

Condiciones y bienestar laboral general en teletrabajadores radicados en Colombia

Sofía González Durán
Laura Sofía Jiménez

Trabajo de Grado II

Martha Patricia Romero Caraballo Ph.D.

Pontificia Universidad Javeriana Cali
Facultades de Humanidades y Ciencias Sociales
Carrera de Psicología

Santiago de Cali
24 de Junio, 2024

Resumen

Objetivo. Caracterizar las condiciones de trabajo y el bienestar laboral general de teletrabajadores radicados en Colombia. **Método.** enfoque cualitativo con diseño fenomenológico La muestra seleccionada mediante el método de bola de nieve estuvo compuesta por diez teletrabajadores, de los cuales 9 pertenecían a organizaciones internacionales. La obtención de información fue mediante una entrevista semiestructurada.

Resultados. Los resultados mostraron que los participantes reconocen de la falta de condiciones laborales adecuadas tales como implementos de trabajo, espacio de trabajo, falta de gestión de límites y sobrecarga laboral por temporadas, y su relación con el bienestar psicosocial. **Conclusiones.** Se concluyó que los participantes, pese a no tener las condiciones laborales óptimas, tienen una perspectiva positiva del teletrabajo producto de la flexibilidad y beneficios monetarios que esta brinda. Adicionalmente, se observó gran presencia de efectos colaterales producto de las condiciones laborales.

Palabras clave: teletrabajo, condiciones laborales, bienestar laboral general, efectos colaterales.

Abstract: Objective. Characterize the working conditions and general work well-being of teleworkers from national and international companies based in Colombia. **Method.** qualitative approach with phenomenological design. The sample selected through the snowball method was made up of ten teleworkers, of which 9 belonged to international organizations. Information was obtained through a semi-structured interview. **Results.** The results showed that the participants highlight the lack of adequate working conditions and its relationship with psychosocial well-being. **Conclusions.** It was concluded that the participants, despite not having optimal working conditions, have a positive perspective on teleworking as a result of the flexibility and monetary benefits it provides. Additionally, a large presence of collateral effects resulting from working conditions was observed.

Keywords: teleworking, working conditions, general work well-being, collateral effects.

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN	5
<i>Figura 1: Modelo Bienestar Laboral General</i>	<i>13</i>
MÉTODO	17
DISEÑO.....	17
PARTICIPANTES.....	17
MUESTRA Y TIPO DE MUESTREO.....	18
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	18
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.....	19
<i>Tabla 1</i>	<i>19</i>
TIPO DE ANÁLISIS.....	21
PROCEDIMIENTO	21
CONSIDERACIONES ÉTICAS	22
RESULTADOS	23
<i>Tabla 2</i>	<i>23</i>
DISCUSIÓN	30
CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40
ANEXO A.....	41
<i>Tabla 3</i>	<i>42</i>
ANEXO B.....	52

Índice de tablas y figuras

<i>Figura 1: Modelo Bienestar Laboral General</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 1.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 2.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 3.....</i>	<i>42</i>

Introducción

En el contexto laboral hay diferentes modalidades de trabajo y es así como se observa que, a través de estas, se activa tanto la economía, gracias al funcionamiento óptimo de empresas e instituciones, como también se identifica la activación de aspectos psicológico en las personas que trabajan mediante la relación persona-trabajo, y es por esto que se busca garantizar el cuidado del bienestar psicológico de los trabajadores (Montoya-Agudelo, 2021). En el aspecto psicológico está el por qué las personas le otorgan significado a la actividad trabajo, partiendo del contexto precario del mercado laboral (Romero, 2015). Esta diversidad de modos de trabajo se ha presentado gracias a las transformaciones del trabajo, pasando de un trabajo de tipo empleo, a una multiplicidad de formas con características de flexibilidad, menor estabilidad, disminución de beneficios contractuales, entre otros; lo cual, deja aspectos de precarización que están presentes en el mercado laboral y múltiples formas de relación entre la persona y el trabajo (Rentería, 2019).

Los cambios en el ámbito laboral han supuesto una transformación en la manera de realizar, donde se identifica que el trabajo como actividad productiva del ser humano, se ha transformado y se identifica la diversidad en formas de trabajo diferentes a la forma tradicional del empleo. Es así, como se identifica que, dentro de esta diversidad de formas de trabajo, se encuentra el teletrabajo, el cual se entiende como una modalidad de estructura laboral que se lleva a cabo en una relación de trabajo, consiste en la realización de tareas y responsabilidades utilizando tecnologías de la información y comunicación, sin necesidad de que el trabajador esté físicamente presente en un lugar específico (Santillán-Marroquín, 2020). Hay que recalcar que todo teletrabajador, es a su vez trabajador remoto, pero no todas las personas que trabajan de forma remota son teletrabajadores. En esta modalidad, se observan formas de relación que involucran las condiciones laborales y el bienestar del trabajador, luego de la pandemia por el COVID-19, un aumento significativo de esta forma de trabajo debido al confinamiento y el tener que mantener la dinámica económica y laboral de los países. En el 2021 el DANE realizó un estudio sobre los desafíos del trabajo remoto en el empleo público durante y después del COVID-19, en donde el 81,4% de trabajadores públicos trabajaban por lo menos una vez a la semana de manera remota, mientras que sólo el 18,6% trabajaron de manera presencial. De los encuestados el 93% mencionaron que les gustaría poder seguir trabajando de manera remota y el 57% mencionó que todas sus funciones se pueden hacer de manera no presencial. En los datos recolectados por el DANE sobre las condiciones laborales de los teletrabajadores durante la pandemia del COVID-19, se encontró que el 27.8% reportaban fallas en la conexión a

internet; así como un 44.5%; mencionaba deficiencias en el espacio en el que se encontraban trabajando. Igualmente, el 53.1% reportaron no haber recibido capacitaciones adecuadas para trabajar desde la casa. En la misma investigación del DANE se mostró cómo el bienestar de los teletrabajadores se vio influenciado por las condiciones laborales no óptimas, donde el 22,2% reportó que su salud física empeoró por el trabajo remoto. A su vez el 23,2% comentaron que no lograron un equilibrio entre su vida laboral y personal, adicionalmente un 32% indicaron que se sintieron más ansiosos trabajando de manera remota, y el 28,1% se sintieron desconectados de sus compañeros.

Por otro lado, el estudio titulado "Los teletrabajadores colombianos en tiempos de COVID-19" (2020), de la Federación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP), reveló que en Colombia y en el mundo hay alrededor del 98% de teletrabajadores y que el 76,2% de teletrabajadores, tomarán este modo de trabajo por lo menos una vez a la semana. Así mismo, se mencionó que los teletrabajadores ante la situación por el COVID-19 y la creciente ola del trabajo remoto, han sufrido de estrés (63,4%) y ansiedad (52,8%), cifras que resultan llamativas, pues en ambos aspectos la población supera el 50% (Espinosa-Uribe, 2020).

Uno de los conceptos más importantes en esta investigación es el de teletrabajo, y para definir el mismo es pertinente mencionar los conceptos de trabajo remoto, trabajo desde casa y trabajo híbrido. El teletrabajo se entiende como la prestación de servicios llevada a cabo con "independencia aparente" refiriéndose a que el teletrabajador puede estar en un lugar físico diferente al concepto tradicional de centro de trabajo, que incluso podría llegar a ser su propio hogar (Chuquillanqui-Aragón & Ramírez-Punchin, 2016). Por su parte, el trabajo desde casa se refiere al teletrabajo basado en el hogar, abarcando acuerdos de trabajo temporales y alternativos (OIT, 2020).

Ahora bien, cuando se revisan indicadores a nivel internacional sobre teletrabajo se encuentra que hubo un aumento debido a los cambios de la pandemia. En España se realizó un estudio donde se evaluó cómo se percibe la adecuación de los espacios de teletrabajo y sus características específicas, la disponibilidad de recursos digitales y el internet. Se encontró que "1,271 participantes respondieron a la pregunta sobre teletrabajo, de todos ellos, 1,170 declararon ser hogares de teletrabajadores, de esta muestra, 1,054 participantes respondieron como teletrabajadores en primera persona. Se concluyó que el 92,1% de los hogares de los participantes tenían al menos un miembro realizando tareas de teletrabajo o teleestudio. Además, el 83% de los participantes que respondieron este cuestionario lo hicieron en primera persona, ya que habían sido teletrabajadores en sus hogares durante este periodo de aislamiento. El 42,2% de los hogares no incluían ningún tipo de espacio de trabajo antes del confinamiento,

y esos teletrabajadores tuvieron que hacer hueco para esta tarea durante el confinamiento (33,7%), o deambular por el hogar, según las circunstancias o exigencias espaciales del hogar. El 57,8% sí disponía de habitación anterior, ya sea exclusiva (38,5%), o compartida con otros convivientes y/o usos (19,3%)”, (Cuerdos-Vilches et al., 2021).

En Estados Unidos, se registró que para finales del 2022 al menos un tercio de los empleados del país trabajarían de manera remota (Gómez-Maseri, 2022). Esta cifra tuvo una estabilización entre el 2021-2022, pues en los meses más críticos de la pandemia la cifra llegó a alcanzar dos tercios de toda la fuerza laboral. Pero, aunque se observó cómo se implementó este modo de trabajo, la cifra de teletrabajadores disminuyó hasta alcanzar un punto estable tras la crisis sanitaria.

Específicamente, en Chile, se realizó una investigación con 160 teletrabajadores de la ciudad de Chillán, donde el objetivo fue conocer el impacto que tenía el teletrabajo en la vida de los teletrabajadores. Se encontró que el impacto del teletrabajo en los trabajadores reflejaba que estos no alcanzaban a terminar su trabajo en la jornada laboral, afectando su calidad de vida y, asimismo, reportaron no tener una armonización entre su vida laboral con la familiar. (Gallegos-Muñoz et al., 2022). La investigación halló que la autonomía y la flexibilidad para distribuir los tiempos de trabajo también deben considerarse aspectos importantes para el estudio de la satisfacción laboral en teletrabajadores. También la investigación señaló que las mujeres se sintieron más perjudicadas que los hombres, ya que tenían que asumir no solo responsabilidades laborales, sino que también las responsabilidades del hogar y de los hijos. Del mismo modo, el 83% de los participantes se encontraron más estresados, y mencionaron que, si bien no hubo un cambio en sus ingresos económicos, si aumentaron sus gastos para poder trabajar desde la casa. Otra de las conclusiones principales del estudio es que, al trabajar en esta modalidad, las personas son menos eficientes y no alcanzan a terminar sus tareas en el horario laboral, no logran tener un balance entre la vida laboral-la vida personal y se notó un incremento en la sensación de estrés. (Gallegos-Muñoz et al., 2022).

A nivel nacional, Mejía-Vélez y Betancur-Echeverría (2020), realizaron un estudio para comprender que tanto se ha implementado esta modalidad en Colombia, donde encontraron que para el 2020 la cantidad de teletrabajadores colombianos fue de 209.173 personas, representando un incremento del 71% con respecto al 2018. También mencionaron que antes de la pandemia se registraron aproximadamente 122.000 teletrabajadores según el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), y para marzo del 2020 esta cifra aumentó a millones de personas teletrabajadoras. Así mismo, en 2020, 4 de cada 10 empresas habían llevado a cabo esta nueva forma de trabajo remoto, siendo las principales

ciudades contribuyentes a las estadísticas: Bogotá, con 157.417 teletrabajadores, Medellín con 26.569, Barranquilla con 9.213 y Bucaramanga con 3.467. Del mismo modo, en el 2020 el 76.2% de las empresas colombianas según ACRIP decidieron implementar la forma de trabajo de manera permanente o por lo menos una o dos veces a la semana. Adicionalmente, el Gobierno Nacional realizó una encuesta mediante el MinTIC en la cual se encontró que, de las 1.456 empresas encuestadas, el 18% pusieron en marcha el teletrabajo formalmente y el 12% decidieron abandonarlo.

En cuanto al contexto europeo, se encontraron dos estudios que abordan los retos a los que se han enfrentado las organizaciones y los teletrabajadores con los cambios producidos en el ambiente laboral. Por un lado, Kalttinen y Hakanen (2023) realizaron un estudio en una población finlandesa de trabajadores que se vieron obligados a hacer una transición al teletrabajo durante el COVID-19. El objetivo de este estudio fue observar cómo el teletrabajo obligatorio afectaba el bienestar de las personas, teniendo como resultado que la pérdida de apoyo social y el aumento en la interferencia entre la vida laboral y la vida personal, disminuía el bienestar general. Se encontró que cuando se impone la forma de teletrabajo en vez de que los trabajadores la escojan tiene un impacto negativo en el apoyo social en el trabajo y por fuera de este, lo que plantea un riesgo para el bienestar de los empleados. También, se mostró como el tener hijos en casa es uno de los factores estresantes al trabajar desde casa.

Por otro lado, en el estudio de Lindeberg et al., (2022) proponen entender la problemática del aumento del teletrabajo desde un punto de vista más holístico, teniendo en cuenta que el espacio en el que se trabaja, sea en la oficina o en el hogar, es solo uno de los componentes del ambiente laboral. En este sentido, se establece una relación entre el trabajo físico, el ambiente y el desempeño organizacional, proponiendo que deben ser aspectos integrados, independientemente de la forma de trabajo. Adicionalmente, se propone que el ambiente de trabajo social también debe ser considerado como una dimensión para estudiar los desafíos que tienen las organizaciones con las nuevas modalidades de trabajo.

Otros estudios del mismo contexto europeo (Cuerdos-Vilches et al., 2021; Ledesma-Toledo, 2021) se enfocaron en conocer las condiciones de trabajo que tenían los teletrabajadores a inicios de la pandemia del COVID-19. Dichos estudios evidencian la falta de condiciones óptimas para realizar el trabajo desde el hogar, especialmente en aspectos como espacio de trabajo, elementos adecuados para trabajar y privacidad en el hogar para realizar las labores. En este orden de ideas, una conclusión de los estudios revisados es que la clase social y el nivel socioeconómico determinan si las personas pueden adecuar las condiciones de su hogar para realizar sus labores, ya que los teletrabajadores de alto nivel socioeconómico pueden

realizar adecuaciones a su hogar para poder realizar sus labores (Cuerdo-Vilches et al., 2021). Por otro lado, el estudio de revisión bibliográfica de Ledesma-Toledo, (2021) reveló que los principales temas de interés en el teletrabajo actualmente incluyen el manejo del estrés, las preocupaciones relacionadas con la ergonomía y la salud física, así como los aspectos psicosociales, junto con la capacitación necesaria para que los trabajadores se adapten a esta modalidad laboral. Adicionalmente, se expone en algunos estudios anteriores a la pandemia del COVID-19, que gracias al teletrabajo hay un aumento en factores como la depresión, el estrés y la ansiedad de los trabajadores. Este estudio encontró que el teletrabajo podría conducir a estilos de vida más saludables, pero también podría aumentar el tiempo sedentario. Los niveles de estrés mental están influenciados por diversos factores sociales e individuales, y antes de la pandemia de COVID-19, había escasa investigación sobre intervenciones relacionadas con el teletrabajo. Esta revisión señala una carencia de estudios de intervención y comparativos sobre los impactos del teletrabajo en la salud, destacando la necesidad de investigaciones que ofrezcan comparaciones claras en el contexto post-COVID-19. (Godderis et al., 2019).

En el contexto de Latinoamérica se encontró un estudio que indagó la relación existente entre las condiciones del trabajo y el bienestar. Sander y Córdoba-Hernán (2018) investigaron sobre las condiciones y el clima laboral, donde estos dos factores están directamente relacionados con el bienestar de los trabajadores. En este estudio se hizo énfasis en el aspecto del clima organizacional y concluyen que, si el clima es muy cerrado o poco participativo, es más probable que las condiciones afecten negativamente el bienestar.

En una investigación realizada en Chile por Mendoza-Llanos y Moyano-Díaz (2019) se indagó sobre el factor edad y si tiene influencia en la satisfacción laboral. Los resultados demostraron que la edad es un factor que contribuye a que disminuya la satisfacción laboral en el tiempo, y se llegó a la conclusión que es un aspecto que influye en la percepción positiva del trabajo. Lo anterior se asocia a un impacto directo y positivo en el cual el teletrabajo se beneficia directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, lo cual aumenta con la edad y especialmente en el grupo de edad de 40 a 59 años. Los autores hacen también énfasis en que los esfuerzos de gestión por parte de las organizaciones destinados a mejorar el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo podría ayudar a mejorar el bienestar de los empleados en su entorno de trabajo, y, también en su satisfacción con la vida en general.

Otro estudio de Torres et al. (2022) buscó relacionar los riesgos psicosociales y el teletrabajo, enfatizando la participación democrática y la organización social del trabajo, donde se encontró que la disolución de las esferas como público/privado o trabajo/hogar estaba

fuertemente relacionada con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Además, el estudio reveló un equilibrio entre 6 dimensiones, donde los encuestados manifestaron que las relaciones socio-profesionales, el crecimiento laboral y el uso de la computadora favorecían el bienestar en esta modalidad de trabajo; y otros aspectos como la organización del trabajo, las condiciones de trabajo y los sentimientos que surgen durante el trabajo incrementaban el malestar dada la modalidad del teletrabajo.

Partiendo de los anteriores estudios, los cuales presentan la indagación de las categorías de condiciones de trabajo y bienestar laboral, permitiendo comprender estos aspectos en los teletrabajadores, se encuentra que los diferentes estudios (Gallegos-Muñoz et al.; 2022; Godderis et al., 2019; Kaltiainen et al., 2023; Ledesma-Toledo, 2021; Lindeberg et al., 2022; Mendoza y Moyano, 2019; Sander et al., 2018; Torres et al., 2022) indagan por separado dichas categorías y algunos lo realizaron utilizando metodologías cuantitativas o mixtas (Kaltiainen y Hakanen, 2023; Lindeberg et al., 2022; Godderis et al., 2019; Sander y Córdoba, 2018; Gallegos-Muñoz et al., 2022; Mendoza y Moyano, 2019; Torres et al., 2022; Cuerdo-Vilches et al., 2021). Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar un vacío metodológico respecto a estudios que abordan las condiciones y el bienestar laboral en conjunto, pues al abordarla cualitativamente es posible indagar en las experiencias y perspectivas propias de la población que está experimentándola.

A partir de lo anterior resulta de interés la pregunta *¿Cómo son las condiciones y el bienestar laboral general de teletrabajadores radicados en Colombia?*

Con el fin de lograr una conceptualización de las categorías de análisis a abordar en el presente estudio, se analizaron diferentes posturas para construir el marco teórico.

Respecto a las condiciones de trabajo, estas son concebidas como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales (Blanch et al., 2010). En ese sentido, Zapata y Zurita (2014), reconocen que las condiciones laborales tienen dos tipos de características: los aspectos del trabajo, propiamente de los aspectos de la organización, como demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Ahora bien, la segunda característica son las condiciones extralaborales que representan aquellos aspectos fuera del contexto laboral tales como el ambiente familiar, social y económico del trabajador, uso del tiempo libre, condiciones de vida, etcétera.

Hay diversas investigaciones que han abordado la pertinencia de las condiciones laborales para lograr mantener estándares altos en cuanto a la calidad de vida de los

colaboradores. Toro (2013) expresa que las condiciones constituyen el contexto laboral, entre las cuales se encuentran, las condiciones tecnológicas, económicas, organizacionales, sociales y otros aspectos individuales. Para abordar las condiciones de trabajo, se deben tener en cuenta subcategorías que se desprenden de la misma como espacio de trabajo, implementos de trabajo, tiempo de trabajo y organización del trabajo. Así pues, de acuerdo con Soto (2015), es posible decir que el espacio de trabajo es el lugar (físico) en el que los colaboradores de una empresa llevan a cabo sus actividades. Por otro lado, en cuanto a los implementos de trabajo, según la Dirección de Trabajo (DT, 2021) esta categoría compete a todos aquellos bienes que deben ser suministrados por el empleador y que son necesarios para el cumplimiento de las labores contratadas. De igual modo se debe mencionar el tiempo de trabajo, de acuerdo con la Ley 2101 de 2021, el tiempo de trabajo es el periodo de tiempo que cada empleado debe utilizar todos los días para prestar los servicios individuales pactados al final del contrato de trabajo.

Con el fin de definir la segunda categoría de análisis, bienestar laboral general, es pertinente definir el concepto de bienestar psicológico, para poder hacer una diferenciación entre estas, que, según Ramos-Narváez et al., (2020) se comprende como un concepto subjetivo que se forma a lo largo del desarrollo psicológico de una persona, abarcando factores como la habilidad de esta para interactuar con su entorno, su desarrollo personal y sus experiencias. Además, es un concepto multifacético y se puede reconocer como un factor de motivación intrínseco para el individuo, que también puede entenderse como la visión personal y psicosocial de un funcionamiento óptimo. Ryff y Keyes (como se citó en Castro-Solano, 2009), afirman que el bienestar psicológico abarca 6 dimensiones diferenciadas:

“1) una apreciación positiva de sí mismo; 2) la capacidad para manejar de forma efectiva el medio y la propia vida; 3) la alta calidad de los vínculos personales; 4) la creencia de que la vida tiene propósito y significado; 5) el sentimiento de que se va creciendo y desarrollándose a lo largo de la vida y 6) el sentido de autodeterminación”. (p. 47), las cuales permiten tener una mayor comprensión sobre qué aspectos abarcan el bienestar psicológico de una persona.

Otro autor como García, (como se citó en García-González, 2005), ha definido el bienestar psicológico como un concepto que está directamente relacionado con diferentes categorías como condiciones y estilo de vida, calidad de vida y modo de vida. En este sentido, se resalta la importancia que tiene el factor experiencial en los individuos, el cual determina que el bienestar psicológico sea percibido desde una postura subjetiva, donde intervienen factores como la interacción del individuo y su entorno micro y macrosocial. El bienestar psicológico es definido como una dimensión subjetiva de la calidad de vida, que abarca una

dimensión psicológica la cual indica el nivel de correspondencia entre las metas y expectativas que tiene el sujeto y los logros que ha alcanzado. El bienestar tiene que ver con la valoración que haga el individuo sobre los resultados logrados con una determinada forma de haber vivido.

Autores como (Durán, (2010); y Blanch et al., (2010) han abordado la definición de bienestar psicológico desde el punto de vista organizacional, en donde se considera positivo cuando hay ausencia de factores de riesgo como estrés, síndrome de *Burnout*, adicción al trabajo, entre otras. El bienestar psicológico se ha enmarcado como una de las dimensiones que influyen directamente en la calidad de vida laboral, junto con la dimensión socio-política que abarca aspectos como seguridad y estabilidad laboral, participación y redes de apoyo sociales; la dimensión psico-social con factores como la relación familia-trabajo, el balance vida-trabajo, la relación jefe-subalterno, sentido de logro, entre otros; y la dimensión del ambiente que hace referencia al clima organizacional e incluye características como condiciones ambientales seguras y cómodas, condiciones ergonómicas y sociales, entre otras (Durán, 2010).

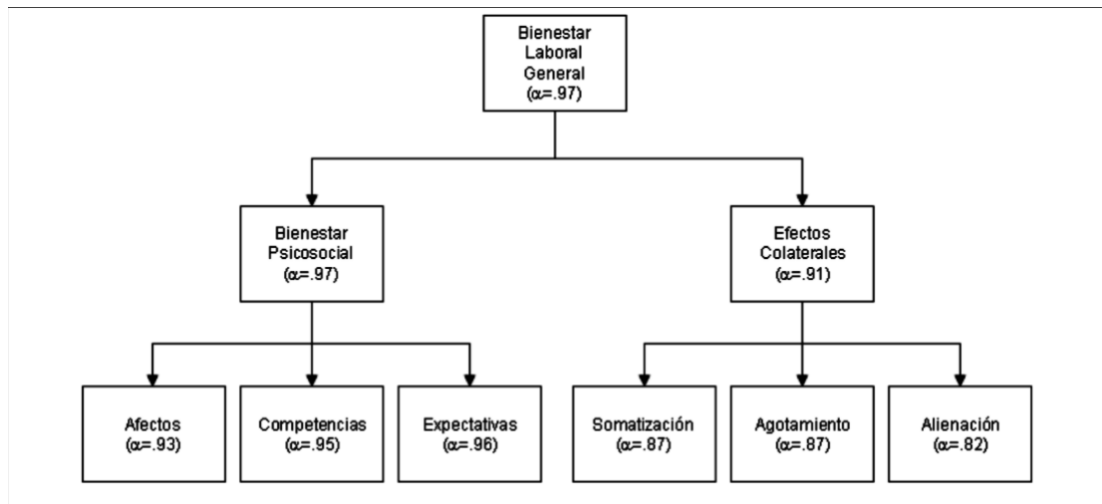
En este orden de ideas, los aspectos mencionados anteriormente contribuyen a la percepción que tiene el sujeto de bienestar laboral, en donde el bienestar psicológico o general es un factor determinante. Por otro lado, Blanch et al., (2010) propusieron evaluar el bienestar laboral general, que comprende dos dimensiones principales: el bienestar psicosocial, que engloba aspectos como afectos, competencias y expectativas, y los efectos colaterales, que incluyen somatización, desgaste y alienación.

El bienestar psicosocial en el ámbito laboral se refiere a las percepciones y vivencias del trabajador y abarca diversos aspectos, como afectos, competencias y expectativas. Este concepto implica la interacción entre la percepción del individuo sobre sí mismo y su entorno laboral (Beleño et al., 2014). Factores como el estrés laboral, *Burnout*, el acoso psicológico, el acoso sexual y la violencia física pueden influir negativamente en el bienestar psicosocial del empleado. Además, según la investigación de Beleño et al. (2014), que analiza el modelo BLG de Blanch et al. (2010), el bienestar psicosocial también se relaciona con el impacto de estos factores en la satisfacción laboral del individuo.

Por otro lado, los efectos colaterales del teletrabajo pueden ser tanto positivos como negativos. Los efectos positivos aumentan la satisfacción laboral del empleado (Beleño et al., 2014). Sin embargo, los efectos colaterales también pueden manifestarse de manera negativa, causando somatización (trastornos digestivos, dolores de cabeza, tensiones musculares, dolores de espalda, etc.), alienación (mal humor, baja realización profesional, trato despersonalizado, frustración) y agotamiento (sobrecarga laboral, desgaste emocional, agotamiento físico, saturación mental).

Por su parte, Blanch et al. (2010) llevaron a cabo la aplicación y validación del cuestionario de Bienestar Laboral General (BLG), mediante el cual pudieron establecer un instrumento validado para evaluar de manera integral el bienestar laboral en relación con las dimensiones fundamentales mencionadas anteriormente. Este modelo se explica a través de la siguiente grafica

Figura 1: Modelo Bienestar Laboral General



Fuente: Blanch et al., 2010

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo dice que el bienestar laboral se aborda como un factor influyente en la salud mental, definiéndolo como “un estado de salud y bienestar (tanto individual como colectivo) en el que los trabajadores desarrollan sus propias capacidades, trabajan de forma productiva y contribuyen a su comunidad” (OIT, 2016, p. 36).

Ahora bien, el bienestar laboral se ha definido concretamente como “la satisfacción de necesidades y la realización de deseos que tiene un individuo mientras se trabaja en la organización” (Campos-Dessen y Graças-Torres da Paz, 2010 p. 550). Para esta investigación se definirá como principal la propuesta por Blanch et al. (2010), que indica que las condiciones de trabajo se conciben como las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales.

Para comprender el concepto de bienestar laboral es pertinente considerar conceptos como la satisfacción laboral, que define Ramos-Narváez et al. (2020) como un sentimiento positivo que se forma a partir de la percepción subjetiva del sujeto frente a las experiencias en el trabajo y que puede estar influenciada también por características propias del puesto de trabajo. La percepción de satisfacción laboral puede considerarse uno de los factores más relevantes para la calidad de vida en el trabajo. Otros autores consideran que para definir la

satisfacción laboral se deben tener en cuenta las dimensiones de los procesos cognitivos como de los procesos emocionales a la hora de realizar una medición frente a la satisfacción laboral de los individuos (Pujol-Cols y Dabos, 2018). En este sentido, la satisfacción se puede definir desde una perspectiva más integrada como un concepto basado en procesos emocionales y cognitivos, mediante los cuales el individuo evalúa su propia experiencia en el trabajo. (Brief, 1998, como se citó en Pujol-Cols y Dabos, 2018).

Otro concepto que abarca el bienestar laboral es la de *work-engagement* o compromiso laboral, la cual es conceptualizada como “un constructo con tres dimensiones, que incluyen un componente conductual-energético (por ejemplo, vigor), un componente emocional (por ejemplo, dedicación) y un componente cognitivo (por ejemplo, absorción)” (Decuyper y Schaufeli, 2019, p. 70). Otros autores han definido este concepto como la relación entre la vocación que tiene el individuo para trabajar acorde a sus convicciones, valores y sensibilidades respecto a los objetivos y valores de la organización (Torner y Rojas-Espinosa, 2022). Adicionalmente, se considera que este concepto abarca tres dimensiones fundamentales: compromiso afectivo, que se refiere a la conexión de sentimientos, información y participación del empleado en la organización; permanencia, significa los costos requeridos al dejar la organización para el empleado; y la declaración cubre la necesidad que siente el empleado de continuar trabajando para la empresa (Meyer y Allen, como se citó en Torner y Rojas-Espinosa, 2022).

Otro aspecto relevante para esta investigación, que está en el bienestar laboral, es la gestión de límites. Algunos autores como Ashforth, Kreiner, & Fugate (como se citó en Allen et al, 2021), han definido este concepto como las estructuras mediante las cuales los individuos crean, mantienen o cambian límites que les permiten contactar con el entorno, y en estas se incluyen sus roles laborales y no laborales. En este sentido, se considera que las diferencias de tiempo y espacio favorecen para definir los roles de un individuo, donde el de trabajador podría definirse con un horario establecido, por ejemplo, de 9-5 y un espacio determinado, como una oficina (Allen et al, 2021).

Es necesario definir el teletrabajo, ya que la población con la que se va a trabajar son teletrabajadores. Este ha sido conceptualizado por varios autores, por un lado, se define como una alternativa para los trabajadores en donde pueden trabajar físicamente fuera de su lugar de trabajo habitual con la ayuda de las TIC (Bellé et al, 2021). También, ha sido definida como un modo de trabajo que no tiene un centro específico y permite a los trabajadores desempeñar su rol en lugares diferentes, generalmente distantes de la organización principal, mediado por la tecnología (Konradt et al, 2000).

Según Hone et al., (1998) y Johnston & Nolan, (2000), (como se citó en Lindfors & Lundberg, 2002) el teletrabajo tiene como característica principal el ser un trabajo pago que se puede desempeñar de manera parcial o completamente a distancia de la organización que proporciona el empleo, mediante las TIC. Así, Afonso et al. (2021), proponen que el teletrabajo puede tener beneficios para los trabajadores, las organizaciones y la sociedad, expresados en cuanto a flexibilidad, gestión del horario, autonomía y, además, ahorro del tiempo de desplazamiento entre el hogar y el lugar de trabajo.

Si bien existen diferentes maneras de conceptualizar el teletrabajo, el presente estudio se centrará en la definición elaborada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) la cual se refiere al teletrabajo como “una modalidad laboral en la que el trabajador realiza las principales tareas de su trabajo mientras permanece en su sitio de residencia, mientras utiliza la tecnología de la información y las comunicaciones para llevar a cabo sus labores”.

Así, considerando la conceptualización realizada, se propone como objetivo de esta investigación caracterizar las condiciones de trabajo y el bienestar laboral de teletrabajadores radicados en Colombia; para ello se plantean los siguientes objetivos específicos: (1) Describir las condiciones laborales de los teletrabajadores radicados en Colombia, (2) Analizar el bienestar laboral general de los teletrabajadores radicados en Colombia, y (3) Identificar los efectos colaterales del teletrabajadores radicados en Colombia.

Considerando lo mencionado, se plantean estos supuestos: en primer lugar, que las condiciones laborales no óptimas, refiriéndose a la falta de implementos de trabajo proporcionados por la empresa, tiempos de trabajo superiores a los estipulados por el contrato y espacio de trabajo no adecuado, sugieren menor bienestar laboral expresado en los trabajadores. Es decir, que las condiciones laborales tales como el espacio de trabajo, los implementos, horarios y la organización del trabajo influyan en la satisfacción laboral, el compromiso con el trabajo y la gestión de límites en los teletrabajadores de Cali. Además, en cuanto a las condiciones laborales poco óptimas que influyen en el bienestar laboral, se espera identificar cuáles son las de los teletrabajadores de Cali. Así mismo, se quiere evaluar el nivel de bienestar laboral percibido en teletrabajadores de Cali, pues probablemente al menos la mitad de estos, presentaran bajos niveles de bienestar laboral.

A nivel metodológico, este estudio pretende abordar una metodología cualitativa con un enfoque fenomenológico, lo que permite ampliar el conocimiento sobre las experiencias propias de los teletrabajadores y sus perspectivas y sentires frente a las condiciones de trabajo en las que están inmersos y el bienestar laboral asociado a ellas. A nivel social, la investigación

da cuenta del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 8: trabajo decente y crecimiento económico, específicamente al 8.3, el cual busca fomentar políticas de desarrollo con el fin de apoyar actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.

Teniendo en cuenta lo anterior, con esta investigación se pretendió que la comprensión de la vivencia en las condiciones laborales y cómo esto se puede ver reflejado en el bienestar laboral de los teletrabajadores, sea comprendida por los determinados gerentes o personal de talento humano en diversas organizaciones y que posteriormente, genere conciencia sobre esta asociación, con el fin de que las organizaciones realicen a modo de proceso interno, las modificaciones necesarias para satisfacer de manera adecuada las necesidades de sus colaboradores y garantizar el bienestar. Resulta pertinente indagar cuáles son las condiciones que las empresas están brindando a sus colaboradores y cómo estas pueden estar afectando el bienestar laboral de los mismos.

Tomando en cuenta lo presentado anteriormente, se identifica que el área de la psicología que se relaciona para el abordaje del problema planteado es el área de la psicología de las organizaciones y el trabajo. La especialidad se enfoca en derivar principios del comportamiento individual, grupal y organizacional y aplicar este conocimiento a la solución de problemas en el trabajo (American Psychological Association [APA], 2022). Esta área de la psicología se relaciona con el tema de la investigación pues se está buscando analizar cómo ciertos aspectos importantes laborales, como el bienestar y las condiciones laborales, se observan en una forma de trabajo que se ha venido imponiendo: el teletrabajo. El grupo de investigación de la Universidad Pontificia Universidad Javeriana Cali con el cual se articula con el siguiente estudio es el de Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS), y la línea de investigación que se ajusta con lo que se está trabajando es la de Procesos Humanos, Organizaciones y Trabajos. Así mismo, los resultados de estudio servirán como guía tanto para las organizaciones que hagan uso del teletrabajo, como para los teletrabajadores sobre cómo las condiciones laborales de los teletrabajadores pueden influir en el bienestar laboral de estos, y de qué forma se pueden mejorar estas condiciones.

Método

Diseño

El tipo de investigación por el cual se optó para el presente estudio es de corte cualitativo, el cual se caracteriza por ser una estrategia de investigación basada en una descripción cuidadosa y precisa del contexto de un evento, comportamiento o situación, con el objetivo de lograr la mayor objetividad posible en la comprensión de la complejidad de la realidad y preservar su continuidad temporal natural. Permite la obtención de información que, al ser de carácter categórico, permiten su análisis dando como resultado información válida y con suficiente poder de comprenderlo, siempre de acuerdo con los objetivos establecidos y los descriptores e indicadores existentes (Anguera, 1986).

El diseño que se tuvo en cuenta hace referencia a los postulados fenomenológicos donde se hace hincapié en las experiencias de los participantes, esta para Howit y Cramer (como se citó en Duque y Aristizábal Díaz-Granados, 2019) es una detallada y exhaustiva narración de las vivencias individuales, tal como son experimentadas y comprendidas por una persona. Su propósito es analizar un evento, pero desde la perspectiva del individuo que lo experimenta, ya que se basa en la premisa de que las personas buscan dar sentido a sus experiencias.

Participantes

Los individuos que participaron en la investigación fueron teletrabajadores que residan en Colombia. Los criterios de inclusión fueron hombres y mujeres, entre los 20 años hasta los 57 años, colombianos, con mínimo un año de vinculación con la empresa actual y con compañías nacionales e internacionales, con tipo de contrato a término indefinido o prestación de servicios prorrogable anual, el cargo de los participantes no fue relevante, pero si fue necesario que el modo de trabajo fuera teletrabajo.

Los criterios de exclusión fueron que la labor por la que fueron contratados no sea de tipo call center, es decir, que no realizaran llamadas con el fin de vender un servicio o producto, o servicio al cliente; también que el contrato no fuera para trabajar de manera híbrida, es decir, que el trabajo presencial no fuera más del 20%, y que el 80% sea teletrabajo; y finalmente, que el trabajo no fuera de tipo FreeLancer. La razón por la que se excluyó a este tipo de trabajadores fue para delimitar la población que se deseó entrevistar con la intención de que la información recopilada fuera de teletrabajadores que trabajan desde casa.

Muestra y tipo de muestreo

Se implementó la técnica de muestreo no probabilístico bola de nieve y la cantidad de participantes serán 10 o hasta que se obtenga el criterio de saturación de las categorías.

Técnica de recolección de datos

Se realizó una entrevista semiestructurada la cual es un medio por el cual se recoge información a partir de las preguntas planteadas en el análisis de los datos, de las notas de campos, documentos, etc.; indagación de datos que nos ayuden a comprender situaciones producidas durante la observación (Munarriz, 1992). La cual ha sido diseñada según las categorías de análisis y valorada por un experto para efectos de su validación (ver anexo A).

Para continuar con el proceso de validación del instrumento, se realizó una prueba piloto, en la cual se hizo la medición del tiempo, la claridad de las preguntas y los ajustes sugeridos por el experto. A partir de la prueba piloto se dio cuenta de que el tiempo aproximado de la entrevista está en 45 minutos y que las preguntas son adecuadas para guiar la entrevista y obtener las respuestas necesarias.

Categorías de análisis

Las categorías de análisis de esta investigación son condiciones de trabajo y bienestar laboral general, las cuales se definen juntos con las subcategorías en la siguiente tabla.

Tabla 1

Categorías de análisis

Categoría	Definición	Subcategorías
Condiciones de Trabajo	Las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales (Blanch et al., 2010).	<p><i>Espacio de trabajo:</i> el espacio de trabajo es el lugar físico en el que los colaboradores de una empresa llevan a cabo sus actividades (Soto, 2015)</p> <p><i>Implementos de trabajo:</i> esta categoría compete a todos aquellos bienes que deben ser suministrados por el empleador y que son necesarios para el cumplimiento de las labores contratadas (DT, 2021).</p> <p><i>Tiempo de trabajo:</i> el tiempo de trabajo es el periodo de tiempo que cada empleado debe utilizar todos los días para prestar los servicios individuales pactados al final del contrato de trabajo (Ley 2101 de 2021)</p> <p><i>Organización del trabajo:</i> esta se puede definir como procesos e incentivos utilizados por un empleado o una empresa con el objetivo de mejorar la productividad y el control final.</p>
Bienestar laboral general	El bienestar laboral general comprende dos dimensiones principales: el bienestar psicosocial, que engloba	<i>El bienestar psicosocial en el ámbito laboral:</i> se refiere a las percepciones y vivencias del trabajador. Este concepto implica la interacción entre la percepción del individuo sobre sí mismo y su entorno laboral (Beleño et al., 2014).

aspectos como afectos, competencias y expectativas, y los efectos colaterales, que incluyen somatización, desgaste y alienación (Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes 2010).

Los efectos colaterales: pueden ser tanto positivos como negativos. Los efectos positivos aumentan la satisfacción laboral del empleado (Beleño et al., 2014). Sin embargo, los efectos colaterales también pueden manifestarse de manera negativa, causando somatización (trastornos digestivos, dolores de cabeza, tensiones musculares, dolores de espalda, etc.), alienación (mal humor, baja realización profesional, trato despersonalizado, frustración) y agotamiento (sobrecarga laboral, desgaste emocional, agotamiento físico, saturación mental)

Fuente: Elaboración propia

Tipo de análisis

El análisis de la información se hizo por medio de la técnica de análisis temático, la cual consiste en estructurar la información recopilada y generada durante el proceso de investigación, orientar la comprensión o interpretación, y facilitar su almacenamiento y difusión, es necesario que el investigador o el equipo de investigación definan pautas y métodos para el registro y organización de datos (Alvarado-Salgado, et al., 2012). Los pasos seguidos fueron, la familiarización de la información para la transcripción de la entrevista y la lectura de cada fragmento, después se organizó la información en categorías, para poder analizar los resultados encontrados y redactarlos para el resultado final.

Procedimiento

Para desarrollar esta investigación se realizó en primer lugar, la fase 1, de elección del tema a trabajar, en la que se eligió el teletrabajo como temática principal y las condiciones sobre el bienestar laboral. Para la fase 2, se hizo la definición de la justificación, la pregunta problema de esta y se definieron el objetivo de investigación general junto a sus tres objetivos específicos. En cuanto a la fase 3 se realizó la definición de las categorías de estudio, siendo estas condiciones laborales y bienestar laboral general; al igual que el establecimiento de supuestos de investigación. Para la fase número 4, se estableció el diseño metodológico, donde se definió abordarla desde un enfoque fenomenológico, con una población de teletrabajadores hombres y mujeres radicados en Colombia entre las edades de 20-57 años y se contó con una muestra representativa de 10 teletrabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, los cuales excluían personas con trabajos tipo Call Center, personas que trabajaran de manera híbrida y personas que trabajaran como Freelancers. Adicionalmente, el tipo de análisis que se utilizó para este estudio fue un análisis temático.

En cuanto a la creación del instrumento, se realizó una entrevista semiestructurada, la cual constaba de 35 preguntas, incluyendo sociodemográficas, la cual pasó por revisión a un comité de expertos con el fin de verificar la validez de las preguntas. Además, la investigación pasó por un comité ético considerando las consideraciones éticas para aplicar el instrumento.

Finalmente, se aplicó la entrevista semiestructurada, se realizó la codificación y organización de los resultados y con estos se realizó la elaboración de la discusión y la conclusión.

Consideraciones éticas

Los aspectos éticos de la investigación se derivan del código Deontológico y Bioético del ejercicio del psicólogo No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud que regula la investigación con seres humanos, así como de la ley 1090 de 2006, siendo clasificada como una INVESTIGACIÓN CON RIESGO MÍNIMO, debido a que el participante no sufrirá ningún tipo de daño a su integridad física ni psicológica. También se considerarán aspectos relevantes para evitar el riesgo ético derivado de su aplicación, como la presentación del consentimiento informado y el protocolo en crisis, donde se activará una ruta de atención, se pondrá en pausa la entrevista y se contactará con los contactos de emergencia administrados por los participantes mediante el formato de protocolo de atención en crisis, si el participante tiene dificultades físicas o psicológicas durante la entrevista, (donde se tendrá el contacto de emergencia de un centro de atención o la directora de grado).

Además, los participantes fueron completamente informados del estudio, pues se les explico de forma clara y completa la justificación y objetivo de la investigación, en qué va a consistir su participación, los posibles riesgos o beneficios, la duración de la entrevista; se les informo también que se protegerá su privacidad, identificándolos con pseudónimos/códigos para asegurar la confidencialidad, y las entrevistas semiestructuradas se realizaron de forma privada y fueron grabadas, para lo cual los participantes firmaron el consentimiento informado y se les informo que tendrán la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio, sin que por ello se creen perjuicios en su contra.

Resultados

En el siguiente apartado se presentan los resultados según el objetivo general: Caracterizar las condiciones de trabajo y el bienestar laboral de teletrabajadores radicados en Colombia. 5 mujeres y 5 hombres, que trabajan en la modalidad de teletrabajo, para empresas nacionales e internacionales, en variados puestos como ventas, marketing, servicio al cliente, etc. Las características sociodemográficas se observan en la tabla 2.

Tabla 2.

Datos sociodemográficos de los participantes

Código entrevista	Sexo	Edad	Tiempo en la organización	Organización	Función principal
MCG 1	Mujer	28	7 años	Internacional EE. UU	Ventas / servicio al cliente
AMU 2	Mujer	40	5 años	Internacional EE. UU	Marketing Manager
CDS 3	Mujer	29	9 años	Internacional EE. UU	Ventas / servicio al cliente
DGV 4	Mujer	24	1 año y 2 meses	Internacional España	Prestar servicios en cuanto a la contabilidad en España
JDHF 5	Hombre	27	1 año y 5 meses	Nacional	Sociedad anónima es un laboratorio de estudios clínicos
NMP 6	Hombre	24	1 año y 5 meses	Internacional en México	UX/UI Designer
RC 7	Mujer	23	1 año y 1 mes	Internacional en Australia	Ventas
SB 8	Hombre	22	1 año	Internacional en EE. UU	Asistencia de proyectos de ingeniería civil
JJB 9	Hombre	27	2 años	Internacional EE. UU	Product manager
STV 10	Hombre	29	1 año y 9 meses	Nacional	Abogado comercial

Fuente: Elaboración propia

Sobre el primer objetivo específico, describir las condiciones laborales de los teletrabajadores de Colombia, se identificó que al preguntar sobre el lugar donde realizan el trabajo, suele ser su hogar. En algunos relatos mencionan que el sitio en el cual suelen trabajar es en escritorios que hay en el hogar, como en la habitación, aunque también se emplean otros espacios como la sala y el comedor, así lo señalan los participantes DGV 4, JJB 9 Y STV 10:

“En mi cuarto tengo acondicionado el espacio donde está el escritorio, la silla y el mouse y las cosas de oficina. Hay momentos donde me hago en la sala o en el comedor como para cambiar de ambiente, pero con frecuencia trabajo desde el escritorio”. (DGV 4).

“el grueso de mis días de trabajo los paso en la casa, donde esté, mejor dicho, pero siempre dentro pues de la casa, entonces ya sea pues en la sala o en el escritorio o comedor” (JJB 9)

“Desde mi casa. Específicamente en la sala, en la barra del comedor.” (STV 10)

A pesar del hecho de que el trabajo es desde casa, se observa que los teletrabajadores optan por trabajar ocasionalmente desde lugares externos como cafés o espacios de coworking, gastos que corren por su cuenta, como lo mencionan AMU 2, SB 8, y JDHF 5:

“Yo trabajo a veces en la casa de mi mamá, o puedo trabajar en un coworking space también, lo hemos hecho como para hacer reuniones, entonces salas de juntas o lugares así” (AMU 2).

“Pues usualmente, digamos, en todo este año, un poco más de lo que yo estaba trabajando, literalmente he ido una vez a un coworking y bueno, pero igual es virtual, y voy allá con mi novia, pero si te digo, así como el porcentaje, más de un 80% del tiempo es como en mi casa. Y... menos del 10% como en un lugar que es la universidad o algo así, y trato de hacerme en lugar abierto y no sé, fresco” (SB 8).

“el trabajo desde coworkings, restaurantes, centros comerciales, sin ningún problema” (JDHF 5).

Por otra parte, 8 de 10 de los participantes expresaron la falta de implementos suministrados por las empresas, la mayoría indico que no reciben elementos como silla, escritorio, mouse, teclado, entre otros, y, sin embargo, no se manifiesta como un aspecto que tenga gran importancia para su comodidad o percepción de condiciones laborales adecuadas, como lo mencionan JJB8 y CDS3:

“en términos de equipo físico, no, yo trabajo desde mi computador, con mi celular, con todos todo lo cubro yo en ese sentido ok, y lo que es como silla, escritorio, nada o nada. Tampoco, o sea, eso viene por mi cuenta.” (JJB 8)

“digamos que lo que es el computador y el mouse como tal si, digamos que ya el escritorio y la silla por mi parte” (CDS 3)

“No, nada, ni computador, ni silla, nada, 100% todo yo misma.” (RC 7)

Sin embargo, 2 participantes manifiestan que la organización les brindó elementos como el computador, u otros necesarios para realizar funciones, por contener información relevante para el desempeño del rol. Así lo expresan algunos de los participantes:

“Eh... implementos, solo el computador.” (MCG 1)

“No, lo único fue el disco duro, pero porque estaba la necesidad de tener el sistema que iba a utilizar la empresa. Eso si lo pagaron, de resto lo pago yo. Porque dicen que en el salario que están pagando está como un porcentaje para eso”. (SB 8).

En cuanto al tiempo de trabajo, todos los participantes mencionan que el horario laboral suele ser suficiente para cumplir con sus tareas, pero que en temporadas altas hay momentos en los que trabajan más de las 8 horas establecidas en sus contratos, así lo manifiesta la participante DGV 4:

“Respecto a si el horario me alcanza, sí, excepto cuando estoy en época de trimestrales, pues ahí sí el trabajo es un poquito más pesado y me toca quedarme por ahí que unas cinco horitas adicionales a la semana, entonces es como mi único momento así al giro. Pero de resto, dentro del horario puedo cumplir con mis actividades”. (DGV 4).

Sobre la organización del trabajo se encontró que, en la mayoría de los casos, se estructura en bloques con intervalos para actividades como desayunar y almorzar, lo que mostró el uso de herramientas de organización como calendarios y agendas para gestionar sus tareas, esto se ilustra a través de la narrativa de el participante JJB 9:

“Pues abro mi agenda y escribo lo que tengo que hacer, o sea, lo que tengo que hacer para ese día, que ese día no se puede acabar sin que yo entregue esas cosas, como lo urgente. Y eso pues como que lo tengo ahí, mi agenda la uso para notas, pero eso siempre está en un recuadrillo. y así sucesivamente, entonces como los pendientes pues los voy acomodando como por urgencia y los voy acabando pues a medida que avanza el día hay unos que digamos que los puedo hacer durante la semana entonces los dejo abajo en notas y los voy tachando para seguir porque pues el día a veces sale reunión de último momento, llamada de último momento una cosa a la otra, es como que esas cosas se pueden perder”. (JJB 9).

Si bien los participantes al inicio de las entrevistas mencionaron que el tipo de contrato que tenían era a término indefinido, se encontró que los que tienen vinculación con organizaciones internacionales tenían una característica que llamó la atención, y es que estaban o contratados bajo prestación de servicios o el contrato se tercerizaba con organizaciones nacionales. Esto resultó interesante porque asimismo las organizaciones con este tipo de contratación en la mayoría de los casos vistos no brindan beneficios como pago a salud, aporte a pensión y tampoco adecuación del lugar de trabajo. Así lo mencionan los participantes JJB 9 y SB 8:

“(…)Porque como yo soy extranjero cuando empecé con ellos, empecé bajo un contrato de prestación de servicios, pero ya estoy con ellos de planta, o sea, yo tengo un contrato indefinido, pero sigo como que legalmente con ellos como un contratista, mejor dicho. Por términos más bien como de impuestos... En la práctica soy de tiempo completo, de tiempo indefinido”. (JJB 9).

“(…)O sea, a los empleados directos de la empresa que trabajan allá en Estados Unidos, si les dan computador y demás, implementos, pero a las dos personas que trabajan desde Colombia, que somos subcontratistas para hacerlo, para hacer la contratación más fácil...”. (SB 8)

“(…)Por lo que somos subcontratistas, entonces ellos asumen que todo eso está bien”. (SB 8)

En cuanto, al segundo objetivo específico, analizar la percepción del bienestar laboral general de los teletrabajadores de Colombia, se encontró que, 9 de 10 de los participantes se sienten motivados con su trabajo en esta modalidad, como lo expresa el participante NMP 6:

“(…) profesional porque pues obviamente desde que yo me gradué pues estoy trabajando ahí y pues he aprendido muchísimo, Digamos que los primeros seis meses o el primer año me tocó precisamente como la construcción del área entonces trabajé muy como de la mano con el jefe y eso me ayudó como a crecer mucho mis habilidades y mis conocimientos en el área pues en mi área de experticia (...). Entonces, como que, mientras moldeamos el área pues pude como absorber bastante de lo que mi jefe sabe, entonces eso pues es tanto desarrollo personal como profesional”. (NMP 6)

Por otro lado, 7 de los participantes también develan que otro de los factores motivacionales en esta modalidad de teletrabajo es la flexibilidad que brinda la misma, haciendo énfasis es que es una de las principales razones por las que eligieron este tipo de trabajo, así lo menciona la participante RC 7 y el participante JJB 9:

“Realmente nunca he tenido un trabajo 100% presencial y me da pavor. o sea, siento que... no sé, siento que sería un cambio para mí muy duro. Primero por mis perros, tengo tres perros, entonces a mí salir todo el día es una cosa que me mortifica porque es dejar a mis perros todo el día solos”. (RC 7).

“He ido creciendo y eso me ha permitido organizarme, estabilizarme, encontrar como que otras cosas que estaba buscando en mi vida, entre esas flexibilidad y comodidad. Entonces lo que te decía, he viajado un poco, en este momento no tengo ninguna responsabilidad en Colombia, entonces puedo viajar, puedo moverme, puedo tomar otras decisiones que quería tomar y ese trabajo también me lo ha permitido, crecer profesionalmente, aprender, generar unas capacidades nuevas y pues dentro de lo personal me ha permitido como que concentrarme en otras cosas porque no es un trabajo que sea abrumador, de esos que no puedes respirar por fuera del trabajo sino que me ha permitido también hacer otros planes (JJB 9).

Respecto al tercer objetivo específico, Identificar los efectos colaterales del teletrabajo en los teletrabajadores de Colombia, se pudo identificar que, en cuanto a los efectos colaterales, el estado de ánimo de los participantes que trabajan en la modalidad de teletrabajo generalmente es fluctuante y varía dependiendo de diferentes factores como la carga laboral, indicando que hay días o temporadas en que es más alta y por ende hay más agotamiento, así lo narra la participante MCG 1:

“Mi estado de ánimo puede cambiar dependiendo del día. Dependiendo de cómo esté mi día, por lo menos hoy está un poquito como, sí, como estoy un poquito más ocupada y tengo muchas cosas por hacer, entonces mi estado de ánimo hoy, está como, pues soy feliz, pero al igual me siento como, como cansada, como, como preocupada, porque tengo también varias cosas por cumplir, como otros días, simplemente puedo estar como más calmada, siempre estoy calmada, relajada, pero cuando tengo días así, sí me siento como estresada, preocupada, entonces es dependiendo del día”. (MCG 1).

En esta misma línea, la frustración y el estrés son dos aspectos que han estado presentes en todos los participantes a raíz de su trabajo, aunque cada uno lo experimenta por situaciones diferentes en concreto, pero algunos manifiestan sentir esto debido a la modalidad de trabajo, como lo dice el participante JJB 9:

“Sí (tiene momentos de frustración y estrés), o sea, no por mi trabajo como tal, pero por cosas que pasan, y sobre todo el tema de la virtualidad, porque es que mi equipo está todo en diferentes ciudades, o sea, inclusive si yo estuviera en Estados Unidos, todos estamos en diferentes ciudades, entonces no es como que yo pueda ir a la oficina de alguien y hablar o resolver o juntarme con alguien, si me entiendes. Entonces esa parte es bastante frustrante en casos como de emergencia”. (JJB 9).

En cuanto a la sobrecarga laboral, todos los participantes manifiestan haber sentido esto en algún punto de su trabajo, como lo menciona la participante CDS 3:

“Cuando estamos en temporada alta, y ahí sí yo creo que trabajo hasta más de las 6, bueno no sé cómo decirte, no la verdad termina uno cansada, quiere uno acostarse, y al otro día tiene que seguir...”. (CDS 3).

Finalmente, en cuanto a la somatización, 8 de los participantes manifiestan haber experimentado síntomas como dolores de cabeza, tensión muscular, trastornos digestivos e insomnio, pero les cuesta identificar que se debe al teletrabajo, así lo expresa el participante STV 10:

“Creo que todas las anteriores, pero no sé si todo se debe al trabajo. Dolor de espalda creo que es porque tomo mucho café. Yo no lo asocio con el trabajo tanto, pero todas las anteriores, insomnio también, pero es de toda la vida, desde que estaba en el colegio. Pues, pues creo que no es por el trabajo, pero sí, sí tengo ahí mis cositas”.
(STV 10).

Discusión

En cuanto al objetivo general de esta investigación, que fue caracterizar las condiciones de trabajo y el bienestar laboral general de teletrabajadores radicados en Colombia, se realizó el análisis desde los objetivos específicos, siendo el primero de ellos el describir las condiciones laborales de los teletrabajadores radicados en Colombia. Se encontró sobre las condiciones laborales sobre la mayoría de los teletrabajadores que hay una ausencia de implementos y lugar adecuados de trabajo, con unos pocos a los que el empleador si les proporciona los elementos necesarios. Sin embargo, esta falta de delimitación de espacios adecuados y de roles en el hogar no tiene una connotación negativa por parte de los participantes, sino al contrario: se percibe como una ventaja ya que representa flexibilidad. No obstante, esta falta de gestión de límite sí representa jornadas laborales más largas y una fusión de ambas esferas que puede manifestarse mediante la somatización. Lo anterior también se manifiesta en hallazgos de algunas investigaciones, las cuales concluyen que la falta de gestión de límites y la no separación de las esferas trabajo-vida tienen un impacto negativo en el bienestar laboral de los trabajadores (Kaltainen y Hakanen, 2023; Torres et al., 2022). Además, la falta de apoyo de las empresas en la provisión de implementos, que está presente en la mayoría de los casos, puede provocar un gasto económico adicional para los trabajadores, lo que estaría demostrando una falta de cuidado hacia el trabajador por parte de la organización. No obstante, el tipo de vinculación, especialmente en organizaciones internacionales, se terceriza o se hace un tipo de contratación como contratistas, lo cual resta responsabilidad por parte de las empresas hacia el cuidado de sus trabajadores. Las adecuaciones de los espacios de trabajo, para los teletrabajadores que participaron en la investigación, son responsabilidad de ellos mismos, es decir, que el mobiliario, los equipos tecnológicos y otros elementos necesarios los debe asumir el trabajador y no la organización contratante, o las organizaciones terciarias. En ese sentido, la investigación de Cuervo-Vilches et al., 2021, menciona que puede haber un detrimento de estas condiciones en los trabajadores que tienen un menor estrato socioeconómico, lo cual genera que tengan menos posibilidades de adecuar correctamente su espacio de trabajo en la casa.

En cuanto al segundo objetivo específico, analizar el bienestar laboral general de los teletrabajadores, se observó que en cuanto a aspectos psicosociales tales como afectos y expectativas de los participantes, hay una sensación en la mayoría de los casos de bienestar, al sentir que tienen oportunidades de desarrollo profesional y personal en el contexto del

teletrabajo, en donde se destaca la posibilidad de rápido crecimiento y alto rendimiento en las organizaciones. Adicionalmente, en cuanto a las competencias, se observó que gran parte de los participantes sienten fuerte motivación por su trabajo y por los aprendizajes que obtienen en el mismo, indiferentemente que se realice desde la casa, respaldando los hallazgos del estudio de Torres et al., 2022, donde se concluyó que las relaciones socio-profesionales, el crecimiento laboral y el uso de la computadora favorecían el bienestar en esta modalidad de trabajo. Sin embargo, esto contrasta con los resultados de algunas investigaciones en donde se concluyó que, si las interacciones en el clima laboral son poco participativas, es más probable que las condiciones afecten negativamente el bienestar; y que el uso de las TIC pueden sugerir baja satisfacción laboral y menor bienestar (Sander y Cordoba, 2018; Mendoza-Llanos y Moyano-Díaz, 2019).

Con relación al tercer objetivo se identificó que uno de los puntos destacados es la variabilidad en el estado de ánimo de los teletrabajadores, influenciado por factores como la carga laboral. Esto sugiere que el teletrabajo puede tener tanto aspectos positivos como negativos en el bienestar laboral general de los empleados. La experiencia compartida por los participantes revela que la frustración y el estrés son consecuencias comunes del teletrabajo, especialmente debido a la falta de interacción física con colegas y la dificultad para resolver problemas de manera inmediata. Esto resalta la importancia de implementar estrategias efectivas de comunicación y colaboración en entornos virtuales para mitigar estos efectos negativos. Lo anterior se relaciona con los hallazgos de los estudios de Ledesma-Toledo, 2021 y Torres et al., 2022, en donde se concluyó que aspectos como la organización del trabajo, las condiciones de trabajo y los sentimientos que surgen durante el trabajo incrementaban el malestar dada la modalidad del teletrabajo.

Por otro lado, se observó una naturalización de la relación que pueden llegar a tener los efectos colaterales y las condiciones laborales, en donde la mayoría de los participantes, por más de que refieren tener síntomas físicos, estrés laboral y frustración en el trabajo, no son consecuencia de la carencia de condiciones laborales óptimas. Esto se relaciona con hallazgos de algunas investigaciones en donde se concluye que esta modalidad de trabajo causa mayor presencia de efectos colaterales, como estrés, alienación y agotamiento (Ledesma-Toledo, 2021; Godderis et al., 2019; Torres et al., 2022).

Otro aspecto relevante es la sobrecarga laboral, que todos los participantes reconocen haber experimentado en algún momento. Aunque este aspecto en específico se pueda deber a muchos otros factores adicionales a la modalidad de trabajo, la relación entre falta de gestión

de límites y sobrecarga laboral se puede ver más presente en el teletrabajo al no poder delimitar físicamente los distintos roles diarios. Este hallazgo subraya la necesidad de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, así como de proporcionar apoyo y recursos adecuados para manejar la carga laboral de manera efectiva. Además, la somatización de los síntomas físicos como dolores de cabeza, tensión muscular y trastornos digestivos es otro tema significativo que refieren los entrevistados, y, aunque algunos tienen dificultades para atribuir estos síntomas al teletrabajo, su experiencia sugiere una posible conexión entre el estrés laboral y el malestar físico. Esto se evidencia tanto en las mujeres como en los hombres, lo que destaca la importancia de abordar los aspectos psicológicos y físicos del bienestar de los empleados en entornos virtuales. Lo anterior difiere con la investigación de Gallegos-Muñoz et al., 2022, en donde se concluyó que las mujeres tienden a presentar más efectos colaterales como mayor sensación de estrés en el contexto del teletrabajo, debido a que generalmente tienen la responsabilidad de responder con los deberes de la casa y los hijos.

Otro aspecto importante para considerar es cómo la percepción del dinero puede variar según las circunstancias individuales de cada empleado, esto puede influir en su percepción de justicia salarial y, en última instancia, en su motivación y compromiso con el trabajo. Lo cual se puede relacionar con los hallazgos de la investigación de Torres et al., 2022, en la cual se concluyó que el crecimiento laboral percibido por los trabajadores y el uso de las TICs puede aumentar la sensación de bienestar laboral. En este sentido, la compensación económica es solo uno de los muchos factores que influyen en la percepción positiva y la motivación en el teletrabajo, sin embargo, es importante para las empresas considerar no solo el aspecto monetario, sino también otros elementos como el reconocimiento, el desarrollo profesional y la cultura organizacional para asegurar que los empleados se sientan valorados y motivados en su trabajo.

Así mismo, se considera relevante el factor edad, ya que 9 de 10 participantes se encontraban entre el rango de edad de los 22 a los 29, y 1 participante en los 40. Lo que conlleva a que la percepción de la mayoría de los participantes de esta investigación sobre el teletrabajo corresponde a la de personas sin experiencia en trabajos presenciales; por lo que estos no pueden llegar a hacer una comparación en sus condiciones laborales, también no tienen responsabilidades con terceros, y el hecho de que sean jóvenes influye en el factor económico, puesto que para ellos es bastante atractivo un sueldo alto y poder gastarlo a su disposición.

Conclusiones

A modo de conclusión, la mayoría de los teletrabajadores participantes en este estudio carecen de condiciones laborales óptimas, ya que no tienen lugar para el trabajo establecido y acondicionado para ello, sino que usan las zonas comunes de su hogar, lo que no les permite límites vida-trabajo.

Además, la mayoría de las organizaciones no les brindan a los teletrabajadores los implementos necesarios para la realización del trabajo, esto no solamente tiene una implicación económica por parte de los trabajadores, sino que también conlleva a que su espacio de trabajo no sea ergonómico. También, es importante mencionar el no cuidado del trabajador en los aspectos mínimos, como es la adecuación de un lugar para la realización de las labores contratadas, esto demostró la falta de leyes y de normas sobre las condiciones de los teletrabajadores, pues las empresas no cuentan con políticas para esto y no demuestran interés alguno. Se llegó a la conclusión de que los teletrabajadores perciben esta modalidad de trabajo como un incentivo, así como la flexibilidad. Otro incentivo que se destacó fue las oportunidades de desarrollo profesional y personal, por lo que se encontró que del bienestar laboral los aspectos psicosociales en el ámbito laboral, como la percepción de las vivencias laborales son importantes para los trabajadores. Los participantes perciben positivamente su bienestar laboral, pese a sufrir dolores de espalda, migrañas y malestar en los ojos, ya que para ellos no se relacionaban con el trabajo o no les prestaban atención. De la misma manera, sobre el estrés y la frustración, los participantes eran conscientes de estos, pero los han normalizado, ya que para ellos hace parte del trabajo.

En cuanto a la compensación económica se encontró que es un factor importante por considerar en las condiciones de trabajo de los teletrabajadores, ya que el salario competitivo y bonos atractivos pueden motivar a los empleados, especialmente cuando trabajan en empresas internacionales donde el estándar de vida puede variar significativamente entre países, el salario se puede llegar a percibir como justo considerando las responsabilidades que deben asumir en su trabajo. Sin embargo, la satisfacción con la compensación económica no es universal, incluso con un salario bueno, a veces los empleados pueden sentir que merecen más, especialmente si sienten que están contribuyendo significativamente al éxito de la empresa. Cuando los empleados sienten que su compensación no refleja adecuadamente su contribución o responsabilidades, puede afectar negativamente su motivación y satisfacción laboral.

Referencias

- Afonso, P., Fonseca, M., & Teodoro, T. (2021). Evaluation of anxiety, depression, and sleep quality in full-time teleworkers. *Journal of Public Health*, 44 (4), 797–804. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdab164>
- Allen, T. D., Merlo, K., Lawrence, R. C., Slutsky, J., & Gray, C. E. (2021). Boundary Management and Work-Nonwork Balance While Working from Home. *Applied Psychology: An International Review*, 70(1), 60–84. <https://doi.org/bdbib.javerianacali.edu.co/10.1111/apps.12300>
- Alvarado-Salgado, S.V., Mielles-Barrera, M.D., & Tonon, G. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universidad del Magdalena*.
- American Psychological Association [APA]. (2022, mayo). Industrial and Organizational Psychology. <https://www.apa.org/ed/graduate/specialize/industrial#>
- Anguera, M.T. (1986) Investigación cualitativa. *Educar*, 10, 23-50. <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn10/0211819Xn10p23.pdf>
- Beleño Navarro, R., Crissien Borrero, J., Silvera Hernández, L. & Ucrós Campos, M. (2014). Bienestar laboral de los docentes y administrativos de la universidad de la costa c.u.c. en el 2013 (Master's thesis, *Universidad de la Costa, Barranquilla*). Retrieved from <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/195/bienestar%20docentes%20y%20administrativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bellé, N., Cucciniello, M., & Mele, V. (2021). Thanks, but No Thanks: Preferences towards Teleworking Colleagues in Public Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31 (4), 790–805. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab012>
- Blanch, J. M. (2011). Condiciones de Trabajo y Riesgos Psicosociales bajo la Nueva Gestión. Formación Continuada a Distancia (FOCAD). Madrid: *Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos de España*, 1(3), 1-33. https://www.academia.edu/8618328/CONDICIONES_DE_TRABAJO_Y_RIESGOS_PSICOSOCIALES_BAJO_LA_NUEVA_GESTI%C3%93N
- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157 - 170. Retrieved from DOI: 10.5093/tr2010v26n2a7

- Blanch, J.M., Sahagún, M.A., & Cervantes, G. (2010). Estructura factorial de la Escala de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(3), 175- 189. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a2>
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, M., & Torres Narváez, K. (2003). Cultura Organizacional y Bienestar Laboral. *Cuadernos de administración*, 16 (25), 109-137. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Calluchi, J. (2019). Políticas de cambio organizacional para el crecimiento y desarrollo sostenible como mejora continua en las organizaciones del ESSALUD a nivel nacional 2016. *Universidad Nacional Federico Villarreal*.
- Campos-Dessen, M., & Graças-Torres da Paz, M. (2010). Individual well-being in organizations: the impact of power configurations and personality traits. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 26 (3), 549-556. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722010000300018>
- Castillo, L., Prieto, C. (1990). Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo. *Centro de Investigaciones Sociológicas*, 132-135.
- Castro-Solano, A. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23 (3), 43-72. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066004.pdf>
- Chuquillanqui-Aragón, O.R., & Ramírez-Punchin, E.H. (2016). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Revista Derecho & Sociedad*, 46, 111-120. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18824/19044>
- Cuerdos-Vilches, T., Navas-Martín, M.Á., & Oteiza, I (2021). Working from Home: Is Our Housing Ready?. *International journal of environmental research and Public Health*, 18(14), 29-73. <https://doi.org/10.3390/ijerph18147329>
- Decuyper, A., & Schaufeli, W. (2019). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*, 34 (1), 69–95. DOI: 10.1177/2397002219892197
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE] (2021). Encuesta sobre los desafíos del COVID-19 en el empleo público en Colombia: resultados y recomendaciones para el trabajo remoto en el empleo público durante y después del COVID-19. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/encuesta-desafios-COVID-19-en-el-empleo-publico-Colombia/reporte-resultados-encuesta-desafios-covid19-empleo-publico-2020.pdf>
- Dirección de trabajo [DT]. (2021) ¿es obligatorio para el

- empleador tomar medidas que permiten que el trabajo que se deba realizar sea más seguro? Centro de Consultas. <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60448.html>
- Duque, H. y Aristizábal Díaz-Granados, E. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo. Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), 1-24. DOI: <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>
- Durán (2010). El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Dialnet* 1(1),71-84 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- El Tiempo. (2 de junio, 2020). ¿Cuántos están teletrabajando en América Latina durante la pandemia?. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/teletrabajo-estudio-revela-que-el-96-de-organizaciones-en-america-latina-lo-implemento-502154>
- Espinosa-Urbe, V. (2020). Los teletrabajadores colombianos en tiempos de COVID 19. *Revista Innovación y Ciencia* 27(4). [https://innovacionyciencia.com/articulos_cientificos/los-teletrabajadores-colombianos-en-tiempos-de-covid-19#:~:text=Un%20estudio%20de%20la%20Federaci%C3%B3n,ansiedad%20\(52%2C8%25\).](https://innovacionyciencia.com/articulos_cientificos/los-teletrabajadores-colombianos-en-tiempos-de-covid-19#:~:text=Un%20estudio%20de%20la%20Federaci%C3%B3n,ansiedad%20(52%2C8%25).)
- Gallegos-Muñoz C., Medina-Giacomozzi A.I., Ramírez-Muñoz M.P., y Mora-Sepúlveda C. (2022). Teletrabajo: su impacto en los trabajadores de la ciudad de Chillán, Chile. *Revista Encuentros*, 20(01), 164-175. Doi: 10.15665/encuen.v20i01.2749
- Garcés-Ojeda, M., Finkelstein, R. & Frías, P. (2022) Teletrabajo y riesgos psicosociales: alta demanda y disparidades de género. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 43 (1), 41-68. <http://alast.info/relet/index.php/relet/article/view/502>
- García, V., y González, I. (2005). La categoría bienestar psicológico y su relación con otras categorías sociales. *Rev Cubana Med general integral*, 16 (6).
- Gobernación del Valle [GOV]. (2008). Teletrabajo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431>
- Gobierno de Colombia (2018). Lineamiento operativo para la promoción de un entorno laboral formal saludable. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/entorno-laboral-saludable-2018.pdf>
- Godderis, L., Leuven, K., Okubo, T., Yoshimura, R., Furuya, Y., Nakazawa, S., Fukai, K., & Tatemichi, M. (2019). Health impacts with telework on workers: A scoping review before the COVID-pandemic. DOI: 10.3389/fpubh.2022.981270

- Gómez-Maseri, S. (2022, 8 de octubre). El teletrabajo se instala con fuerza en la vida laboral de Estados Unidos. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/mundo/eeuu-y-canada/teletrabajo-en-estados-unidos-que-significa-este-fenomeno-tras-pandemia-708394>
- Kaltainen, J., & Hakanen, J. J. (2023). Why increase in telework may have affected employee well-being during the COVID-19 pandemic? The role of work and non-work life domains. *Current Psychology*, 26, 1-19. Doi: 10.1007/s12144-023-04250-8
- Konrandt, U., Hertel, G., Schoomk, R., & Wilm, A. (2000). Health circles for teleworkers: selective results on stress, strain, and coping styles. *Health Education Research*, 15 (3), 327-338. <https://doi.org/10.1093/her/15.3.327>
- Ledesma-Toledo, A.M. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores Correspondencia. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 30(2). 44-264. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n2/1132-6255-medtra-30-02-234.pdf>
- Ley 2101 de 2021. (2021, 15 de Julio). Congreso de la República.
- Lindeberg, P., Saunila, M., Lappalainen, P., Ukko, J., & Rantanen, H. (2022). The relationship of physical, digital, and social work environments changes with the development of organizational performance in the activity-based work environment. *Facilities*, 40, (15/16), 72–88. <https://doi.org/10.1108/F-07-2021-0061>
- Lindfors, P., Lundberg, U. (2002). Psychophysiological Reactions to Telework in Female and Male White-Collar Workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (4), 354 – 364. DOI: 10.1037//1076-8998.7.4.354
- Mejía-Vélez, S. H., y Betancur-Echavarría, M. T. (2020). Teletrabajo percepción en grandes y medianas empresas del departamento del Quindío Colombia. *Revista de Economía Del Caribe*, 30, 1-15. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3183678016/>
- Mendoza-Llanos R & Moyano-Díaz E. (2019) Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-23. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vsve>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2022). Teletrabajo en Colombia, 14 años de evolución normativa. <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-238484.html#:~:text=En%20>
- Montoya-Agudelo, C. (2021). Riesgos psicosociales laborales. *Ediciones de la U*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=S8k1EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=gracias+al+funcionamiento+%C3%B3ptimo+de+empresas+e+instituciones,+como+tambi%C3%A9n+se+identifica+la+activaci%C3%B3n+de+aspectos+psicol%C3%93>

B3gico+en+las+personas+que+trabajan+mediante+la+relaci%C3%B3n+persona-trabajo&ots=6UrWiyIsg7&sig=rpSBpxO5ckQ_9HoudRoeXIS1-Cs#v=onepage&q&f=false

- Munarriz, B. (1992). Técnicas y métodos de investigación cualitativa. *Universidad del País Vasco*, p. 101-116. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/8533>
- Nilles, J. M. (1994). Making Telecommuting Happen: A Guide for Telemanagers and Telecommuters. *Van Nostrand Reinhold*. <https://trid.trb.org/View/405282>
- Olson, M., & Primps, S. (1984). Working at Home with Computers: Work and Nonwork Issues. *Journal of Social Issues*, 40 (3), 97-112. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1984.tb00194.x>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19. https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_747014/lang--es/index.htm
- Pujol-Cols, L.C., & Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramos-Narváez, A.D., Coral-Bolaños, J.A., Villota-López, K.L., Cabrera-Gómez, C.C., Herrera-Santacruz, J.P., & Rivera-Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39 (2), 238-250. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/55969799016.pdf>
- Rentería, E. (2019). Psicología organizacional y del trabajo: Coexistencia de realidades e implicaciones disciplinarias y para las personas. *Universidad del Valle*. DOI: 10.2307/j.ctv15pjzc4
- Romero, M. (2015). Significado del trabajo y sentido de la profesión en la academia. Un estudio en el contexto colombiano (tesis doctoral). *Universitat Autònoma de Barcelona, España*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/313236/mprc1de1.pdf;sequence=1>
- Sander, A., & Córdoba-Hernán, E. (2018). Bienestar psicológico laboral: su relación con el clima sociolaboral y las condiciones de trabajo. *X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV*

Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR, Buenos Aires, Argentina.

<https://www.aacademica.org/000-122/227.pdf>

- Santillán-Marroquín, W. (2020). El Teletrabajo en el COVID-19. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 65-76.
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Soto, R. (2015). Escenarios del trabajo, una aproximación a la heterogeneidad del trabajo contemporáneo en Latinoamérica. *Revista De Estudios Sociales*, 1(51), 198–212.
<https://doi.org/10.7440/res51.2015.15>
- Torner, C.S., & Rojas-Espinosa, S.R. (2022). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista Investigación Desarrollo e Innovación*, 11 (3), 437-450.
<https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>
- Toro, F. (2013). Gestión del clima organizacional. *Centro de investigación en comportamiento organizacional. Cincel*. DOI: 10.21772/gco.ibe
- Torres, C. C., Calmon, C. S. P. D. P., & Hostensky, E. L. (2022). When work invades home: Perceptions about teleworking. *Psicología: teoría y práctica*, 24 (3), 1-14.
<https://doi.org/10.5935/1980-6906/eptps15514.en>
- Zapata, D. y Zurita, R. (2014) Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Salud y Sociedad*, 5 (2), 172-180.
- Nilles, Jack M. 1994. Making Telecommuting Happen: A Guide for Tele Managers and Telecommuters. *New York: Van Nostrand Reinhold*, 220.
- Olson, Margrethe H., and Sophia B. Primps. 1984. Working at home with computers: Work and nonwork Issues. *Journal of Social Issues* 40: 97–112.