta manera aportar información a los directivos acerca de los factores del teletrabajo que han influido en la aparición de síntomas del estrés laboral en la sucursal sur de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad de Bogotá.

El instrumento se construye con el objetivo de tener un método de recolección de información, que no dé lugar a omisión de información y que permita la practicidad en el momento de la recolección de la información con el participante de manera abierta. Adicionalmente, la construcción del mismo, permite contar con información relevante de los participantes, que apoya la investigación desde diferentes ángulos: fortaleciendo la base de datos, construyendo una caracterización sociodemográfica de la población que se va a evaluar y aportando datos que serán utilizados como filtro de selección de acuerdo a los criterios de exclusión establecidos. Se construye también, con el objetivo de recolectar información adicional sobre una de las variables de interés de la investigación “Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.”

La aplicación del instrumento se llevará a cabo en la tercera semana de septiembre, vía presencial y correo electrónico a una lista de correos de personas que trabajan en la empresa de mensajería. Para llevar a cabo la investigación, se espera contar con la participación de un grupo de 17 trabajadores (funcionarios). La prioridad de esta investigación es conocer la percepción de los participantes en este tipo de ocupación de manera abierta.

Apreciado Juez:

Teniendo presente esta información, solicitamos respetuosamente su colaboración para validar el contenido del presente instrumento sobre las siguientes características.

Califique cada componente del instrumento con base en los siguientes criterios en una escala donde la calificación mínima es de 1.0 y la máxima de 4.0.

Pertinencia, Estructura y Claridad del lenguaje

- Pertinencia: si corresponde o no al tema y objetivo
- Estructura: los ítems permiten cumplir con el objetivo de la sesión

- Claridad de lenguaje: Si el lenguaje utilizado está acorde con la población objetivo.

Observaciones: Por favor escriba, todas aquellas consideraciones que considere pertinentes.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE JUECES EXPERTOS

Título de la investigación: **“Influencia del teletrabajo en la aparición de síntomas de estrés en una empresa de mensajería en la ciudad de Bogotá.**

”.

Instrumento de recolección de información.

Nombre del Juez	Juan pablo Rangel Mendinueta
Especialidad:	Psicología <input checked="" type="checkbox"/> Especialista en seguridad y salud en el Trabajo <input type="checkbox"/>
Fecha de entrega al Juez	Septiembre 14 de 2020
Fecha de diligenciamiento y devolución	Septiembre 14 de 2020

ITEM	Opciones de Respuesta	PERTINENTE	ESTRUCTURA	CLARIDAD DEL LENGUAJE	OBSERVACIONES
1. Le ha resultado beneficiosa la modalidad de teletrabajo	Totalmente de Acuerdo	SI		SI	El resultar beneficiosa no implica que el estrés sea menor
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
2. Dispone de un espacio apropiado para desarrollar sus labores en casa.	Totalmente de Acuerdo	SI		SI	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
3. Cuentas con todas las herramientas tecnológicas para desarrollar las actividades sin necesidad de estar en la oficina.	Totalmente de Acuerdo	SI	MAL	si	No necesariamente se requieren herramientas tecnológicas, pueden ser solo herramientas
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
4. Cuenta con el apoyo de su equipo de trabajo cuando trabaja desde casa	Totalmente de Acuerdo	NO		SI	Hay personas que trabajan de forma individual, por lo que responder "totalmente en desacuerdo" no quiere decir que sea algo negativo o simplemente no cuenta con un equipo de trabajo
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
5. Cree que la virtualidad hace que su esfuerzo y trabajo se vea	Totalmente de Acuerdo	SI		SI	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				

menos productivo para la organización	Totalmente en Desacuerdo				
6. Ha trabajado más horas durante la pandemia, que antes de ella.	Totalmente de Acuerdo	SI		SI	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
7. Considera que su jefe le ha brindado el apoyo necesario para la realización de sus actividades.	Totalmente de Acuerdo	SI		SI	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
8. Considera que su jefe le ha brindado el apoyo necesario para la realización de sus actividades.	Totalmente de Acuerdo				REPETIDO
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
9. Siente que la modalidad de teletrabajo le ha permitido más tiempo de calidad con su familia.	Totalmente de Acuerdo				
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
10. Se siente motivado mediante esta modalidad de trabajo.	Totalmente de Acuerdo				
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				

11. Puede realizar su trabajo con tranquilidad	Totalmente de Acuerdo	SI		SI	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
12. Siente mayor presión laboral trabajando desde casa	Totalmente de Acuerdo	SI		SI	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
13. El ambiente de incertidumbre que ha generado la pandemia del COVID-19 ha afectado su productividad.	Totalmente de Acuerdo	NO		SI	Es una percepción demasiado subjetiva
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
14. Realiza pausas activas mientras realiza su trabajo en casa.	Totalmente de Acuerdo	si		si	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
15. Es respetado su tiempo libre, realizando sus actividades dentro de su horario laboral.	Totalmente de Acuerdo	si		no	Su tiempo libre se ha visto comprometido por el teletrabajo
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				

16. Ha tenido algún inconveniente con su familia a causa de su trabajo.	Totalmente de Acuerdo	no		no	Es demasiada abierta la pregunta, un inconveniente pueden ser tantas cosas, como por ejemplo olvidar hacer el almuerzo de la familia. Enfocarla mejor
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				
17. Ha sentido algún síntoma o reacción negativa trabajando desde su casa (dolor de cabeza, fatiga, falta o exceso de sueño)	Totalmente de Acuerdo	si		si	
	De Acuerdo				
	En Desacuerdo				
	Totalmente en Desacuerdo				

Considero a nivel general qué:

1. El estrés y el estrés laboral es un elemento que debe ser medido a través de una herramienta que se encuentre validada en Colombia bajo estrictas reglas de confiabilidad y validez estadística, ya que es necesario identificar una serie de criterios y síntomas presentes en las personas para identificar si existe o no estrés y el nivel del mismo, lo que no puede ser equivalente a la utilización de un cuestionario al que no se le ha realizado ni siquiera una prueba piloto.
2. La escala tipo Likert que maneja el cuestionario no es adecuada de acuerdo a los ítems que posee, lo mejor es utilizar una escala de respuesta dicotómica.
3. Es mejor aplicar la encuesta de estrés laboral y correlacionar los resultados con las respuestas dadas por el personal en este cuestionario (o incluso la cantidad de respuestas negativas obtenidas por persona), dado que existen elementos, aspectos, tareas o situaciones que pueden estar asociadas con la presencia de estrés, muchas de las cuales no son abordadas dentro del cuestionario.
4. Es importante indagar la presencia de hijos o personas bajo el mando de la persona que responde el cuestionario, dado que los niveles de estrés estarán relacionados con el manejo de estas personas a la par de la realización de actividades laborales.
5. Se deben enfocar los ítems exclusivamente a aspectos que puedan generar estrés por parte de la empresa o el trabajo, tratando de eliminar los ítems en los que el

estrés sea causado por aspectos o elementos externos o elementos que no son muy concretos, p):

- a. ¿Considera que los tiempos para la entrega de tareas o actividades laborales se han visto reducidos?
- b. ¿ha notado un incremento en el número de tareas o actividades laborales en comparación al trabajo presencial?
- c. ¿su tiempo personal se ha visto reducido debido al teletrabajo?
- d. ¿tiene la capacitación necesaria para el desarrollo de sus tareas a través del teletrabajo, o tuvo capacitación por parte de su empresa para el desarrollo de sus actividades a través de la virtualidad?

CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS.

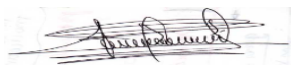
Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Influencia Del Teletrabajo En Aparición De Estrés En Empresa De Mensajería En Bogotá**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

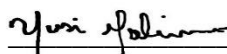
La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982. Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre Elver M. Oviedo Cerón
CC. 76.311.256

Firma



Nombre: Yeisi M. Molina Baquero
CC. 1.121.043.804

Firma



Nombre Ingrid M. Fuentes Martínez
CC 52.712.053