



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
IMPACTO DEL TELETRABAJO PARA LA SALUD MENTAL Y FÍSICA DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA TECNODUCTOS SAS DE PALMIRA.

PRESENTA:

CLAUDIA ANDREA ARIAS AVILA 1722410131  
JOHANNA ELÍZABETH CUBIDES GUERRERO 1421028670  
HENRY GARCIA CRISTIANO 1312120154  
MARIVEL OSPINA ANGULO 1621025826  
YAZMÍN CONTRERAS URREA 1621022420

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO - DICIEMBRE DE 2020.

Resumen. ....	1
Capítulo 1. Introducción. ....	2
Descripción del contexto general del tema. ....	3
Planteamiento del problema ....	3
Pregunta de investigación. ....	4
Objetivo general. ....	4
Objetivos específicos. ....	4
Justificación. ....	5
Capítulo 2. Marco de referencia. ....	6
Marco conceptual. ....	6
Teletrabajo. ....	6
Impacto. ....	6
Calidad de vida. ....	7
Bienestar laboral. ....	7
Salud mental y física. ....	7
Marco teórico. ....	8
Teoría de afrontamiento. ....	8
Marco Empírico. ....	10
Capítulo 3. Metodología. ....	12
Tipo y diseño de investigación. ....	12
Participantes. ....	12
Instrumentos de recolección de datos. ....	12
Estrategia del análisis de datos. ....	13
Consideraciones éticas. ....	13
Capítulo 4. Resultados. ....	14
Discusión. ....	17
Conclusiones. ....	19
Limitaciones. ....	20
Recomendaciones. ....	20
Referencias ....	21
Anexos. ....	24

### **Resumen.**

Es común enterarse de cambios en organizaciones o sucesos en diferentes lugares, el acceso a la información es fácil y más rápido. Se generan nuevas formas de tecnología y comunicación en diferentes ámbitos, lo cual está creando cambios en la salud de las personas. Así mismo el campo laboral ha cambiado, dando fuerza en los últimos años a la modalidad de teletrabajo, brindando alternativas en diferentes áreas. En el año 2020 a nivel mundial se ha presentado una emergencia sanitaria, impactando las organizaciones y forzando a implementar el teletrabajo de manera inmediata a sus colaboradores. Esta investigación busca detectar el impacto del teletrabajo en la salud física y mental del personal administrativo de la empresa Tecnoconductos SAS, se realiza una investigación mixta de tipo descriptivo, utilizando como herramientas una encuesta de afrontamiento y una entrevista estructurada, aplicadas a 20 colaboradores de la empresa dando como resultado aspectos a tener en cuenta relacionados con estrés, riesgos ergonómicos, calidad de vida entre otros y mostrando la importancia de realizar investigaciones a fondo en cada aspecto que permitan ayudar a afrontar cambios en beneficio del bienestar de los colaboradores y la organización, así mismo generando una base de estudio para otras organizaciones.

**Palabras clave:** impacto, teletrabajo, calidad de vida laboral, salud mental y física, bienestar.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

El ritmo de vida en el mundo ha ido cambiando, se muestra muy acelerado en las últimas décadas, generando variaciones en diferentes comunidades en el área social, económica, política y tecnológica, la información se transmite muy rápidamente de un lugar a otro, lo cual implica modificaciones en lo relacionado con el trabajo y el desarrollo productivo de las organizaciones. (Gómez, 2013).

Teniendo presente que la psicología organizacional y del trabajo (POT), según Schaper (citado por Enríquez & Castañeda, 2015)

la conceptualiza como una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones. (p.78)

Para el presente estudio se tendrán en cuenta lo que Campbell afirma (como cito Enríquez & Castañeda, 2015)

La psicología organizacional como la que estudia el contexto social del trabajo, con temas como motivación, satisfacción en el trabajo y liderazgo. La psicología de los factores humanos que estudia los aspectos cognitivos y fisiológicos del desempeño de los individuos. (p.78)

De acuerdo a esto y teniendo en cuenta que actualmente se ha incorporado de manera inmediata el teletrabajo en gran parte de las organizaciones, se ha notado que aparte de la variedad de opciones que ofrece esta modalidad, así mismo puede generar diferentes impactos en la salud cognitiva y fisiológica del colaborador. Lo cual, es importante sea tenido en cuenta por las organizaciones como parte de su responsabilidad en el área de bienestar, calidad de vida y seguridad laboral, independientemente del lugar donde los colaboradores realicen el desarrollo de su actividad.

### **Descripción del contexto general del tema.**

En Colombia se ha venido haciendo uso de las TIC buscando mejorar la calidad de vida y condiciones laborales de los colaboradores, creando nuevas formas de

vinculación entre colaboradores y empresarios, una de ellas por medio del teletrabajo, el cual se ha ido adoptando paulatinamente en algunos contextos laborales desde hace algunos años y que, en su implementación masiva, muestra dificultades debido a diversos factores relacionados con “nuevas tecnologías”, a nivel mundial se ha presentado una pandemia, originando una emergencia sanitaria, obligando de manera inmediata a establecer espacios para trabajar desde casa, tomando opciones como el teletrabajo, generando cambios y mezclando el entorno de las personas a nivel laboral y personal.

En 2018, se realizó el “Cuarto Estudio de Penetración del Teletrabajo en Empresas Colombianas”, para MinTIC, según este en el país 122.000 personas laboraban bajo esta modalidad, donde las ciudades con mayor número de teletrabajadores son Bogotá, Medellín y Cali, mostrando a los cargos administrativos como los de mayor aplicación del teletrabajo; en este caso se centrará el estudio en la ciudad de Cali y sus alrededores, que para ese año tenía 13.379 personas laborando bajo esta modalidad. La situación actual ha generado que muchos colaboradores deban empezar a incursionar en este mundo de las TIC, por lo cual se ha dado el incremento del teletrabajo en Colombia tomando mucha fuerza a partir del confinamiento, generando impacto en el bienestar y calidad de vida del colaborador.

### **Planteamiento del problema.**

Este periodo de asilamiento debido a la pandemia por COVID-19, se ha convertido en una prueba donde el principal objetivo es que el colaborador se sienta en bienestar y se dé cuenta si puede hacer frente a su trabajo cotidiano, realizando la labor desde casa de manera eficaz y provechosa e igualmente atender su hogar modificando diferentes factores de su entorno, para así poder realizar todas las actividades de manera óptima. Es aquí donde la salud mental y física del colaborador se ha expuesto a varios cambios de manera inmediata, relacionados con el impacto principalmente en su entorno laboral y personal, llevándolo a cuestionar las ventajas y desventajas de ese cambio, es importante para la organización evitar que los colaboradores se sientan abrumados y aislados, que mantengan el desempeño laboral, evitando afectar su salud y buscando equilibrar el trabajo y la vida personal, generando sensación de control sobre sus

actividades y responsabilidades. Además, es poder brindar una calidad de vida adecuada a las personas que comparten el entorno como hijos, pareja, padres, etc.

Debido a los cambios realizados en diferentes empresas, que surgieron por la emergencia sanitaria, los colaboradores han generado impactos en entornos sociales, laborales y familiares, que ha llevado ajustes a nivel físico y mental; teniendo en cuenta este fenómeno la empresa TecnoDuctos, dentro de su área de Seguridad en el trabajo y el departamento de recursos humanos, buscan seguir apoyando a los colaboradores, para reducir el impacto negativo que esto pueda presentar para su salud en la nueva realidad del trabajo desde casa, por lo cual es de su interés el desarrollo de esta investigación.

### **Pregunta de investigación.**

¿Cómo impacta el teletrabajo la salud mental y física del personal administrativo de la empresa TecnoDuctos SAS de Palmira?

### **Objetivo general.**

Detectar el impacto del teletrabajo para la salud mental y física del personal administrativo en la empresa TecnoDuctos SAS de Palmira.

### **Objetivos específicos.**

Identificar los factores protectores del teletrabajo para la salud mental y física del personal administrativo de la empresa TecnoDuctos SAS.

Detectar los factores de riesgo generados por el teletrabajo que afectan el bienestar del personal administrativo de la empresa TecnoDuctos SAS.

Comparar ventajas y desventajas del desempeño laboral en el entorno de teletrabajo del personal administrativo de la empresa TecnoDuctos SAS.

### **Justificación.**

Actualmente el tema de salud mental se encuentra en auge en el mundo, comprobando que afecta de manera significativa la salud física, algunos estudios muestran que el ámbito laboral es uno de los factores importantes que desencadena

diversas situaciones para la salud de los colaboradores, siendo de gran importancia para las organizaciones conocer y desarrollar con mayor fuerza temas de bienestar y calidad de vida laboral para afrontarlo.

En varias organizaciones a nivel Colombia, el tema de teletrabajo, venía tomando fuerza en diferentes sectores, este estilo de trabajo se está fortaleciendo aún más en estos momentos que se ha visto obligada la población a adoptar nuevas medidas, aumentado de manera rápida en el contexto actual de la emergencia sanitaria mundial por COVID-19, lo cual generó periodos de confinamiento para mantener el distanciamiento social y prevenir el contagio y/o brote de la misma, esto ha llevado a muchas personas a diversas situaciones, enfrentándolas a cambios inmediatos en sus vidas.

Esta investigación tiene como propósito, detectar el impacto generado por la implementación de un momento a otro del teletrabajo, esto permitirá conocer los factores que inciden en cambios a nivel físico y psicológico del personal administrativo de una organización específica, que para este caso se realiza en la empresa TecnoDuctos SAS, ubicada en la ciudad de Palmira en el departamento del Valle del Cauca.

Todo cambio genera impacto y es importante reconocer en las nuevas circunstancias, las ventajas o desventajas de laborar de manera presencial y desde casa, proporcionando información útil desde la mirada de los colaboradores a las diferentes organizaciones en pro del bienestar mutuo.

Debido a que del tema en estudio existe poca información relacionada directamente a las circunstancias que se están viviendo, esta investigación pretende sembrar una base para profundizar en temas específicos relacionados al mismo e igualmente la metodología aplicada da una mirada desde dentro de una organización colombiana, que puede aportar para la aplicación en otras organizaciones a nivel mundial.

## **Capítulo 2.**

### **Marco de referencia.**

En este capítulo podrá encontrar el desarrollo de tres marcos, los cuales contienen conceptos relevantes para la investigación, la postura teórica respecto al problema planteado y los hallazgos más importantes de investigaciones anteriores que aportan para el presente estudio.

### **Marco conceptual.**

Para el desarrollo de la investigación es muy importante tener en cuenta los siguientes conceptos, que se trabajarán durante el avance de la misma.

### **Teletrabajo.**

Es un término muy utilizado actualmente, por lo que es importante determinar a que hace referencia, de acuerdo a Pinto y Muñoz (2020) “El teletrabajo es un arreglo laboral donde los empleados desempeñan sus labores a tiempo completo o parcial fuera de su lugar de trabajo, usualmente a través de medios electrónicos” (p.1).

En Colombia, este estilo de trabajo tiene un lugar importante y está definido en la Ley 1221 de 2008, como lo mencionan Bonilla, Plaza, De Cerquera & Riaño (2014):

(...) forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. (p.38)

### **Impacto.**

Palabra muy utilizada en diferentes contextos, proveniente del latín “*impactus*”, que significa: “impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso”. La expresión del efecto de una acción, llamado impacto, fue usado inicialmente en trabajos e investigaciones relacionados con el medio ambiente, refiriéndose a cambios producidos en este, por una determinada acción (Libera, 2007). Posteriormente se fue utilizando en otros ámbitos como procesos o productos, grupos poblacionales y el de las organizaciones, donde se precisa así: “El impacto organizacional



puede definirse como el cambio generado en la organización como consecuencia de una innovación” (Libera, 2007, p.3).

### **Calidad de vida.**

No existe una definición exacta para este término, en las últimas décadas han surgido muchas definiciones, teniendo mayor influencia los temas relacionados con experiencia laboral, satisfacción laboral - personal y salud mental, se ha utilizado la unión de diferentes términos, en la búsqueda de personas y organizaciones, así como el enriquecimiento y humanización de la motivación laboral. En 1974, la (CV) fue reconocida como un método que se centró en el individuo, y al mismo tiempo mejoró a las personas y su entorno, siendo según Calman (1987) “Satisfacción, alegría, realización y la habilidad de afrontar, medición de la diferencia, en un tiempo, entre la esperanza y expectativas de una persona con su experiencia individual presente”, se tomará este concepto para la presente investigación.

### **Bienestar.**

Es el estar bien, tener en equilibrio la parte física, mental, emocional y espiritual, en el área laboral a finales del siglo XIX, teóricos de la administración comenzaron a prestar atención en las condiciones de satisfacción de los trabajadores. En ese momento, estaba estrechamente relacionada con los valores morales y religiosos de los empresarios, eran moralmente responsables de asumir sus propias responsabilidades cuando obtenían riqueza y estatus a través del trabajo de otros.

### **Salud mental y física.**

Se define la salud como "el estado completo de salud en términos de física, mental y social ", no solo como un individuo libre de enfermedades, esta definición desde su creación en 1948 ha sido parte de la "Declaración de principios de la Organización Mundial de la Salud (OMS)". En esta misma las personas reconocen la salud como uno de los derechos humanos básicos, en pro de lograr un alto grado de felicidad.

La importancia de la salud mental fue declarada por La OMS y determinó la necesidad de promover la prevención, tratamiento, rehabilitación y bienestar de las personas con trastornos mentales. Entre los temas psicológicos que agobian a los trabajadores podemos encontrar en mayor proporción, el estrés y Síndrome de Quemarse

en el Trabajo (SQT) o Burnout, que es cuando el colaborador muestra una acumulación de síntomas recurrentes, que llevan a considerarlo una patología (Gil-Monte 2006).

### **Marco teórico.**

En esta investigación se busca detectar el impacto que ha tenido el teletrabajo para la salud en la parte psicológica y física de los colaboradores, buscando herramientas que les permitan generar impacto positivo y reducir el impacto negativo que la situación actual ha podido generar, por tanto, se plantea la siguiente teoría para su aplicación.

### **Teoría del afrontamiento.**

Esta teoría es basada en el afrontamiento unidimensional, que comprende los diferentes procesos cognitivos y comportamentales, ante la situación que el ser humano experimenta a nivel laboral y respectivamente para este estudio lo derivado del teletrabajo; así mismo los diferentes procesos que pasa después de estar expuesto a diversas situaciones que complican la estabilidad emocional del colaborador, permitiendo verse inmerso en estrés laboral, conductas de ansiedad, controversia y diferentes factores que afectan su entorno conductual, familiar y social en general, haciendo que la productividad disminuya.

Krzemien, Urquijo & Monchietti (Citado por Montoya y Moreno 2012) afirman: El afrontamiento está relacionado con un procesamiento cognitivo o de interacción social que surge como resultado de un evento o situación estresante y sugiere el modo en que un sujeto intenta resistir y superar demandas excesivas para adaptarse a una nueva situación y restablecer el equilibrio. (p.213)

Cuando una persona supera los recursos que tiene por causa de demandas excesivas, se produce el estrés. Lazarus y Folkman (1986), (citados por Montoya y Moreno, 2012) afirman que “el estrés es la consecuencia del desequilibrio entre los recursos del sujeto y las demandas de la situación” (p.123).

Cuando una persona pone en peligro su bienestar personal y supera las situaciones que puede manejar, está produciendo estrés. En la actualidad gran parte de las empresas en Colombia se vieron forzadas a enviar a los colaboradores a cumplir sus actividades desde casa, presentándose situaciones físicas, psicológicas y de salud. Con esta teoría se

busca plantear diversos factores e indicadores de afrontamiento que contribuyan a mejorar la calidad de vida del colaborador, mejorando su actividad organizacional, evitando el (SQT) aplicando tres tipos de afrontamiento con el fin de hallar métodos de resolución para la situación:

“Afrontamiento cognitivo: permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable.

Afrontamiento conductual: basado en conductas confrontativas de la realidad para manejar las consecuencias.

Afrontamiento afectivo: regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo.” (citado por Montoya y Moreno, 2012)

### **Marco Empírico.**

Por medio de diferentes hallazgos de investigaciones anteriores relacionadas con el tema de investigación, podemos determinar algunos puntos importantes que aportan a este estudio.

En el estudio “Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud”, realizado en Lima Perú, Marroquín (2017), podemos observar como la salud física influye en la satisfacción laboral, se aplicó una metodología Hipotético Deductiva, es una investigación correlacional, en este estudio la población fue de los trabajadores administrativos de las oficinas de Planeamiento Estratégico, Logística, Economía y Personal del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN), se realizaron las pruebas de hipótesis basada en el uso de correlación Rho de Spearman a un total de 65 trabajadores en los meses de enero a marzo del 2017. Este estudio ayuda a demostrar en sus conclusiones una relación inversa y significativa entre el riesgo ergonómico y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud, determinando que cuando el riesgo ergonómico aumenta la satisfacción laboral disminuye y viceversa (Marroquín, 2017).

Continuando con la parte de bienestar, se revisa un estudio en el cual también se encuentra el factor mental, es así que Andrango (2016), en su estudio llamado

“Identificación y evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales aplicando el método Rula Office y f-psico 3.1 en la empresa ST Servicios y propuesta de medidas preventivas para los factores significativos”. Realizado en Quito, muestra como propósito en su estudio:

Establecer los riesgos psicosociales y ergonómicos en los puestos de trabajo de ST SERVICIOS. Para ese estudio se usa una metodología del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de Trabajo de España (INSHT). Obtiene información base y posteriormente evalúan factores ergonómicos por posturas, aplican el método RULA OFFICE y un cuestionario nórdico individual, que identifica problemas osteo musculares y se relacionan a posturas que realiza el trabajador. Por medio de una lista de chequeo, revisan equipos utilizados por el trabajador y condiciones ambientales. Esto da un resultado en la parte física que permite reestructurar diferentes detalles a tener en cuenta para mejorar el bienestar físico y en la parte mental se utiliza el Programa F-psico 3.1, para realizar evaluación de riesgo psicosocial, esta mostró inconvenientes relacionados a la poca participación en los métodos de trabajo, la carga laboral y la supervisión de los jefes inmediatos. Igualmente evidenció el poco interés laboral donde se manifiesta que no existe capacitación por parte de la empresa para su formación profesional (Andrango, 2016).

El tema de la postura es de gran importancia para la salud tanto física como mental, en el estudio “Riesgo postural en teleoperadores de centros de atención al cliente del distrito de San Borja” en Lima, el autor Bruno (2015), buscó:

determinar el riesgo postural que padecen los teleoperadores en el centro de atención de llamadas Bayental BPO S.A.C; estudio de tipo descriptivo transversal, participo una población de 137 teleoperadores, la obtención de resultados fue mediante el método RULA OFFICE que evalúa la adopción repetida de posturas forzadas en la jornada laboral, ocasionando riesgos posturales; la Escala Visual Análoga (EVA) que identifica la presencia de dolor, se tuvieron en cuenta diversos factores en relación a la salud laboral. Obteniendo resultados así, un 42,3% están en un nivel de riesgo medio alto, necesitando un nivel de

intervención rápida y oportuna, un 26% muestran nivel de riesgo medio, necesitando un estudio a profundidad y corregir la postura lo antes posible, el 15% de trabajadores que tienen un tiempo de servicio de 6 meses padecen un riesgo postural medio, los teleoperadores de ambos turnos con un 44% para la mañana y un 14% para la tarde, el 20% quienes laboran 8 horas diarias, el 16% que permanece más de 4 horas sentados sin pararse. Esto aumenta teniendo en cuenta falta de capacitación en temas de salud laboral, el 94,2% no ha recibido capacitación y el 83,2% no conocen el concepto de ergonomía, aumentando el nivel de riesgo laboral (Bruno, 2015).

En Colombia la investigación “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”, realizada por Ardila (2015):

pretende determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones, se realizó metodología mixta, de tipo descriptivo y explicativo, busca describir las situaciones y eventos generados por el teletrabajo y que fueron sometidos a análisis, usando como instrumento de recolección la encuesta con preguntas cerradas y abiertas. La población seleccionada son los teletrabajadores de la oficina del PIC (Proceso Integral de Crédito) de la Ciudad de Bogotá. Esta área está constituida por un total de 70 integrantes, se toman los trabajadores y teletrabajadores del área de crédito (PIC), se seleccionan 21 integrantes, correspondiente al 30% requerido para el muestreo y análisis, dejando como conclusiones mejor manejo de tiempo y ahorro en desplazamiento para los teletrabajadores, en términos de eficacia los recursos o herramientas de trabajo son claves en el desarrollo de las funciones, se obtiene que los teletrabajadores tienden a estar de acuerdo con las herramientas que les son asignadas, en el grupo de trabajadores convencionales hay una parte de la muestra que manifiesta no estar de acuerdo, lo cual puede estar asociado a las condiciones de infraestructura o materiales en la oficina pues su labor siendo la misma está en un lugar asignado por la entidad financiera (Ardila, 2015).

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

##### **Tipo y diseño de investigación.**

La presente investigación es de tipo mixta, conforme a las teorías de Johnson y Onwuegbuzie (2004) que establecen que “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnica de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio” (p. 17). Se manejó un diseño descriptivo, según Tamayo (2003) “comprende la descripción, registro, análisis de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos” (p.46). Este tipo de estudio es muy utilizado en las disciplinas humanísticas, ya que no se sigue un orden riguroso y se pueden realizar variaciones durante su desarrollo.

##### **Participantes.**

Se entiende por población como lo plantea Arias (2012) “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). En la investigación actual, se tomó la empresa Tecnoductos SAS de Palmira-valle que cuenta con 55 colaboradores y la muestra, entendiéndola según Arias (2012) como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Se seleccionó como muestra a 20 colaboradores a partir de un muestreo intencional, entre los cuales 13 son mujeres y 7 son hombres del área administrativa que actualmente están haciendo teletrabajo en la empresa TecnoDuctos de Palmira. Se realizó una descripción sociodemográfica de la muestra que fue objeto de estudio. (ver anexo1)

##### **Instrumentos de recolección de datos.**

Se realizó una encuesta de afrontamiento, adaptada por los investigadores del cuestionario de formas de afrontamiento realizado por Rodríguez, Terol, López & Pastor (1992), quienes se basaron principalmente en estudios de Folkman y Lazarus (1980, 1985). Consta de 5 items iniciales para conocer información sociodemográfica y 25

preguntas con variables que brindaron información sobre la personalidad, temas relacionados con salud, afrontamiento ante situaciones y sensación con acontecimientos que perciben como amenazantes, incontrollables, manejables, etc., la opción de respuesta es por medio de escala Likert (ver anexo 2), la aplicación del instrumento se realiza de manera virtual por medio de un link con ingreso a google forms, con un tiempo de aplicación estimado de 5 a 10 minutos para su diligenciamiento. Igualmente se realizó una entrevista estructurada con preguntas abiertas, la herramienta inicia con 6 ítems para confirmar información sociodemográfica y 10 preguntas que permitieron conocer información relacionada con el impacto generado por la situación actual en cuanto al bienestar, la calidad de vida laboral, el entorno y social de cada uno de ellos (ver anexo 3), fue aplicada de manera virtual durante la jornada laboral por medio de la plataforma zoom, con una duración estimada de aplicación de 15 a 20 minutos.

#### **Estrategia del análisis de datos.**

Se realizó la organización de la información por medio de la tabulación en Microsoft Excel, creando tablas de manera automática que permitieron generar gráficos que mostraron las tendencias en cada pregunta y en una base de datos las respuestas a preguntas abiertas para luego realizar un conteo por repetición y analizar la información que se obtuvo.

#### **Consideraciones éticas.**

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo en cuenta lo señalado en la Ley 1090 de 2006 aplicando los principios generales del código Deontológico y Bioético principalmente lo referente a los derechos de los participantes en investigaciones numeral 9 y garantizando la confidencialidad de los datos adquiridos como consta en el Título II. Artículo 2. Numeral 5, al igual que todo lo allí mencionado De los principios generales. Igualmente se hizo uso del consentimiento informado, por medio del cual se garantizó que la persona ha expresado voluntariamente su intención de participar en esta investigación respetando así los derechos de los participantes en investigaciones según la Resolución 8430 del 2003 (Ver anexo 4).

## **Capítulo 4.**

### **Resultados.**

En el desarrollo de esta investigación se obtuvo que el impacto generado por el teletrabajo para la salud física y mental ha sido bastante notorio, los resultados mostraron que al inicio de todo el proceso de implementación el 40% de los participantes escogidos señaló un aumento muy alto del estrés, seguido por un 30% en una escala de 5 a 1, donde 5 es muy alto y 1 es muy bajo, describiendo que la implementación sorpresiva de esta modalidad de trabajo, los llevó al aumento de actividades tanto laborales como del hogar generando diferentes niveles de estrés en ellos (ver anexo 5).

Dentro de las herramientas que se aplicaron a los colaboradores del área administrativa que se encuentran laborando en teletrabajo, fueron tenidas en cuenta variables como la edad, en este resultado se puede ver que la edad más predominante es de los 26 a los 40 años (ver anexo 6), en la organización predomina el sexo femenino con el 65%, mientras que el 35% pertenece al sexo masculino (ver anexo 7), se observó que los cargos estipulados por la organización son desempeñados por una persona respectivamente, siendo el de auxiliar de ingeniería el único que tiene 2 representantes (ver anexo 8), dentro de estos resultados se pudo ver que las personas que llevan laborando más de 6 meses hasta un año mostraron el porcentaje mayor, pero fue importante y cabe resaltar que las personas que llevan laborando 2 años o más reunieron un 40%, lo cual para la investigación arrojó datos más confiables referentes a los cambios dados en la organización respecto a la implementación realizada por la emergencia sanitaria (ver anexo 9).

Se encontraron resultados que señalaron factores protectores, donde los colaboradores indicaron que estos ayudaron a reducir ansiedad y estrés en el proceso del cambio, como por ejemplo el obtenido sobre el manejo de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC), señalando que existe un nivel muy alto y alto de conocimiento y habilidades en esta área con un 65% (ver anexo 10), lo cual señalan que los favoreció en el momento de afrontar el cambio, y evidenciaron con un 95% que es muy frecuente la supervisión y capacitación por parte de la empresa en la elaboración de actividades ante la gestión del cambio (ver anexo 11), por lo cual sienten respaldo y



apoyo de manera constante, expresaron el interés de la organización en realizar jornadas de acompañamiento y prevención, revisiones periódicas y pausas activas en pro de evitar inconvenientes ergonómicos, visuales y cognitivos.

Los resultados relacionados con el afrontamiento se ubicaron de acuerdo a los siguientes ítem a) pensamientos positivos b) culpa d) apoyo social e) búsqueda de soluciones f) represión emocional g) escape, de esta manera se separaron los resultados con mayor porcentaje relacionados con factores protectores dentro de los que estaban pensamientos positivos, apoyo social, búsqueda de soluciones y los factores de riesgo en los que se tiene culpa, represión emocional, en el ítem de escape los resultados mostraron variación en sus porcentajes de acuerdo a la pregunta entre uno y otro de los factores (Ver anexo 12).

Dentro de las 2 herramientas que fueron aplicadas se observó un resultado recurrente y fue el asociado con el aumento del tiempo en la jornada laboral por parte de los colaboradores, se observó que el 50% de ellos nunca termina las labores en los tiempos estipulados indicando que inician antes del horario o deben continuar después de la hora de cierre, así mismo el 35% señaló que rara vez, y en menores porcentajes son los que logran hacerlo a menudo o la mayoría de veces (ver anexo 13), dijeron que al estar trabajando desde casa, es necesario alargar un poco la jornada para completar lo solicitado durante el día, lo cual se conecta con el 15% que señaló que la mayoría de las veces se sienten presionados por sus superiores, así mismo el 30% refirió sentirse a menudo presionado y el 20 % indicó que algunas veces (ver anexo 14), generando jornadas más largas causándoles cansancio físico y mental, mostrando factores de riesgo como posturas repetitivas, dolor de cabeza, enrojecimiento ocular, ansiedad, baja sociabilización y en algunas ocasiones disminución de tiempo de calidad para la familia.

Al observar los resultados relacionados directamente con la salud física podemos observar que 35 % de los colaboradores algunas veces evitan dar datos exactos sobre su estado de salud, y el 5% más lo hacen a menudo evitando chequeos médicos u otras indicaciones que afecten su tiempo laboral o libre y aunque se vio que el 45% indicó que rara vez lo hacen es un resultado importante a tener en cuenta (ver anexo 15), la empresa solicita realizar pausas activas, se indicó que inicialmente se realizaban con supervisión

continua, ahora se realiza por parte de los colaboradores sin supervisión, para lo cual el resultado fue de un 35% que rara vez las omite y un 50% que nunca las omite (ver anexo 16), con este resultado también la mayoría expresaron que se sienten bien y no han sentido malestares relacionados con la parte muscular, a pesar de este resultado en algunos colaboradores se siguen presentando dolores musculares, principalmente lumbares y de cuello, señalando el dolor de cabeza como una molestia reiterativa en algunos casos.

Referente a las ventajas en cuanto al desempeño laboral, los resultados señalaron que los colaboradores sienten: una mejor organización del tiempo para lograr los objetivos trabajando a su ritmo, contaron con los recursos necesarios por parte de la organización para desarrollar la labor e igualmente la comunicación que maneja la empresa fue una información clara, concisa y los orientó en cada uno de los cargos y áreas como debían ser manejados durante la emergencia sanitaria, resaltando la capacitación y acompañamiento del área de Gestión humana y Seguridad y Salud en el Trabajo, en el apoyo para afrontar la situación presentada por la pandemia, esto los ha llevado a una rápida adaptación que se sigue teniendo durante el proceso que continua.

Como desventajas del desempeño laboral en el entorno de teletrabajo plantearon en sus respuestas que en algunas ocasiones el 20% de ellos pierden la concentración por el entorno de la casa (ver anexo 17); también el sentirse presionados por los superiores; las explicaciones o información en algunas ocasiones confusa por parte de compañeros o/y algunos líderes; omitir explicaciones generales por el conocimiento de la mayoría en el área tecnológica obviando explicaciones que para algunos miembros del equipo son necesarias, por tanto, en algunos momentos no se maneja el mismo nivel para todos.

Se refirieron al bienestar señalando que el teletrabajo les ha permitido tener más atención y tiempo con la familia, mejorando el equilibrio entre la vida personal y profesional, les redujo tiempo y gastos en traslados; al avanzar el tiempo los procesos mejoran tanto familiar, como laboralmente para el desarrollo correcto de las diferentes actividades y aunque señalan que la calidad de vida ha aumentado en diferente medida para todos, la afectación de las relaciones sociales deja como resultado que un 60% quiera regresar a espacios de oficina y un 35% algunas veces (ver anexo 18).

### **Discusión.**

La crisis sanitaria actual llevó a implementar el teletrabajo como una alternativa para afrontar los cambios que se originaron de manera sorpresiva, exponiendo a personas y organizaciones a situaciones estresantes, lo cual en la presente investigación se ve que está generando impacto en la salud mental y física de los colaboradores, esto se relaciona a las afirmaciones de Krzemien, Urquijo & Monchietti citadas por Montoya y Moreno (2012) en donde indican que cuando una persona intenta resistir y superar eventos estresantes para adaptarse a una nueva situación y recuperar su equilibrio surge el afrontamiento. El estrés es mencionado como un factor importante en los resultados obtenidos generando un desequilibrio entre la persona y la situación que está viviendo como también lo mencionan Lazarus y Folkman (1986), citados por Montoya y Moreno, (2012).

En el campo laboral las personas han puesto en peligro su bienestar personal, permitiendo que las situaciones los superen, gran parte de las empresas en Colombia se vieron forzadas a enviar a los colaboradores a cumplir sus actividades desde casa, generando desgaste emocional y físico, afectando su relación familiar, su comportamiento y tranquilidad por sobrecarga laboral o por acumulación de actividades como se evidenció en los resultados, es notoria la aplicación de dos tipos de afrontamiento que fueron obtenidos por la empresa y se pueden notar en las herramientas aplicadas a los colaboradores de la empresa Tecnoductos, el afrontamiento cognitivo que según los resultados mostrados fue aplicado por la empresa en el apoyo de la organización desde el inicio de la implementación del teletrabajo, permitiendo significar el suceso y hacerlo menos desagradable. Así mismo buscan mantener un equilibrio afectivo, ayudando a los colaboradores a regular sus emociones. Estos dos tipos de afrontamiento son citados por Montoya y Moreno (2012).

De acuerdo con las investigaciones tenidas en cuenta, cabe mencionar las relacionadas con el riesgo ergonómico autores como Marroquín (2017), plantean una relación significativa entre el riesgo ergonómico y la satisfacción laboral, así mismo Andrango (2016) menciona problemas osteomusculares debido a las posturas que adopta el colaborador, lo anterior se puede identificar en la presente investigación con los

resultados obtenidos referentes a las molestias generadas en cuello y región lumbar, que en algunos casos fueron relacionados con la pérdida de concentración en algunos momentos.

Así mismo Andrango (2016) en la evaluación de riesgo psicosocial, habla sobre inconvenientes relacionados a la poca participación en los métodos de trabajo, la carga laboral y la supervisión de los jefes inmediatos y evidencia el poco interés laboral donde se manifiesta que no existe capacitación por parte de la empresa para su formación profesional, algunos de los factores de riesgo psicosocial también aparecen en esta investigación como parte de los resultados, pero es de notar una importante diferencia que para los colaboradores Tecno ductos tiene una asimilación positiva en la gestión para la implementación del teletrabajo mostrando, el cumplimiento con los recursos en pro de prevenir el riesgo ergonómico y realizando un seguimiento continuo que incrementó la satisfacción del colaborador en cuanto a la gestión de nuevos cambios en su ámbito laboral, el seguimiento y capacitación sobre higiene postural son frecuentes disminuyendo considerablemente el riesgo ergonómico lo cual genera la comodidad del colaborador y la satisfacción al desarrollar su actividad a diferencia del estudio realizado por Bruno (2015), donde los porcentajes de riesgo postural son muy altos y requieren pronta atención.

De acuerdo a las respuestas obtenidas se puede comprender que para algunos de los colaboradores las respuestas son positivas y/o negativas en diversos ámbitos entendiendo que el teletrabajo afectó la vida laboral, familiar y cotidiana. Se genera mayor ocupación y menos tiempo libre, sin embargo los directivos con esta implementación pretenden que el colaborador tenga autonomía, libertad y flexibilidad para manejar el tiempo de una manera productiva pues le permite al teletrabajador tomar descansos cuando lo considere prudente, al igual Ardila (2015) hace hincapié en las herramientas suministradas y el acuerdo o desacuerdo de los colaboradores, que hasta el momento para esta investigación las herramientas suministradas por Tecno ductos fueron señaladas como acordes para las necesidades por parte de los colaboradores.

### **Conclusiones.**

La investigación concluye que el impacto mental y físico del teletrabajo es innegable debido a su implementación inesperada y sorpresiva, con la llegada de la pandemia por COVID-19, se generaron cambios inmediatos en estilos de vida rutinarios, llevando a personas y organizaciones a diversas situaciones que confunden la estabilidad emocional, ocasionando ansiedad, estrés laboral y agotamiento por diversos factores. Esto está llevando a cambios físicos y de comportamiento tanto en el entorno, como en las personas generando ventajas y desventajas durante el proceso.

Se denotan en Tecnoconductos factores protectores para la salud física y mental relacionados con el conocimiento y manejo de las TIC por parte de los colaboradores, un manejo correcto del afrontamiento por parte de la empresa brindando las herramientas necesarias tanto físicas como en la parte de capacitación constante, se resalta la gestión que promueve la salud mental y física de sus colaboradores evidenciando la importancia del recurso humano.

Es de gran importancia por parte de las organizaciones reconocer que existen factores de riesgo que afectan el bienestar laboral, queda en evidencia que, aunque se tenga apoyo tecnológico y seguimiento de la empresa aún se presentan situaciones que presentan riesgo para la salud mental y física, como lo son en este caso sobrecarga laboral o por acumulación de actividades, desgaste emocional y físico representados en estrés, afectación del túnel de Carpio, dolor lumbar, migraña e insomnio, afectando su relación familiar, su comportamiento y tranquilidad como se evidenció en los resultados.

Los cambios dados actualmente en las organizaciones con relación al teletrabajo son muy recientes, por lo cual no hay estudios que cubran ampliamente la realidad sobre este tema, esta investigación es una base importante para revisar el impacto generado en la salud y abre la puerta para seguir investigando más fondo.

### **Limitaciones.**

El desarrollo de la investigación tuvo como limitante el tiempo y disposición de horario de los trabajadores, lo que demoró un poco el tema de recolección de datos.

### **Recomendaciones.**

Aplicar periódicamente herramientas que permitan conocer la realidad de la salud física y mental de los colaboradores, puede ser por ejemplo método Rula Office y psico 3.1, o buscar las alternativas que mejor se ajusten a la empresa tecnoductos para realizar estudios más específicos.

Así mismo buscar alternativas que disminuyan la carga laboral para evitar los periodos prolongados que se están generando fuera del horario estipulado para desarrollar las actividades propias de la jornada e incorporar un plan de acción en las temporadas de alta demanda.

Generar jornadas de relajación, actividades lúdicas, momentos de esparcimiento que permitan a los colaboradores estar en procesos de sociabilización diferentes a los necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Continuar con investigaciones que señalen y apoyen la evolución del impacto generado en la salud mental y física de los colaboradores por la rápida implementación del teletrabajo.

## Referencias

- Andrango, Tituaña. (2016) Identificación y evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales aplicando el método Rula Office y f-psico 3.1 en la empresa ST Servicios y propuesta de medidas preventivas para los factores significativos. Trabajo presentado como requisito parcial para la obtención del Grado de Magíster en Sistemas de Gestión Integral. Instituto de Investigación y Posgrado. Quito: UCE. 294 p.
- Ardila, C. O. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fideas G. Arias Odón.
- Barley, S. R., Kunda, G., 1992. “Estructura y diseño vs. Lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial”, en: *Tecnología Administrativa*, v. IX, n. 20, p. 135-192.
- Bonilla Prieto, Liliana Andrea, Plaza Rocha, Diana Carolina, De Cerquera, Gladys Soacha, & Riaño-Casallas, Martha Isabel. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 38-42.
- Bruno, del rosario. (2015). Riesgo postural en teleoperadores de centros de atención al cliente del distrito de San Borja. Lima . Tesis para optar el título de licenciada en tecnología médico en el área de terapia física y rehabilitación. 2015
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo: Entre el mito y la realidad*. Retrieved from <https://ebookcentral-proquest-com.loginbiblio.poligran.edu.co>  
[https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-75985\\_archivo\\_pdf\\_estudio\\_teletrabajo.pdf](https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-75985_archivo_pdf_estudio_teletrabajo.pdf)
- Congreso de Colombia, Ley 1221 de 2008, *por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial 47052 de julio 16 de 2008 (2008) (legislado). Legis.2020, Revista Ámbito Jurídico.
- Enríquez Martínez Álvaro, & Castañeda Z D. I. (2015). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Acta Colombiana de*

- Psicología*, 9(1), 77-85. Recuperado a partir de <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/414>.  
<https://www.studocu.com/es-mx/document/aliat-universidades/psicologia-positiva/resumenes/lazarus-y-la-teoria-del-afrontamiento/3873469/view>
- Introducción a la psicología de las Organizaciones*, Difusora Larousse - Alianza Editorial, 2014. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliopoligransp/detail.action?docID=322792>. Created from bibliopoligransp on 2020-04-21 03:54:58.
- Kast, F.; Rosenzweig, J., 1988. *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias*, México, McGraw Hill.
- Libera Bonilla, Gil-Monte., P. R., Núñez-Román, E. M. & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un Estudio en Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. *Interamerican Journal of Psychology*, 40, 227-232 Blanca Esther. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *ACIMED*, 15(3) Recuperado en 21 de octubre de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007000300008&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008&lng=es&tlng=pt).
- Marroquín B. (2017). *Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un instituto especializado de salud*. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud 2017.
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Libro Blanco. *El ABC del teletrabajo en Colombia*, Primera ed. Bogotá: Corporación Colombia Digital, 2012
- Moliner, M. *Diccionario de uso del español*. Madrid: Gredos; 1988.
- Montoya Zuluaga, Paula Andrea y Moreno Moreno, Sara (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29 (1), 205-227. ISSN: 0123-417X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/21323171011>
- Murillo, Galvis, Sandra Milena, et al. *Cultura organizacional y bienestar laboral*, Red Cuadernos de Administración, 2006. ProQuest Ebook Central,



<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliopoligransp/detail.action?docID=316540>

2

Nadler, D. y Lawler; E. (1983) Quality of Work Life: Perspectives and Organizational Dynamics, Winter, 20-30.

Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis.

Rodríguez Marín, J., Terol Cantero, M. C., López Roig, S., & Pastor Mira, M. Á. (1992). Evaluación del afrontamiento del estrés: propiedades psicométricas del cuestionario de formas de afrontamiento de acontecimientos estresantes.

Quiceno, J. M., & Alpi, S. V. (2007). Burnout: " Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125.

Zimmerman, H. F. L., & Prado, J. F. U. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Manual Moderno.

## Anexos.

### Anexo 1.

Tabla 1. *Perfil sociodemográfico.*

SEXO	EDAD	ESTRATO SOCIOECONÓMICO	CARGO DESEMPEÑADO	ESTADO CIVIL
MASCULINO	56	5	Gerente General	casado
MASCULINO	56	5	Director Técnico	casado
MASCULINO	46	5	Director de Obra	casado
MASCULINO	30	4	Analista Logístico	soltero
MASCULINO	53	5	Ingeniero de sistemas	casado
MASCULINO	43	3	Auxiliar Logístico	unión libre
MASCULINO	40	3	Ingeniero de Obra	unión libre
FEMENINO	28	3	Auxiliar de SST	soltera
FEMENINO	29	4	Coordinadora SST	unión libre
FEMENINO	30	5	Coordinadora suministros	soltera
FEMENINO	35	5	Coordinadora Gestión humana	casada
FEMENINO	31	5	Coordinadora Gestión Financiera	casada
FEMENINO	28	5	Coordinadora empresarial	casada
FEMENINO	25	4	Auxiliar administrativa	soltera
FEMENINO	25	3	Auxiliar contable	unión libre
FEMENINO	29	3	Auxiliar de suministros	soltera
FEMENINO	29	3	Auxiliar de Calidad	soltera
FEMENINO	27	3	Auxiliar de Gestión Humana	unión libre
FEMENINO	25	3	Auxiliar de ingeniería	unión libre
FEMENINO	23	3	Auxiliar de ingeniería	soltera

Descripción de los colaboradores del área administrativa de la empresa Tecnoductos SAS de Palmira.

**Anexo 2.**

*Instrumento. Encuesta de afrontamiento.*

---

### Encuesta de afrontamiento

---

Adaptada por los investigadores. Basada en el cuestionario de formas de afrontamiento de Rodríguez, Terol, López & Pastor (1992), relacionado al instrumento de afrontamiento del estrés de Lazarus y Folkman (1986).

*A continuación, va a encontrar 5 ítem de datos generales y 25 preguntas en las que podrá responder con qué frecuencia ha utilizado las conductas o pensamientos que expresan cada uno de los ítems para afrontar las situaciones descritas.*

*Tenga en cuenta desde el inicio de la emergencia sanitaria a hoy.*

#### ***Datos generales***

Nombre completo:

Edad:

Sexo:

Hombre

Mujer

Cargo:

Tiempo laborado en Tecnoductos:

Menos de 6 meses

Entre 6 meses a 1 año

Entre 1 año y 2 años

Entre 2 años y 5 años

Más de 5 años

Por favor responda de acuerdo a la escala planteada los ítems siguientes:

**1. He intentado ver el lado positivo de las cosas.**

Nunca

Rara vez

Algunas veces

A menudo

Casi siempre

2. *He considerado las ventajas que tiene esta situación.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
3. *Cuando surge una situación me he enfadado con las cosas o personas que pienso que la han causado.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
4. *He deseado que las situaciones hubieran sido de otra manera.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
5. *He deseado poder cambiar la manera como me he sentido desde que se implementó el teletrabajo, hasta hoy.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
6. *He sentido angustia o sensaciones similares durante esta situación.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
7. *He hablado con alguien que puede hacer algo concreto para apoyarme en alguna situación que lo requiera.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
8. *Reviso constantemente artículos, revistas, noticias acerca de la situación actual con la pandemia.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
9. *He hecho planes de acción que mejoren mi calidad de vida y los he seguido.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
10. *Descanso lo necesario, duermo bien.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
11. *Me he negado a tomar las cosas demasiado en serio.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
12. *Me he negado a recibir instrucciones.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
13. *He organizado una lista de pendientes para realizar las tareas del día.*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
14. *Me he sentido mejor comiendo, bebiendo, fumando etc*  
 Nunca            Rara vez            Algunas veces            A menudo            Casi siempre
15. *He cambiado mi puesto de trabajo por otro lugar de la casa aparentemente más cómodo.*

- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 16.** *He omitido las pausas activas por que no tengo supervisión .*
- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 17.** *He mentado sobre mi estado de salud para evitar chequeos médicos.*
- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 18.** *Me siento presionado por mis superiores.*
- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 19.** *Considero que mi trabajo puede llegar a ser monótono y/o aburrido.*
- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 20.** *Siento que no me concentro en mi trabajo por la presencia de mi familia.*
- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 21.** *Mis hábitos alimenticios son saludables.*
- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 22.** *He deseado volver a trabajar en la oficina.*
- |       |          |               |          |              |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
| Nunca | Rara vez | Algunas veces | A menudo | Casi siempre |
|-------|----------|---------------|----------|--------------|
- 23.** *Considera que su nivel de habilidades comunicativas y manejo de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es*
- |          |      |       |      |          |
|----------|------|-------|------|----------|
| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
- 24.** *La supervisión y capacitación por parte de la empresa para la elaboración de las actividades ante la gestión del cambio es:*
- |       |                |           |           |               |
|-------|----------------|-----------|-----------|---------------|
| Nunca | Poco frecuente | Ocasional | Frecuente | Muy frecuente |
|-------|----------------|-----------|-----------|---------------|
- 25.** *¿Siente que su nivel de estrés aumentó al inicio de la implementación del teletrabajo? Elija del 1 al 5 siendo, 5 el nivel más alto y 1 el más bajo.*
- |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*¡Gracias por su tiempo y sus respuestas!*

**Anexo 3.**

*Formato Entrevista.*

**Entrevista para el personal administrativo de la empresa TecnoDuctos SAS**

*Con el objetivo de detectar el impacto del teletrabajo para la salud mental y física del personal administrativo en la empresa, se realizará la siguiente entrevista.*

*Agradecemos la veracidad de sus respuestas. ¡Gracias por su compromiso!*

*Nombre completo:*

*Edad:*

*Sexo:*

*Masculino*

*Femenino*

*Cargo:*

*Estrato socioeconómico*

*Tiempo laborando en la empresa*

*Menos de 6 meses*

*Entre 6 meses y 1 año*

*Entre 1 año y 2 años*

*Entre 2 años y 5 años*

*Más de 5 años*

- 1. ¿Tiene claro qué es el teletrabajo? Justifique su respuesta.*
  
- 2. ¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades por medio del teletrabajo y el espacio adecuado en su hogar para realizar la implementación de los recursos entregados por la empresa?*

3. *¿Se encuentra realizando las actividades programadas dentro de su jornada laboral? Justifique su respuesta.*
4. *¿Realiza usted pausas activas evitando los movimientos repetitivos prolongados o posturas forzadas, según su respuesta, ha sentido usted dolores musculares; por favor indique en que parte del cuerpo?*
5. *¿Genera una buena comunicación con sus compañeros, superiores o familia? describa brevemente cada caso.*
6. *Se ha sentido acompañado durante los meses transcurridos, en los procesos de cambio que debió implementar. ¿Por qué?*
7. *¿Para usted cuáles han sido las ventajas o desventajas de la implementación del teletrabajo en la empresa?*
8. *Teniendo en cuenta el rol y responsabilidades en su hogar. ¿Interfieren sus actividades y responsabilidades familiares en el desempeño laboral por medio del teletrabajo o viceversa?*
9. *¿En su caso, la calidad de vida laboral ha aumentado, disminuido o está estable? justifique su respuesta.*
10. *Por favor describa ¿en qué noto que su nivel de estrés aumento o disminuyó en el proceso de implementación del teletrabajo?*

**Anexo 4.**

*Formato consentimiento informado.*

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO  
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Impacto del teletrabajo en la salud física y mental del personal Administrativo de la empresa TecnoDuctos de Palmira.

---

**Investigadores:** Claudia Arias  
Henry García  
Johanna Cubides  
Yazmín Contreras  
Marivel Ospina

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa TecnoDuctos SAS de Palmira.

El objetivo general del Plan de Mejora es:

Detectar el impacto del teletrabajo en la salud física y mental del personal Administrativo de la Empresa TecnoDuctos de Palmira.

**Posibles beneficios**

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos y así generar cambios positivos para sus empleados.

**Posibles riesgos**

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.



**Participación voluntaria / Retiro del estudio**

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

**Declaración de Consentimiento Informado**

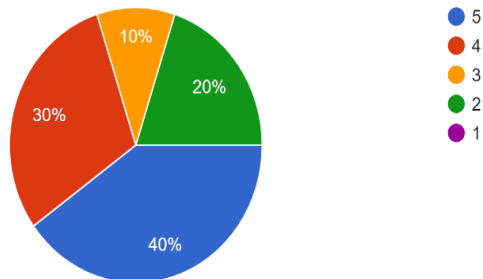
Fecha: Noviembre del 2020

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada **“Proyecto de Práctica II. Investigación Aplicada - Impacto del teletrabajo en la salud física y mental del personal Administrativo de la Empresa Tecnoductos de Palmira.”**, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

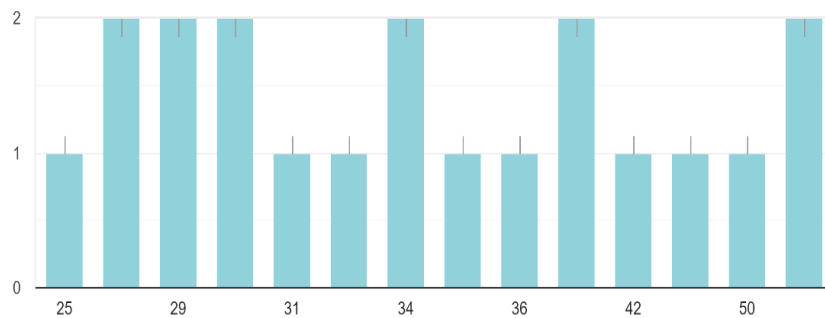
FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

**Anexo 5.**

*Figura 1.* Gráfica circular. Nivel de estrés presentado al inicio de la implementación sorpresiva del teletrabajo. Donde 5 es muy alto y 1 es muy bajo.

**Anexo 6.**

*Figura 2.* Gráfico de barras. Edades de los colaboradores.

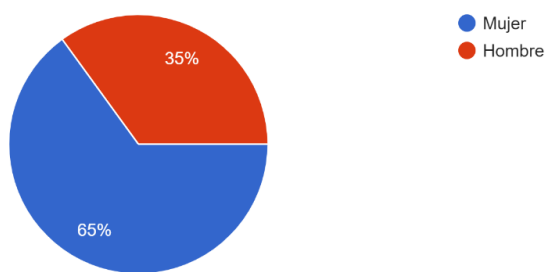
**Anexo 7.**

Figura 3. Género de los colaboradores.

**Anexo 8.**

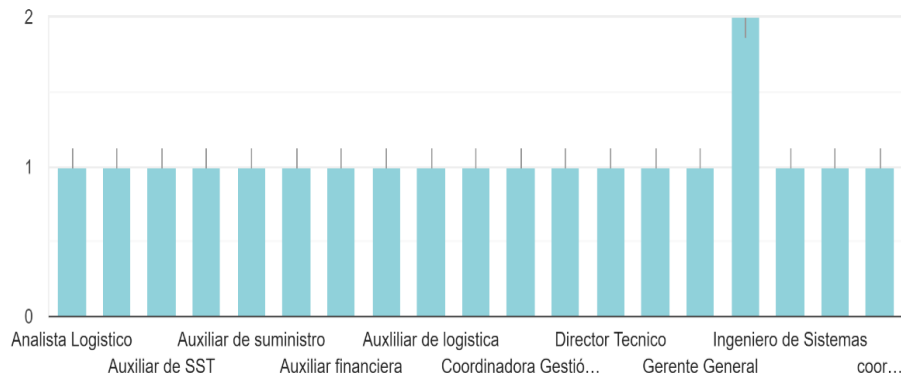


Figura 4. Puestos de trabajo Tecnoductos.

**Anexo 9.**

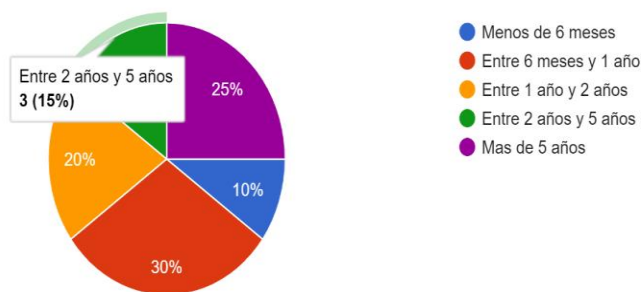
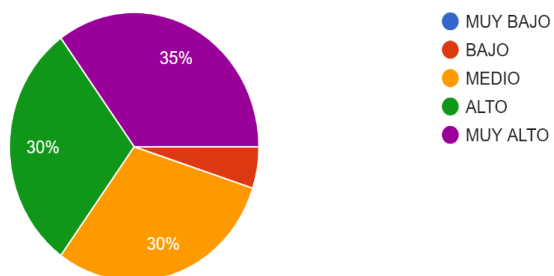


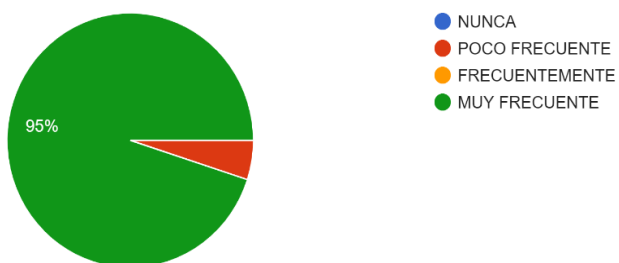
Figura 5. Tiempo laborando en Tecnoductos.

**Anexo 10.**



*Figura 6.* Nivel de conocimiento de las Tecnologías de la información y comunicaciones(TIC).

#### **Anexo 11.**

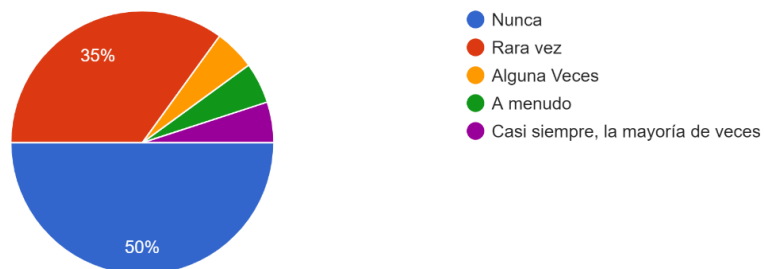


*Figura 7.* Supervisión y capacitación por parte de Tecnoductos en la elaboración de actividades ante la gestión del cambio.

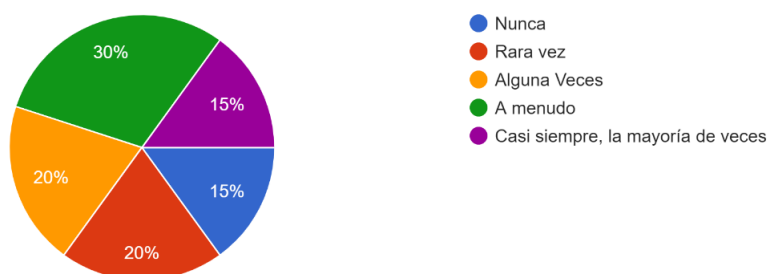
**Anexo 12.***Tabla 2. Resultados afrontamiento*

Preguntas	Pensamientos positivos		Culpa		Apoyo social		Busqueda de soluciones		Represión emocional		Escape	
	F.P	F.R	F.P	F.R	F.P	F.R	F.P	F.R	F.P	F.R	F.P	F.R
1	50%	5%										
2	60%	5%										
3							40%	5%				
4			5%	35%								
5									5%	30%		
6					55%	10%						
7					35	20%						
8									25%	10%		
9			40%	10%								
10							60%	5%				
11			20%	30%							70%	5%
12											60%	10%
13							55%	10%				
14			40%	5%								
15							25%	35%				
16									50%	15%		
17											35%	20%
18									10%	25%		
19							25%	30%				
20					30%	30%						
21			35%	25%							20%	5%
22							35%	35%	25%	5%		
23	45%	5%										
24	95%	5%										
25									15%	40%		

Porcentaje de acuerdo a factor protector o de riesgo de acuerdo al enfoque de la pregunta

**Anexo 13.**

*Figura 8.* Cumplimiento en tiempo habitual de la jornada laboral.

**Anexo 14.**

*Figura 9.* Nivel de presión sentida por parte de los superiores.

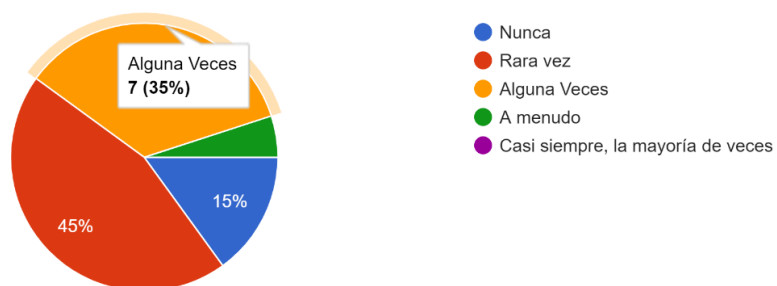
**Anexo 15.**

Figura 10. Mentiras sobre el estado de salud para evitar chequeos.

**Anexo 16.**

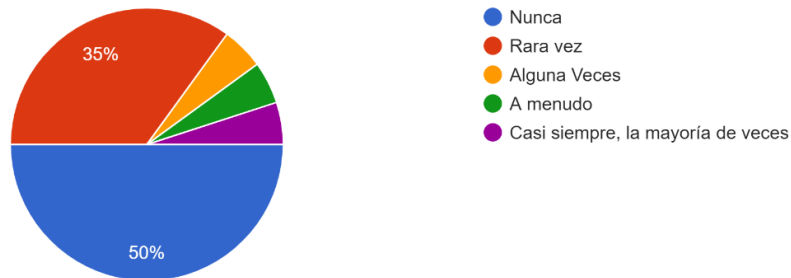


Figura 11. Omisión de pausas activas.

**Anexo 17.**

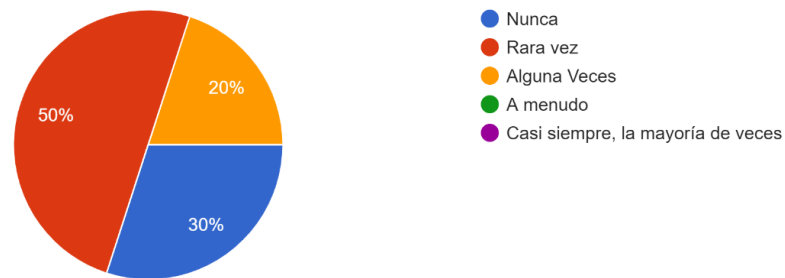
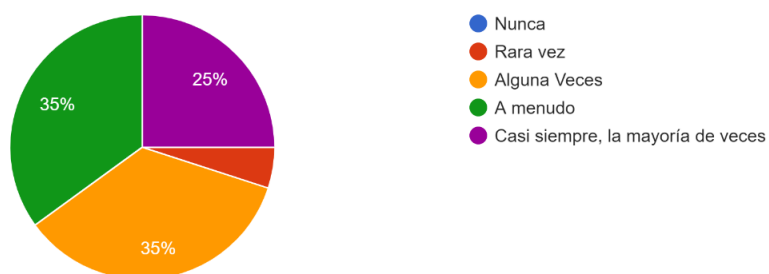


Figura 12. Falta de concentración en el trabajo por el entorno familiar.

**Anexo 18.**



*Figura 13.* Deseo de volver a trabajar en las oficinas.

**Producto Multimedia:**

<https://www.youtube.com/watch?v=kiuiRHANEw8>