



## **UNIVERSIDAD EAN**

El trabajo en casa y su relación con la sobrecarga laboral en tiempos de pandemia para  
empresas del sector eléctrico en Bogotá

Autores:

Giovana Alexandra Rubiano Acuña  
Especialización en Administración Financiera

Ariel Alejandro Garcia Lozano  
Maestría en Gestión Financiera

Bogotá, noviembre 16 de 2020.

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Planteamiento del problema .....	5
2.1 Descripción del problema .....	6
2.2 Formulación del problema .....	7
3. Objetivos.....	7
3.1 Objetivo general .....	7
3.2 Objetivos específicos .....	7
4. Justificación.....	8
5. Marco teórico.....	9
5.1 Definiciones del teletrabajo .....	9
5.2 Origen del teletrabajo.....	10
5.3 Modalidades de teletrabajo.....	12
5.4 Ventajas y desventajas del teletrabajo.....	13
5.4.1 Ventajas.....	14
5.4.2 Desventajas.....	15
5.5 Antecedentes de la sobrecarga laboral.....	15
5.6 Definiciones de la sobrecarga laboral y el estrés.....	16
5.7 Efectos de la sobrecarga laboral.....	18
5.8 Aspectos que origina el estrés laboral.....	20
5.9 Medidas colectivas para prevenir el estrés del trabajo.....	21
6. Hipótesis de la investigación.....	23
7. Diseño metodológico.....	23
8. Resultados.....	27
9. Conclusiones.....	35
10. Anexos.....	36
11. Referencias.....	38

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Modalidades de Teletrabajo.....	13
Tabla 2. Modalidades de Teletrabajo hacia el empleado.....	13
Tabla 3. Ventajas del Teletrabajo.....	14
Tabla 4. Desventajas del Teletrabajo.....	15
Tabla 5. Consecuencias del estrés.....	19
Tabla 6. Características estresantes del trabajo .....	20
Tabla 7. Medidas para prevenir el estrés en el trabajo.....	22
Tabla 8. Tipo de variables .....	24
Tabla 9. Frecuencias estadísticas .....	28
Tabla 10. Correlaciones teletrabajo, Sobrecarga laboral, calidad de vida y Bienestar laboral .....	32
Tabla 11. Teletrabajo y Calidad de vida .....	33
Tabla 12. Teletrabajo y Bienestar laboral .....	33
Tabla 13. Sobrecarga laboral y calidad de vida .....	34

## **1. INTRODUCCIÓN:**

La globalización ha traído consigo una serie de cambios en las dinámicas sociales y económicas producto de factores externos y/o internos las cuales conllevan a que el individuo y su entorno, se ajusten a las demandas de cualquier índole para alinearse a las expectativas impuestas por una serie de actores que apuestan a la contribución y desarrollo de las empresas.

Es importante analizar el entorno empresarial para garantizar un mejoramiento continuo y sostenibilidad de la fuerza laboral quienes día a día promueven la sustentabilidad de las economías locales, nacionales y regionales. Por esta razón, a través de esta investigación se abordarán elementos claves del teletrabajo en casa y sus incidencias, aun cuando las condiciones son menos favorables tanto para el trabajador como para el empleador por razón de crisis en materia ambiental, económica y social.

El teletrabajo se ha venido formalizando en Colombia desde el año 2008 pero aún hoy sigue siendo desconocido por muchas personas y organizaciones. La falta de información y divulgación escasa no ha permitido que este tenga mayor participación en las organizaciones colombianas a pesar de ser una opción que permite ganancias en ambas vías, tanto para el trabajador como al empleador (Min TIC 2012).

El estrés relacionado con el trabajo está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores tanto de los países en desarrollo como desarrollados. Así las cosas, el lugar de trabajo constituye al mismo tiempo una importante fuente de factores de riesgo psicosocial y el escenario ideal para abordarlos con el objeto de proteger la salud y bienestar de los trabajadores a través de medidas colectivas.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El trabajo como necesidad humana tiene una estrecha relación con la calidad de vida del hombre, factores como el estrés, el tiempo y las condiciones laborales inciden de forma directa en las emociones de cada ser y el entorno en el que este se desarrolla. Partiendo de esto un trabajador promedio, convive más tiempo con sus compañeros que con su familia, aparecen síntomas como agotamiento, cansancio físico, emocional y constantemente se ve expuesto a situaciones que pueden alterar su salud y sus relaciones interpersonales, es por eso que las empresas deben adoptar alternativas que le permitan satisfacer sus necesidades y deseos reales con el fin incrementar los índices de productividad empresarial y más importante, mejorar su calidad de vida.

Mantener el trabajo desde casa como consecuencia de un extendido confinamiento a causa de la pandemia, ha hecho que los trabajadores de las empresas del sector eléctrico noten un incremento de las jornadas y las cargas laborales en el desarrollo de sus actividades desde sus lugares de residencia. Esta situación no es un hecho particular de Colombia, pues el informe realizado por (NordVPN 2020), indica que “en algunos países los trabajadores han extendido su jornada laboral hasta un 40%, en EE. UU, mientras en el Reino Unido, España y Francia, las personas empezaron a trabajar más temprano, extendiendo su jornada diaria en promedio dos horas”.

Desde el año 2012 el número de personas que laboran en esta modalidad de teletrabajo se han incrementado 4 veces. De acuerdo con el último documento sobre estudio de penetración del teletrabajo, elaborado por el ministerio de las TIC y presentado en el año 2019 se encontró que “en el año 2018 Colombia registraba 122.278 trabajadores bajo esta modalidad y que 12.912 empresas tenían implementado este modelo con una mayor concentración de teletrabajadores, en Bogotá con 63.995 personas correspondiente al 52% del total del País” (NordVPN, 2020)

## **2.1. Descripción del problema:**

Los trabajadores de empresas del sector eléctrico en Bogotá, se han visto enfrentados a niveles de sobrecarga laboral originados por el teletrabajo, conllevando a que se vea afectada la productividad laboral, el rendimiento en su desempeño y a su vez un impacto en la salud de los funcionarios, así como altos costos para la empresa.

Esta problemática tiene una afectación directa al bienestar mental, emocional y físico de los trabajadores, debido a que hay un menor tiempo para compartir en familia y tener escenarios de esparcimiento. Cabe señalar, que este tipo de situaciones afecta directamente la eficiencia en el trabajo y los objetivos organizacionales; originando altos índices de ausentismos, incapacidades e incluso motivar la decisión de que el trabajador renuncie a su empleo.

Debido a la situación actual, ha implicado que las personas trabajen más de su horario habitual y a un nivel de exigencia mayor, requiriendo un tiempo adicional para llevar a cabo las funciones propias de su rol. Si bien en cierto, el teletrabajo tiene una serie de beneficios importantes; sin embargo, se ve afectado por no contar con factores ergonómicos apropiados, las herramientas necesarias, insuficiencia en la capacidad tecnológica y conectividad.

Con la aparición del COVID -19 y con el objetivo de contener la propagación de este modo se hizo necesario movilizar la fuerza laboral de las entidades del sector eléctrico en Bogotá, a un modelo de trabajo en casa o de teletrabajo; sin embargo, de los beneficios que supone el teletrabajo para los funcionarios, un común denominador durante el tiempo de confinamiento es la sobrecarga laboral.

El confinamiento le hizo ganar popularidad al teletrabajo, “cerca del 98% están operando a través de esta modalidad, y el 76,2% de estos, piensan mantenerlo una o dos veces a la semana. (Acrip, 2020).

Con el aumento de trabajadores remotos, también han venido creciendo las horas de trabajo. Según la firma NordVPN, (2020), “la jornada laboral subió pues desde casa es común estar más horas frente a la pantalla sin tener en cuenta el tiempo”. Es así que la sobrecarga laboral, empieza a ser algo común en el día a día de los trabajadores en casa.

## **2.2. Formulación del problema:**

¿De qué manera la relación del teletrabajo y la sobrecarga laboral en tiempos de pandemia afecta a los trabajadores en las empresas del sector eléctrico en Bogotá?

## **3. OBJETIVOS:**

### **3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el trabajo en casa y la sobrecarga laboral en tiempos de pandemia.

### **3.2. Objetivos Específicos:**

- a. Investigar antecedentes relacionados con el teletrabajo y su relación con la sobrecarga laboral.
- b. Determinar factores que influyen en la sobrecarga laboral y el teletrabajo en tiempos de pandemia.
- c. Medir los resultados a través de un instrumento investigativo sobre las influencias entre la sobrecarga laboral y el teletrabajo.

#### **4. JUSTIFICACIÓN:**

La presente investigación se enfocará en determinar las afectaciones relacionadas con la sobrecarga laboral, debido a que los recientes cambios en las dinámicas sociales visualizan la importancia en el cuidado del empleado desde la modalidad de teletrabajo. Existen diversas formas de llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos de cualquier organización, una de ellas y considerada como principal es la que ejercen o desarrollan sus empleados a través de su disposición, un espacio y una serie de recursos para tal fin; por consiguiente, esta investigación resulta útil para las organizaciones del sector eléctrico, quienes han incorporado esta modalidad de trabajo, debido a factores extrínsecos y sus incidencias, producto de la sobrecarga laboral. Cabe resaltar, que actualmente, muchas de las empresas han sufrido cambios en el modelo laboral resultado de las políticas gubernamentales dentro del marco social y económico.

De otra parte, el desarrollo de esta investigación aporta información relevante para la toma de decisiones de los empresarios que consideren como una opción el implementar nuevas formas o modelos de trabajo en casa, debido a que este estudio señala las ventajas y desventajas que tienen los empleados que laboran dentro del marco de teletrabajo; sumado a ello los empresarios podrán cuantificar los costes que implica adoptar esta metodología y de esta manera garantizar la sustentabilidad y sostenibilidad de sus empresas en contraste con la calidad de vida de sus empleados. No obstante, esta investigación irrumpe el esquema y paradigmas mentales acerca del trabajo presencial, debido a que gracias a las tecnologías de la información y comunicación, se acortan distancias y se considera mayor productividad en términos de administración del tiempo, lo que se traduce en bienestar y calidad de vida para los trabajadores y para los empresarios menos costes en la administración del personal.

Sin lugar a duda, habrá una menor exposición a factores de riesgo de los funcionarios que laboren bajo este modelo, porque no estarían expuestos a los ambientes hostiles en materia social y salud, lo que se traduciría en bienestar general para el empleado y su entorno. De otra parte, habrá un impacto favorable debido a los desplazamientos en

transporte público o particular, lo cual representaría aportes sustanciales de eco sostenibilidad ambiental debido a menos emisiones de gases contaminantes en la atmosfera y bajo niveles de estrés para el empleado.

Dentro de este contexto, podrá aportar significativamente para que las empresas y sus empleados logren incorporar hábitos de vida saludables en el desarrollo de su trabajo en casa y de esta manera reducir la sobrecarga laboral la cual genera una serie de afectaciones.

## **5. MARCO TEÓRICO:**

### **5.1. Definiciones de teletrabajo:**

Con el desarrollo de las TIC surgió un método para poder realizar todo o parte del trabajo a distancia. “Teletrabajo es aquel que se realiza fuera de la oficina central utilizando herramientas tecnológicas para ejercer, desde cualquier lugar y en cualquier momento, las labores propias” (Mañas, 2012)

De otra parte, el ministerio de las TIC, indica en su decreto 884 de 2012, en su artículo segundo, define el teletrabajo como, “una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”

Por su parte, Thibault Aranda (2001) manifiesta que “el teletrabajo está definido es por el lugar donde se ejecuta la actividad, de forma que es el espacio físico el que viene a determinar el teletrabajo, claro está sin contar el espacio de las empresas”

Es así como, “El teletrabajo, es una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuanto propia o ajena, considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio donde la prestación de la actividad se realiza en el domicilio del trabajador” (Escalante, 2006).

Tal como lo menciona, Pérez (2007) “el teletrabajo se define como una modalidad laboral muy positiva en la medida en que posibilita la coordinación de diferentes tareas cotidianas, que se puede transformar en un factor de estrés, en una lógica de sucesión sin pausa de tareas y deberes”

A partir de esto, “el teletrabajo no es ni más ni menos, que una modalidad de desarrollo de la actividad profesional y no debería ser impuesta. A pesar de los beneficios que pueda reportar, este tipo de formato debe estar presidida por la voluntariedad” (Min TIC 2012)

Por consiguiente, “el teletrabajo implica que se puede trabajar desde la casa o desde cualquier otro espacio, ya que el contacto con los clientes, proveedores o empresas se establece por medio de un soporte electrónico” (Blazquez 2004)

De otra parte, según Jiménez (2002), “el teletrabajo es un elemento de flexibilidad para los empleados que desean conciliar su vida personal y laboral, lo cual se facilita en el marco de la flexibilidad del trabajo, en el marco de las oficinas flexibles o de la externalización del trabajo”

## **5.2. Origen del Teletrabajo:**

Es importante mencionar que el trabajo ha jugado un papel importante desde sus orígenes porque permite la realización del ser humano, de tal forma, que según Gallusser (2005), señala “los inicios del teletrabajo se remontan en la crisis del petróleo en Estados Unidos, en los años 70, en la década de los 90 se amplió su adopción, inicialmente, para los altos ejecutivos y, posteriormente, se lanzaron programas para los trabajadores interesados”

De otra parte, “en cuanto a cifras, es importante indicar que el crecimiento del teletrabajo en Estados Unidos no ha sido significativo; los estudios indican que en

2001 se contaba con un 4.3% de teletrabajadores y para 2009 con 5.7%” (Smith, 2012)

De otro lado, “la adopción del teletrabajo en la Unión Europea ha venido en aumento, al pasar de 2 millones de teletrabajadores en 1997 a 4,6 millones en 1998 y a 9 millones en 1999” (Baltina 2014)

En cuanto a América Latina, indica Sanchez (2012) “la utilización de esta modalidad laboral inició hacia el año 2004 en Brasil, 2006 en Chile, 2007 en México y 2009 en Argentina, cuando se utilizaron teletrabajadores para desarrollar actividades comerciales”

Según estudios más recientes, “se evidencian que, en el caso de América Latina, Argentina, en 2007, alcanzaba 589,157 teletrabajadores; en Brasil, en 2004, existían 11 millones; en Chile, en 2006, 4,784; y en México, en 2009, existían 3,027,465” (Sánchez, 2012).

En relación con Colombia “su adopción inició hacia el año 2012, cuando se contrataba personal para ser autónomo con un vínculo laboral con las empresas” (Arredondo & Granda, 2016)

Otros estudios mencionan, que “en 2013 se contaba con 39,767 teletrabajadores, 8 mil más que en 2012. A partir del Manual de buenas prácticas para el desarrollo del teletrabajo en Colombia, lo promueve como una estrategia para el desarrollo de Ciudades Inteligentes” (OIT, 2014).

Por su parte, Gajendran y Harrison (2007) indican que, “el teletrabajo es un pacto celebrado entre la empresa y el empleado, el cual garantiza que, por lo menos, una parte del plan de trabajo sea realizado fuera de las instalaciones de la organización fijadas para la realización de actividades, empleando las TIC”.

La OIT (2013), define la modalidad como “el trabajo efectuado en un lugar donde el trabajador no mantiene contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos a través de las nuevas tecnologías”.

Según el libro blanco del teletrabajo del gobierno colombiano de las TIC, CCD, C. (2012), “gracias al teletrabajo se logra un 23% de aumento de productividad, 18% reducción de costos en la planta física, 63% de reducción del ausentismo, 72% de preferencia de un empleo con trabajo móvil sobre otro fijo y un 25% de reducción de retiro voluntario de los empleados”.

### **5.3. Modalidades de teletrabajo:**

Existen algunas modalidades de teletrabajo que se han venido ajustando de acuerdo a las dinámicas cambiantes, por consiguiente, el ministerio de las TIC (2014), precisas, que “han favorecido la implementación de diferentes estrategias y alternativas en el campo laboral, como es el caso del teletrabajo, una modalidad que permite el desarrollo de las funciones organizacionales sin requerir su presencia física y desde cualquier sitio”

Es así que “la implementación del teletrabajo como factor tecnológico y determinante de la competitividad en las organizaciones, favorece a la empresa y a los empleados”, (Jiménez & Castellanos, 2013).

Cabe resaltar lo que menciona Boell (2013), “la organización puede recibir el aumento de la productividad y la minimización de los costos fijos; y, por el otro, los empleados tienen disponibilidad de tiempo para realizar sus labores y para desarrollar sus actividades”, que repercutan en una mejor calidad de vida.

### **Tabla 1. Modalidades de teletrabajo**

En la actualidad, se encuentran las siguientes modalidades de teletrabajo hacia la empresa, ley 1221 de 2008:

Autónomo	Trabajadores independientes que utilizan las TIC para realizar sus tareas de forma remota.
Suplementario	Trabajadores con contrato laboral que trabajan algunos días de la semana de manera remota a través del uso de las TIC.
Móvil	Trabajadores que usan sus dispositivos móviles para realizar sus tareas. Se ausentan frecuentemente de la empresa en desarrollo de sus actividades.

*Fuente: Ministerio del trabajo*

## **Tabla 2. Modalidades de teletrabajo hacia el empleado:**

En la actualidad, se encuentran las siguientes modalidades de Teletrabajo hacia el empleado:

Teletrabajadores a tiempo completo	Tienen un vínculo laboral con la organización pero acuden esporádicamente a ella, incluso pueden no asistir nunca a ella sino que utilizan las TIC para estar en contacto permanente
Teletrabajadores a tiempo parcial	Aquellos empleados que teletrabajan por lo menos un día a la semana.
Teletrabajadores complementarios	Acuden 2 ó 3 días de la semana a la empresa y el resto del trabajo lo ejecutan de forma remota. En la legislación colombiana se conoce como teletrabajo suplementario.

*Fuente: Min TIC 2012*

### **5.4. Ventajas y desventajas del teletrabajo:**

#### **5.4.1 Ventajas del teletrabajo:**

Dentro de las principales ventajas del teletrabajo, menciona Montalvo (2006), “lo importante para un teletrabajador es que tenga sentido de confidencialidad, disponibilidad, creatividad y actualización permanente”

Se destacan como principales ventajas del teletrabajo, “una mejor conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los/as trabajadores/as, un incremento de

la flexibilidad y una reducción en los tiempos de desplazamientos” (Mann, 2003).

Además, hacen énfasis, en aspectos como, “el aumento de la productividad de los/as teletrabajadores/as, sin olvidar la reducción de costos que supone para la organización en espacio para oficinas, luz, electricidad, calefacción, etc. (Pérez, 2008).

### **Tabla 3. Ventajas**

En resumen, podemos resaltar las ventajas así:

#### **Ventajas del teletrabajo.**

Flexibilidad
Autonomía respecto a donde, cuando y como teletrabajar
Movilidad
Mayor productividad
Mayores oportunidades laborales (limitaciones geográficas)

*Fuente: Ministerio del trabajo.*

En cuanto a ventajas de tipo social, Barba (2001) plantea, "reducción de la contaminación atmosférica, desarrollo rural ya que se generarían nuevas oportunidades laborales a personas que viven en zonas lejanas y disminución de la inseguridad”.

#### **5.4.2 Desventajas del teletrabajo:**

Es necesario aclarar, que dentro de la modalidad de teletrabajo se presentan algunas desventajas, tal como lo indica Martino (2004), quien plantea que “los riesgos de salud y seguridad de los teletrabajadores desde el hogar incluyen todos aquellos que se encuentran en los entornos de oficina convencionales, agravados por el hecho de que las viviendas no fueron construidas para albergar actividades laborales extra-domésticas”

Según informe realizado en el año 2016, por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “el 41% de los empleados presentan niveles altos de estrés, comparados con el 25%, en oficina a tiempo completo. El 42% de las personas que teletrabajan a tiempo completo declaran que se despiertan varias veces por la noche”

En resumen, podemos resaltar las desventajas así:

#### **Tabla 4. Desventajas**

En la siguiente tabla se mencionan algunos criterios que impactan negativamente el trabajo en casa.

#### **Desventajas del teletrabajo.**

Sedentarismo
Falta de relaciones sociales
Inadecuado manejo del tiempo
Efectos distractores, como los niños, o lo que quehaceres del hogar.
Falta de supervisión directa de los empleadores
Falta de motivación para realizar las actividades asignadas.

*Fuente: Ministerio del trabajo.*

#### **5.5. Antecedentes sobrecarga laboral:**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países.

Basados en lo anterior, la fuerza laboral ocupa un número importante en las empresas alrededor del mundo y en ocasiones se ve afectada directamente por situaciones propias del entorno para cumplir con este tipo de demandas; la Organización Internacional del Trabajo señala “Hoy en día, los trabajadores de todo el mundo hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna” (OIT, 2016)

De otra parte, el estrés laboral desde hace 3 décadas ha venido cobrando relevancia ya que según estudios se ha presentado un aumento sustancial de colaboradores afectados debido a factores de riesgo que han puesto en detrimento la salud de los trabajadores lo cual ha conllevado a la implementación de políticas para mitigar el impacto. control. de factores de riesgo en la salud de los trabajadores ha ido en aumento. La Organización Internacional del trabajo señala que “La investigación sobre el estrés en el mundo del trabajo se ha incrementado desde los años 90, y en especial en lo referente al impacto del estrés relacionado con el trabajo en la salud de los trabajadores y a su gestión” (OIT, 2016).

Adicional a lo que expresa la OIT, se considera que la sobre carga laboral en los colaboradores tiene una relación y efecto directo en el desempeño del mismo y en los resultados organizacionales; por lo tanto, es importante que se preste mayor atención a lo que origina esta serie de causas.

#### **5.6. Definiciones de sobrecarga laboral y estrés.**

Existen varias definiciones que enmarcan lo que significa la sobrecarga laboral y expresado en términos comprensibles, se refiere al exceso de trabajo dentro de un marco de tiempo establecido que trae consigo una serie de afectaciones en el bienestar y entorno del trabajador.

Teniendo en cuenta esta consideración, según la Organización Internacional del Trabajo, “La sobre carga laboral es un estado donde los empleados se ve sometidos a una serie de condiciones desfavorables” (OIT, 2016)

Por otra parte, Gutiérrez y Ángeles (2012) definen el estrés laboral de la siguiente manera:

“El estrés en las organizaciones implica el conjunto de respuestas del empleado frente a situaciones de trabajo que van en detrimento de su salud, en los

ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual; pero que también conlleva consecuencias en la marcha de las organizaciones”

Adicionalmente, la sobre carga laboral también es definido como el “síndrome de burnout y se presenta con frecuencia en el personal que tiene que pasar considerable tiempo en intensa relación con personas como clientes o usuarios de un servicio que provee la organización” (Maslach y Jackson, 1981).

En consecuencia, los trabajadores que se ven en la obligación de atender usuarios presentan un mayor riesgo y alteración en la salud debido a que se enfocan los problemas de sus usuarios por temas en materia psicológica, social, y física. Todo esto obedece a que se desencadenen estrés crónico en los trabajadores provocando agotamiento emocional y desgaste emocional.

Basados en lo anterior, Pérez (2012) señala que por la sobrecarga laboral es el trabajador experimenta fundamentalmente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

De la misma manera, la sobrecarga laboral tiene una relación muy estrecha con el estrés y se asocia en muchos sentidos hoy en día, a cualquier grado de afectación en la salud emocional, física, psicológica y mental de los trabajadores. De cualquier modo, describiendo esta situación puede ilustrarse como un individuo podría sentirse enfermo y de un momento a otro pasar a un estado de ansiedad que le podría llevar a la depresión. Ahora, bien, algunos científicos mencionan que el estrés tiene connotaciones tanto positivas como negativas; no obstante, para el caso específico de la sobre carga laboral, sólo tendrá un impacto negativo.

De modo que, según la organización Internacional del Trabajo “El estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional” (OIT, 2016)

Se infiere que, el estrés laboral, es un constructo que se viene desarrollando desde hace algunos años atrás y en la actualidad toma un auge debido a las consecuencias sobre el trabajador. Se conoce que un trabajador estresado tiene mayores dificultades en su salud, adicionalmente hay desmotivación, mayores riesgos laborales, reducción de su producción; e incluso la empresa se ve afectada, siendo menos competitivas.

Según, Mansilla (2020) define el estrés como “distrés” refiriéndose al llamado estrés negativo, relacionado con emociones negativas y alteraciones fisiológicas con repercusiones graves.

De otra parte, Comisión Europea (2002, p.7), define el estrés laboral como:

“un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo”

Por otro lado, la sobrecarga de trabajo parece deberse también a una gestión inadecuada del tiempo, variable bidireccional; debido a que no provoca una adecuada gestión del tiempo, originando una sensación de incapacidad para resolver los problemas y para desconectarse del entorno laboral. (Domínguez, 2017)

Cabe notar que “El síndrome de burnout o de desgaste profesional es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede afectar a individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas” (Carranza, 2020)

### **5.7. Efectos de la sobrecarga laboral**

Se encontró que la sobrecarga tiene una serie de efectos nocivos en el bienestar de los trabajadores y mayores riesgos por enfermedades coronarias debido a exposiciones a sustancias psicoactivas y hábitos no saludables.

Según Jex (2000), La sobrecarga de trabajo produce diversos efectos en los trabajadores; se destacan, por ejemplo: “el estrés, la tensión física y psicológica, la sensación de amenaza y malestar, la baja motivación laboral y la baja satisfacción laboral, los trastornos fisiológicos y psicosomáticos, el agotamiento físico y emocional, la tendencia a abandonar el empleo”

De otra parte, se observó que existen diversos estudios sobre la fatiga laboral, de manera que hay diversas concepciones a nivel psíquico y fisiológico y este es considerado como fenómenos transitorios o permanentes.

Cabe precisar que el estrés trae consigo una serie de consecuencias directas e indirectas; a continuación, se presenta la taxonomía de las consecuencias del estrés de Cox en 1978:

**Tabla 5. Consecuencias del estrés**

A continuación, se relacionan algunas manifestaciones en la conducta producto del estrés.

<b>Tipo de Efectos</b>	<b>Manifestaciones en la conducta</b>
Subjetivos	Ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca autoestima, tensión, nerviosismo, soledad.
Conductuales	Propensión a sufrir accidentes, consumo de sustancias adictivas (drogas, alcohol, tabaco), excesiva ingestión de alimentos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, inquietud, temblor.
Cognoscitivos	Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
Fisiológicos	Aumento de catecolaminas y cortisol (hormona del estrés) de la sangre y la orina, elevación de niveles de glucosa en la sangre, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, entumecimiento y escozor en las extremidades.
Organizacionales	Ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo con jefes, insatisfacción en el trabajo.

Salud	Asma, dolores en el pecho y espalda, afecciones cardiacas, micciones frecuentes, migrañas y dolores de cabeza, neurosis, pesadillas, insomnio, psicosis, alteraciones psicósomáticas, diabetes, úlceras, apatía sexual, debilitamiento.
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Fuente. Consecuencias del estrés según Cox, 1978.*

### 5.8. Aspectos que originan el estrés laboral (Factores de Riesgo Psicosocial)

Según estudios, se pudo encontrar que la sobrecarga laboral tiene una serie de implicaciones en la salud de los colaboradores producidos por factores de riesgo Psicosocial.

Por lo tanto, la siguiente tabla muestra algunas condiciones que definen peligro en los contextos de trabajo.

**Tabla 6. Características estresantes del trabajo.**

En la siguiente tabla se resaltan las condiciones que representan riesgos.

<b>Contenido del trabajo</b>	<b>Condiciones que definen peligro.</b>
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrutilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.

*Fuente: Estrés en el trabajo un reto Colectivo, organización internacional del trabajo.*

De otra parte, según investigación de Antolínez (2017) se observó que la sobrecarga laboral alta representa un factor de riesgo para el embarazo, “se analizó la carga laboral del embarazo en mujeres profesionales de la medicina, con altas cargas

laborales durante el primer trimestre de la gestación, comparadas con quienes trabajaban en jornadas normales tenían tres veces más riesgo de amenaza de aborto”.

Sin lugar a duda, los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales); basados en esta premisa, es importante mencionar, que la organización internacional del trabajo indica: “que los riesgos psicosociales han cambiado a lo largo de los años y el término estrés fue utilizado por primera vez por Hans, para definirlo en términos biológicos como, una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”

Adicional a lo mencionado anteriormente, se puede expresar que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

En este orden de ideas y según lo mencionado por la OIT (2016), el estrés relacionado con la sobrecarga laboral está determinado por: “el diseño del trabajo, las exigencias y las relaciones laborales las cuales tienen un impacto directo en el bienestar y la salud de los colaboradores cuando se exceden las capacidades, las habilidades, recursos y las relaciones del trabajador”.

### **5.9 Medidas colectivas para prevenir el estrés relacionado con el trabajo.**

Se considera muy importante tomar medidas para prevenir el estrés relacionado con el trabajo por el impacto que este representa en el bienestar integral del trabajador; además, porque está muy relacionado con la productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales lo cual representa sobrecostos.

**Tabla 7. Medidas para prevenir el estrés en el trabajo.**

La presente tabla nos permite tener una mirada sobre aspectos que ayudan a mitigar el estrés en el trabajo.

Control	Garantizar la cantidad de personal adecuado; Permitir que los trabajadores opinen sobre cómo realizar su trabajo;
Carga de trabajo	Evaluar regularmente los plazos de tiempo y asigne fechas límite razonables; Asegurar que las horas de trabajo sean predecibles y razonables.
Apoyo social	Permitir el contacto social entre los trabajadores. Mantener un lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica. Asegurar que existan relaciones de apoyo entre los supervisores y los trabajadores. Ofrecer una infraestructura organizacional en la que el personal de supervisión asuma la responsabilidad de los demás trabajadores y exista un nivel apropiado de contacto. Invitar a los trabajadores a discutir cualquier conflicto entre las exigencias del trabajo y la familia. Reforzar la motivación destacando los aspectos positivos y útiles del trabajo.
Adaptado el trabajo y el trabajador	Garantizar que el trabajo corresponda con las aptitudes físicas y psicológicas del trabajador. Asignar tareas conforme a la experiencia y la competencia. Garantizar la utilización adecuada de las aptitudes.
Formación y educación	Proporcionar la formación adecuada para garantizar la adecuación entre las capacidades del trabajador y el trabajo Suministrar información sobre los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo y cómo prevenirlos
Transparencia y justicia	asegurándose de que las tareas estén claramente definidas. Asignar roles claros, evitando conflictos y ambigüedades entre estos. Ofrecer seguridad en el empleo, en la medida de lo posible.
Ambiente físico de trabajo	Proporcionar iluminación y equipo adecuados, controlando la calidad del aire, y los niveles de ruido, evitando la exposición a agentes peligrosos; Tomar en cuenta medidas ergonómicas para el diseño del trabajo.

*Fuente: Estrés en el trabajo un reto Colectivo, organización internacional del trabajo.*

## 6. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

“Suposiciones de una cosa posible, de la que se saca una consecuencia” (García Pelayo, 1994, p.544)

	<b>Hipótesis principal</b>		<b>Hipótesis nula</b>
Hp1	El teletrabajo permite tener una mejor calidad de vida.	Hn1	El teletrabajo no permite tener una mejor calidad de vida.
Hp2	En tiempos de pandemia la mejor opción es el teletrabajo.	Hn2	En tiempos de pandemia la mejor opción no es el teletrabajo.
Hp3	A mejores condiciones de trabajo en casa, mayor nivel de productividad de los empleados.	Hn3	A mejores condiciones de trabajo en casa, menor nivel de productividad de los empleados.
Hp4	A mayor sobrecarga laboral, mayor presencia de afectaciones en la salud laboral.	Hn4	A menor sobrecarga laboral, menor presencia de afectaciones en la salud laboral.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### a. Modalidad de investigación

La presente investigación se fundamenta en la modalidad cuantitativa y correlacional debido a fueron tomadas dos variables, una llamada independiente y otra nombrada dependiente.

Los **métodos cuantitativos** se realizan por “encuestas estudiando poblaciones grandes o pequeños, con las cuales se seleccionan y estudian muestras tomadas de la población, para descubrir la incidencia, distribución e interrelaciones relativas de variables sociológicas y psicológicas” (Sonora 2015).

Este método se refleja en el análisis de la información estadística suministrada para el estudio de caso, la revisión de los indicadores, variables y aplicación del instrumento, entre otros.

### b. Identificación y caracterización de variables

1. Variable dependiente Teletrabajo
2. Variable independiente sobrecarga laboral
3. Variable interviniente calidad de vida

4. Variable interviniente bienestar laboral

c. **Análisis de variables.**

Algunas de las características de este diseño de estudio de casos son (Tamayo,1995):

“El estudio a profundidad de una unidad de observación, teniendo en cuenta características y procesos específicos o el comportamiento total de esa unidad o un segmento de ella”.

Para este estudio de caso, la aplicación de las preguntas de tipo abierto se recopilarán las diferentes apreciaciones literales de cada uno de los encuestados

**Tabla 8. Tipo de Variables**

Dentro de las principales variables para esta metodología de la investigación encontramos las siguientes:

TIPO VARIABLE	NOMBRE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Independiente	Teletrabajo	- Uso de tecnología - Exigencia Mental y física - Productividad - Elementos de trabajo	Cuantitativa	Puntuación, en escala de 1 al 5
Dependiente	Sobrecarga laboral	- Rendimiento - Nivel de frustración - Horarios de trabajo	Cuantitativa	Puntuación, en escala de 1 al 5
Interviniente	Calidad de vida	- Beneficios. - Condiciones adecuadas.	Cuantitativa	Puntuación, en escala de 1 al 5
Interviniente	Bienestar laboral	- Satisfacción - Reglamentación laboral	Cuantitativa	Puntuación, en escala de 1 al 5

El número de variables a analizar teniendo en cuenta que ellas dependen de la calidad y cantidad de información que se posee, “que den respuesta a las hipótesis y

que tengan correlación con los objetivos establecidos en la investigación” (Sampieri, Carlos y Baptista 2010).

d. **Análisis población involucrada**

La población seleccionada son los teletrabajadores de las empresas del sector eléctrico de la ciudad de Bogotá, para el muestreo y análisis se tomarán 44 empleados correspondientes al segmento B2B, cuyo total es de 64 funcionarios.

e. **Instrumento**

Para la recolección de estos datos, se utilizará como un instrumento técnico un cuestionario con escala de Likert con una valoración de 1 a 5. Estas escalas permitirán determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

f. **Objetivo**

Esta investigación tiene por objeto determinar la relación del teletrabajo en época de pandemia con la sobrecarga laboral de los funcionarios del sector eléctrico, a partir de la investigación documental, la cual consiste en observar y reflexionar sistemáticamente sobre realidades teóricas usando para ello diferentes tipos de documentos. Es por eso que, a través de una investigación de tipo cuantitativa, se llevará a cabo un análisis para ver las características y demás factores que inciden en el teletrabajo como modalidad laboral, el cual buscare gestionar un cumplimiento de los objetivos propuestos.

g. **Formulación de los reactivos (preguntas)**

Estas preguntas van orientadas a dar respuestas a los objetivos planteados al inicio del documento.

Las preguntas como se definieron para el formulario (encuesta) se presentan a continuación:

**a. Teletrabajo:**

1. La empresa provee todos los recursos necesarios para el desempeño eficiente de sus laborales bajo la modalidad de teletrabajo.
2. Las responsabilidades y tareas propias de su rol han aumentado, conllevando a que no se logren completar dentro de su tiempo laboral.
3. El teletrabajo permite un equilibrio entre la vida personal y la labora.
4. El teletrabajo propicia un entorno laboral favorable en el ámbito social y familiar.
5. El tiempo invertido para el cumplimiento de sus actividades diarias es suficiente

**b. Sobrecarga laboral**

6. La sobrecarga disminuye la motivación laboral y la tendencia a abandonar el empleo.
7. La productividad y eficiencia en el trabajo se ve afectada debido a la sobrecarga laboral.
8. Los tiempos de descanso durante la jornada laboral los destina para realizar actividades como: pausa activa, estiramiento.
9. El desarrollar el trabajo bajo las condiciones actuales, genera algún nivel de estrés.
10. El estrés relacionado con la sobrecarga laboral tiene un impacto directo en las capacidades, habilidades y relaciones del trabajador

**c. Calidad de vida**

11. La empresa se preocupa por los trabajadores.
12. El reconocimiento recibido por el desempeño de su labor es justo.
13. Los logros obtenidos a nivel laboral generan satisfacción.
14. La salud emocional y física se afecta por la sobrecarga laboral trabajando en casa.
15. El trabajo permite incrementar el desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos

**d. Bienestar laboral**

16. La empresa es flexible frente a las necesidades y desafíos que tiene como trabajador.
17. La empresa se preocupa por mantener capacitados a los empleados.
18. En el cumplimiento de las labores, identifica algún factor de riesgo que afecte su bienestar.
19. La empresa promueve actividades periódicas que propendan por la minimización de riesgos psicosociales.
20. La empresa provee herramientas incorporadas dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

## 8. RESULTADOS:

### 8.1. ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS:

Se realizó un total de 44 encuestas, con 4 variables que correspondían a Teletrabajo, sobrecarga laboral, calidad de vida y bienestar laboral.

**Tabla 9. Frecuencias estadísticas**

A continuación, se presentan las frecuencias estadísticas:

		<b>Statistics</b>			
		PT	PS	PC	PB
N	Valid	44	44	44	44
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.664	3.364	4.091	4.045
Median		3.600	3.400	4.200	4.200
Mode		3.2	3.0 <sup>a</sup>	4.6	4.2
Std. Deviation		.5099	.6959	.5308	.6596
Skewness		-.241	-.392	-.815	-.858
Std. Error of Skewness		.357	.357	.357	.357
Kurtosis		.195	.271	.356	.711
Std. Error of Kurtosis		.702	.702	.702	.702
Range		2.4	3.2	2.2	2.8

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

**Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.**

En cuanto a la media, podemos destacar que para la variable PT, el promedio de los 44 encuestados de acuerdo con la escala de Likert con una ponderación de 1 a 5, asciende a 3.664. En relación con la variable PS, el promedio es de 3.364 siendo esta la más baja de todas comparadas con las demás variables; en cuanto a PC el promedio se encuentra en 4.091, siendo éste el mayor puntaje, en lo relacionado con la variable calidad de vida; y por último PB, con un resultado es 4.045, lo que muestra una mínima variación referente a la variable anterior.

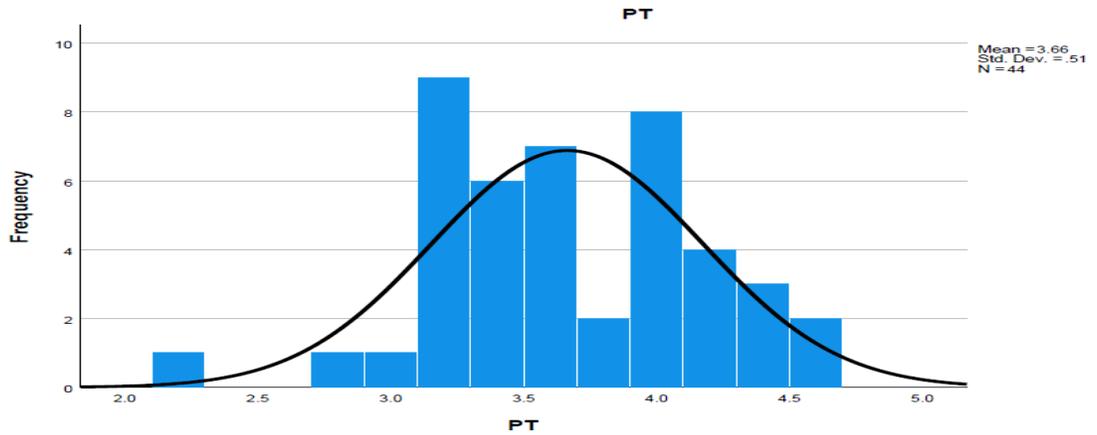
En relación con la mediana, según análisis, vemos que para las variables PT y PS, encontramos datos muy cercanos a los valores de la media, 3.6 y 3.4 respectivamente; en cuanto a PC, respecto a la media presenta un incremento de 1,09 puntos, con un obtenido de 4.2.; y para la variable PB, el mismo caso del anterior, se presenta un aumento de 1,55 puntos.

Así las cosas, podemos inferir que hay una relación muy cercana entre las variables de teletrabajo y su incidencia con la sobrecarga laboral, ya que hay una cercanía en los valores presentados de acuerdo con esta medida estadística.

En cuanto a la medida estadística moda, encontramos que para PT, el puntaje es 3.2, que corresponde a 9 encuestados; para el caso de PS, el valor de 3.0, equivalentes a 7 encuestados; de la variable PC la medida estadística nos arroja el valor de 4.6 que corresponden a la calificación de 8 personas y por último la variable PB, en esta medida se ubica en 4.2., lo cual corresponde a 8 encuestados. Por lo anterior, se observa una estrecha correlación entre la variable PC y PB, ya que arrojan valores casi similares.

## 8.2. HISTOGRAMAS

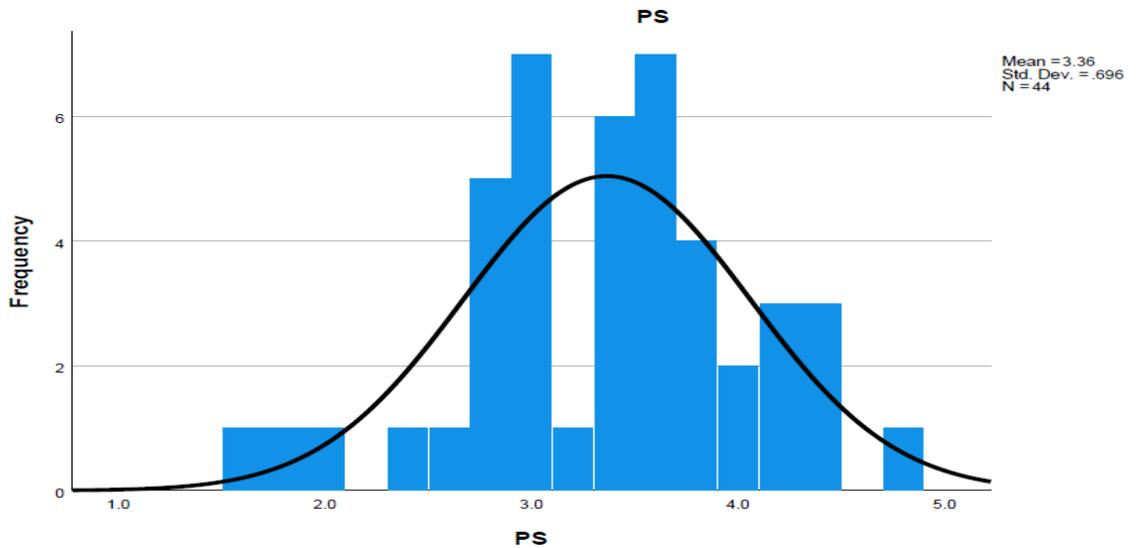
### 8.2.1. Teletrabajo:



Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.

Para la variable de Teletrabajo, la curva se ubica en 3.66 y una desviación estándar de 0.51, que corresponde a la media según los datos estadísticos.

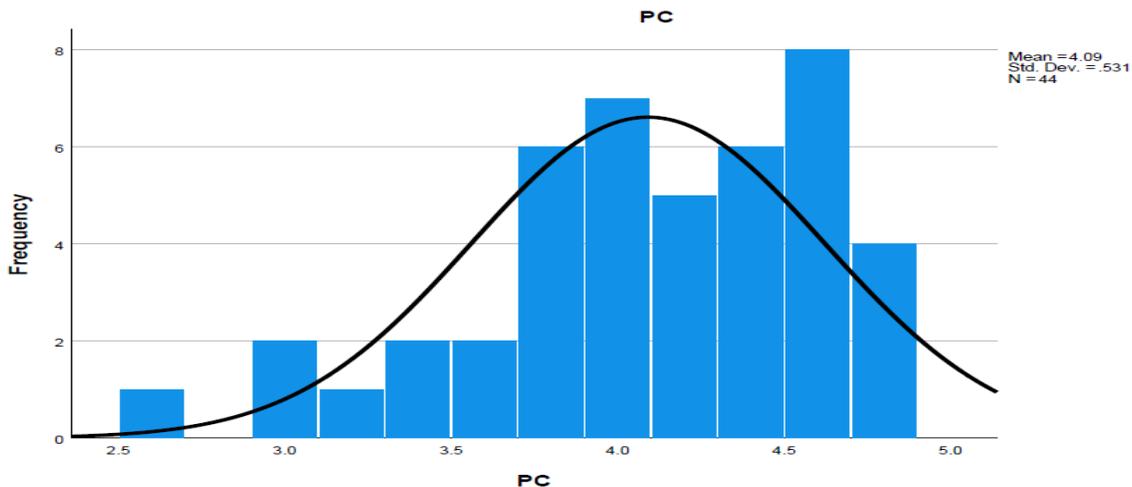
### 8.2.2. Sobrecarga laboral:



Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.

Para la variable de Sobrecarga laboral, la campana se ubica en 3.36 y una desviación estándar de 0.696, alineada con la media estadística.

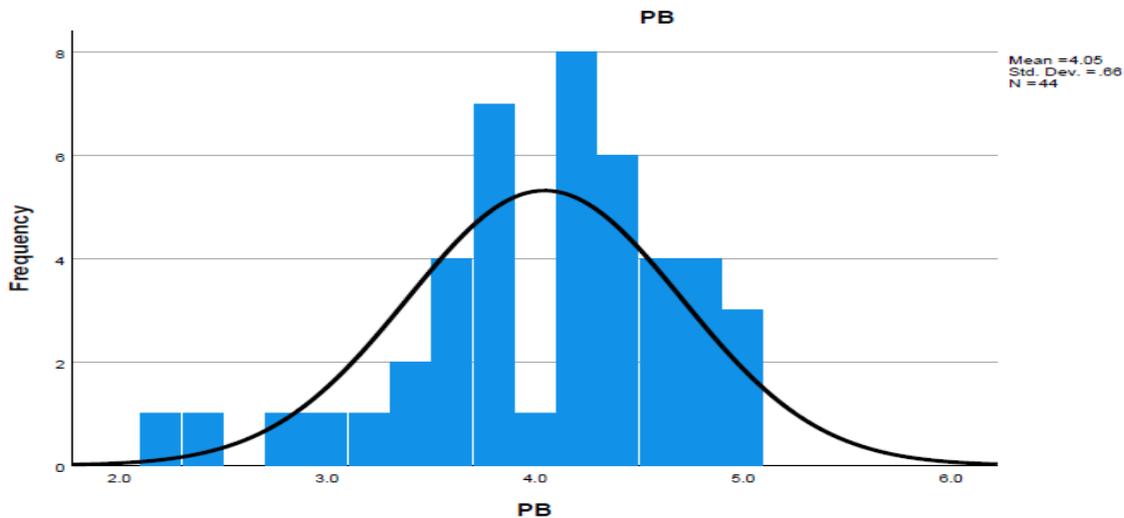
### 8.2.3. Calidad de vida:



Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.

Para la variable de Calidad de vida, la curtosis se ubica en 4.09, siendo esta la más alta de todas las variables, y una desviación estándar de 0.531, que corresponde a promedio total.

### 8.2.4. Bienestar laboral:



Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.

Para la variable de bienestar laboral, la campana se ubica en 4.05 y una desviación estándar de 0.66, siendo la segunda más alta de las variables.

### 8.3. TABLA DE CORRELACIONES:

- a. **Correlación:** Teletrabajo, Sobrecarga laboral, Calidad de vida y Bienestar laboral.

**Tabla 10. Correlaciones teletrabajo, Sobrecarga laboral, calidad de vida y bienestar laboral**

A continuación, se presentan las correlaciones, entre las variables:

		<b>Correlations</b>			
		PT	PS	PC	PB
PT	Pearson Correlation	1	-.054	.277	.398**
	Sig. (2-tailed)		.730	.069	.008
	N	44	44	44	44
PS	Pearson Correlation	-.054	1	-.087	-.114
	Sig. (2-tailed)	.730		.576	.462
	N	44	44	44	44
PC	Pearson Correlation	.277	-.087	1	.679**
	Sig. (2-tailed)	.069	.576		.000
	N	44	44	44	44
PB	Pearson Correlation	.398**	-.114	.679**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.462	.000	
	N	44	44	44	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.**

De acuerdo con la gráfica anterior, se identifica que no existe una relación entre las variables de teletrabajo y sobrecarga laboral; en cuanto a la variable teletrabajo y calidad de vida, tampoco se encuentra correlación. Entre la variable calidad de vida y bienestar laboral, se evidencia una estrecha correlación, con un resultado de .679; de igual forma se aprecia una correlación entre las variables teletrabajo con bienestar laboral, con un resultado de .398.

**b. Correlación: Teletrabajo y calidad de vida.**

**Tabla 11. Teletrabajo y calidad de vida.**

A continuación, se presentan las correlaciones, entre las variables:

		PT	PC
PT	Pearson Correlation	1	.277
	Sig. (2-tailed)		.069
	N	44	44
PC	Pearson Correlation	.277	1
	Sig. (2-tailed)	.069	
	N	44	44

**Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.**

De acuerdo con la tabla de correlaciones entre la variable independiente teletrabajo y la variable dependiente calidad laboral, no se encontró correlación entre las mismas; por lo tanto, la comprobación de la hipótesis (Hp1) “*El teletrabajo permite tener una mejor calidad de vida*”, es negativa; lo que nos confirma que la hipótesis nula (Hn1) “*El teletrabajo no permite tener una mejor calidad de vida*”, si se cumple.

c. **Correlación: Teletrabajo y bienestar laboral.**

**Tabla 12. Teletrabajo y bienestar laboral.**

A continuación, se presentan las correlaciones, entre las variables:

**Correlations**

		PT	PB
PT	Pearson Correlation	1	.398**
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	44	44
PB	Pearson Correlation	.398**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	44	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.**

De acuerdo con la tabla de correlaciones entre la variable independiente teletrabajo y la variable dependiente bienestar laboral, se encontró correlación de .398, por lo tanto, la comprobación de la hipótesis (Hp2) “*En tiempos de pandemia la mejor opción es el teletrabajo*”, es afirmativa. Del mismo modo, se cumple la hipótesis (Hp3) “*A mejores condiciones de trabajo en casa, mayor nivel de productividad de los empleados*”, por lo tanto, también es afirmativa. De igual forma, podemos confirmar que las hipótesis nulas (Hn2) y (Hn3) no se cumplen.

**d. Correlación: Sobrecarga laboral y calidad de vida**

**Tabla 13. Sobrecarga laboral y calidad de vida**

A continuación, se presentan las correlaciones, entre las variables:

		PS	PC
PS	Pearson Correlation	1	-.087
	Sig. (2-tailed)		.576
	N	44	44
PC	Pearson Correlation	-.087	1
	Sig. (2-tailed)	.576	
	N	44	44

**Fuente: IBM SPSS Statistics Subscription.**

En cuanto a la tabla de correlaciones entre la variable dependiente sobrecarga laboral y la variable independiente calidad de vida, no se encontró correlación, dado que su resultado es de  $-.087$ , por lo tanto, la comprobación de la hipótesis (Hp4) “*A mayor sobrecarga laboral, mayor presencia de afectaciones en la salud laboral*”, es negativa; por consiguiente, la hipótesis nula (Hn4) se cumple.

## 9. CONCLUSIONES

Luego de realizar la tabla de correlación de variables, estadísticamente se comprobó que no existe una asociación significativa entre las variables teletrabajo y calidad de vida; por lo tanto, la hipótesis (Hp1) es negativa.

De acuerdo con los análisis de la variable de teletrabajo podemos observar que la hipótesis nula (Hn1), se cumple, debido a que el teletrabajo tiene una repercusión sustancial en la salud de los trabajadores y en el equilibrio personal.

En relación con las variables de teletrabajo y bienestar laboral, se puede observar que las hipótesis (Hp2) y (Hp3) se cumplen, debido a que el teletrabajo incide positivamente en la productividad de los empleados.

Respondiendo a las hipótesis de sobrecarga laboral, tampoco se encontró relación con la afectación en la salud; esto sustentado en los resultados que arrojan los análisis estadísticos realizados, para las variables sobrecarga laboral y calidad de vida. Por lo tanto, encontramos que no hay correlación, de manera que las hipótesis no se cumplen.

## 10. ANEXOS

### a. Encuesta

		<b>ENCUESTA SOBRE TELETRABAJO Y SOBRECARGA LABORAL</b>				
<p style="text-align: center;"><i>Esta encuesta tiene como propósito investigar las incidencias del teletrabajo y su relación con la sobrecarga laboral en tiempos post sars 2. El responder le tomará 5 minutos. Agradecemos por favor responder cada una de las preguntas marcando con una "X" en una escala de 1 a 5, donde 1 representa el menor grado de ocurrencia y 5 el mayor.</i></p>						
Nombre de quien diligencia la encuesta:					Fecha:	
PREGUNTA			Criterio de ocurrencia			
<b>Teletrabajo</b>						
1	La empresa provee todos los recursos necesarios para el desempeño eficiente de sus laborales bajo la modalidad de teletrabajo.	1	2	3	4	5
2	Las responsabilidades y tareas propias de su rol han aumentado, conllevando a que no se logren completar dentro de su tiempo laboral.					
3	El teletrabajo permite un equilibrio entre la vida personal y la laboral					
4	El teletrabajo propicia un entorno laboral favorable en el ámbito social y familiar.					
5	El tiempo invertido para el cumplimiento de sus actividades diarias es suficiente					
<b>Sobrecarga laboral</b>						
6	La sobrecarga disminuye la motivación laboral y la tendencia a abandonar el empleo					
7	La productividad y eficiencia en el trabajo se ve afectada debido a la sobrecarga laboral.					
8	Los tiempos de descanso durante la jornada laboral los destina para realizar actividades como: pausa activa, estiramiento.					
9	El desarrollar el trabajo bajo las condiciones actuales, genera algún nivel de estrés					
10	El estrés relacionado con la sobrecarga laboral tiene un impacto directo en las capacidades, habilidades y relaciones del trabajador					
<b>Calidad de vida</b>						
11	La empresa se preocupa por los trabajadores.					
12	El reconocimiento recibido por el desempeño de su labor es justo					
13	Los logros obtenidos a nivel laboral generan satisfacción					
14	La salud emocional y física se afecta por la sobrecarga laboral trabajando en casa.					
15	El trabajo permite incrementar el desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos					
<b>Bienestar laboral</b>						
16	La empresa es flexible frente a las necesidades y desafíos que tiene como trabajador.					
17	La empresa se preocupa por mantener capacitados a los empleados					
18	En el cumplimiento de las labores, identifica algún factor de riesgo que afecte su bienestar					
19	La empresa promueve actividades periódicas que propendan por la minimización de riesgos psicosociales.					
20	La empresa provee herramientas incorporadas dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo					

b. Resultados encuesta según escala Likert



Microsoft Office 365  
Forms

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
ID	1	2	3	4	5	PT	6	7	8	9	10	PS	11	12	13	14	15	PC	16	17	18	19	20	PB
1	5	4	4	4	4	4.2	2	4	3	3	2	2.8	5	4	4	4	4	4.2	4	5	5	4	3	4.2
2	5	4	4	3	4	4.0	4	4	5	4	3	4.0	5	4	4	5	4	4.4	5	5	5	5	4	4.8
3	1	5	1	2	2	2.2	4	2	4	4	4	3.6	3	3	4	4	4	3.6	2	3	4	2	4	3.0
4	4	3	3	3	2	3.0	1	1	5	4	4	3.0	5	3	5	4	4	4.2	2	4	5	4	4	3.8
5	4	5	3	3	3	3.6	4	1	3	5	5	3.6	4	4	5	3	4	4.0	2	3	4	5	5	3.8
6	5	5	3	3	3	3.8	2	3	4	4	2	3.0	5	5	5	5	3	4.6	4	5	5	5	5	4.8
7	5	5	2	2	3	3.4	5	2	4	4	5	4.0	5	2	3	3	5	3.6	4	3	5	5	4	4.2
8	4	1	4	5	4	3.6	4	4	1	4	3	3.2	4	4	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4	4.0
9	5	5	3	4	4	4.2	2	3	4	3	2	2.8	4	3	5	4	3	3.8	4	4	5	2	2	3.4
10	5	4	4	4	5	4.4	4	2	5	4	3	3.6	5	3	4	4	5	4.2	4	5	5	5	4	4.6
11	5	3	5	3	5	4.2	1	3	2	2	1	1.8	5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5.0
12	5	2	5	5	5	4.4	1	5	2	5	1	2.8	5	5	5	2	3	4.0	2	4	5	5	5	4.2
13	5	5	2	2	2	3.2	3	3	3	4	4	3.4	5	3	5	5	5	4.6	4	5	4	5	4	4.4
14	4	5	3	2	4	3.6	5	3	3	4	3	3.6	5	4	5	5	5	4.8	4	5	4	3	5	4.2
15	4	3	3	4	3	3.4	4	3	3	3	2	3.0	5	4	4	5	4	4.4	5	5	4	5	2	4.2
16	4	3	4	2	4	3.4	5	2	3	5	4	3.8	5	4	5	3	4	4.2	5	5	5	4	4	4.6
17	4	4	1	4	3	3.2	3	4	5	5	5	4.4	4	5	5	4	5	4.6	3	3	5	3	4	3.6
18	3	3	2	4	4	3.2	5	4	4	4	4	4.4	4	3	1	3	2	2.6	3	3	4	5	3	3.6
19	5	5	3	4	3	4.0	4	3	5	5	4	4.2	4	4	5	5	4	4.4	5	4	5	3	5	4.4
20	1	3	5	2	5	3.2	5	3	3	5	5	4.2	2	2	5	4	3	3.2	1	2	1	5	5	2.8
21	4	5	2	5	4	4.0	4	1	4	5	4	3.6	5	4	5	4	5	4.6	2	5	4	2	5	3.6
22	4	4	3	2	4	3.4	4	2	3	3	2	2.8	4	4	4	5	3	4.0	4	4	5	5	4	4.4
23	1	3	2	3	5	2.8	5	1	3	5	5	3.8	3	3	3	5	5	3.8	3	3	5	5	5	4.2
24	5	2	5	5	5	4.4	2	5	3	4	1	3.0	5	5	5	5	3	4.6	5	5	5	4	3	4.4
25	5	5	1	1	4	3.2	5	1	4	4	3	3.4	5	4	4	4	3	4.0	3	4	5	5	2	3.8
26	5	4	3	3	2	3.4	4	5	5	4	4	4.4	4	4	5	5	5	4.6	2	4	5	5	5	4.2
27	1	4	4	4	3	3.2	2	1	1	2	2	1.6	4	4	4	5	2	3.8	5	2	5	3	1	3.2
28	4	5	5	2	4	4.0	4	1	5	4	5	3.8	3	2	4	2	4	3.0	1	2	4	2	3	2.4
29	5	5	1	4	5	4.0	5	1	3	4	5	3.6	5	3	2	4	5	3.8	1	3	5	5	5	3.8
30	5	5	5	4	4	4.6	5	5	5	4	4.8	5	5	4	5	4	4.6	5	5	5	5	5	5	5.0
31	5	5	3	2	3	3.6	3	2	1	3	1	2.0	5	5	5	2	3	4.0	5	5	5	5	3	4.6
32	5	4	3	2	2	3.2	2	3	4	2	1	2.4	5	5	5	5	2	4.4	5	5	5	4	4	4.6
33	3	1	4	5	4	3.4	3	4	4	5	2	3.6	5	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5	5.0
34	5	3	4	3	5	4.0	3	5	4	4	1	3.4	5	4	5	3	4	4.2	4	3	5	5	4	4.2
35	5	4	4	3	5	4.2	2	5	4	3	3	3.4	5	4	4	5	2	4.0	5	5	5	4	5	4.8
36	5	4	3	4	4	4.0	2	3	3	5	2	3.0	5	4	4	4	5	4.4	4	5	5	5	5	4.8
37	4	3	4	3	4	3.6	4	2	5	4	4	3.8	4	4	5	4	3	4.0	3	4	4	3	5	3.8
38	5	5	3	1	2	3.2	3	1	5	5	3	3.4	4	3	4	1	3	3.0	1	2	4	1	3	2.2
39	3	5	2	5	3	3.6	2	1	5	4	3	3.0	5	5	5	4	5	4.8	3	4	4	3	5	3.8
40	5	4	3	4	3	3.8	4	2	3	3	3	3.0	5	4	5	5	4	4.6	4	4	5	5	4	4.4
41	4	3	4	3	2	3.2	3	2	3	2	3	2.6	4	3	4	3	3	3.4	3	3	4	4	4	3.6
42	5	5	4	4	5	4.6	3	1	4	4	2	2.8	4	3	5	4	3	3.8	3	4	5	5	5	4.4
43	4	5	3	3	3	3.6	3	3	4	4	3	3.4	3	3	4	3	4	3.4	4	3	4	3	3	3.4
44	5	2	5	5	3	4.0	3	5	3	5	5	4.2	5	5	5	4	3	4.4	3	5	5	3	3	3.8

## 11. REFERENCIAS:

1. (Antolínez P, Lafaurie MM. Estrés y sobrecarga laboral durante el embarazo: experiencias de médicas del sector asistencial en Bogotá. *Hacia promoc. salud.* 2017; 22(1): 84-100. DOI: 10.17151/hpsal.2017.22.1.7)
2. ACRIP (2020), Federación colombiana de gestión humana. El gran reto de recursos humanos: Como volver al trabajo después de la cuarentena, 27/05/20.
3. Arredondo, D. & Granda, A. (2016). El teletrabajo: La asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Re-Guzmán Duque | Abreo Villamizar* ISSN: 1541-8561 (Impresa) • ISSN: 2475-8752 (En línea) 25vista *Reflexiones y Saberes*, 3(4), 48–55.
4. Baltina, I., & Vitola, A. (2014). Telework in Europe and Latvia: State-of-the-art and future prospects. *Trends Economics and Management*, 8(18), 21–32.
5. Barba, L. (2001). El teletrabajo y los profesionales de la información. *El Profesional de la Información*, 10(4), 4-13. Recuperado a partir de <http://eprints.rclis.org/15631/1/barba.pdf>
6. Bernardo Alberto Houssay (1928), pág. 631-646
7. Blazquez, Florentino. *Sociedad de la información y la educación*. Merida: Junta de Extremadura, 2004.
8. Boell, S. K., Campbell, J., Cecez, K., D., & Cheng, J. E. (2013). The transformative nature of telework:review of the literature. <https://aise.aisnet.org/amcis2013/En-UserIS/GeneralPresentactions/4/>
9. BUSANICHE, Beatriz. Teletrabajo y Discapacidad. Recuperado el 10/02/2005, <http://www.caminandoutopias.org.ar>.
10. CCD, C. (2012). *El Libro blanco del Teletrabajo en Colombia*. Ministerio de las TIC. Bogotá: La comunicación en tiempos de transición. (Especial VIII Encuentro del Consejo Latinoamericano de Acreditación en Periodismo, Claep). EISSN: 1390-776X
11. Conferencia Internacional del Trabajo, nonagesimoquinta reunión, Ginebra, 2006. OMS, (2006).
12. DI MARTINO, VITTORIO. 2004. Recuperado el 01/02/10. El teletrabajo en América Latina y el Caribe. Ginebra. Fuente: [www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)
13. DuBrin, Andrew J. (1991). *Human Relations*. New York, Pretice Hall.

14. El estrés en el trabajo un reto colectivo. Ginebra, 2014, OIT.
15. ESCALANTE, ZUGEHY Y OTROS. 2006. Recuperado el 02/02/2010. El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. Revista Gaceta Laboral. Vol 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Fuente: <http://www.scielo.org.ve/scielo>
16. Eurofond. (2010). Telework in the European Union. [https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies\(eurofound\\_en\)](https://europa.eu/european-union/about-eu/agencies(eurofound_en))
17. Gajendran, R., & Harrison, D. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541.
18. Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 10, 1–15.
19. Garcia Pelayo, Ramon, 1994, *DICCIONARIO LAROUSSE DEL ESPANOL MODERNO*, 1994, P. 544.
20. Guzmán Duque, A. P., & Abreo Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Fórum Empresarial*, 22(2), 5–30.
21. I. Domínguez-Rodríguez et al. / *Clínica y Salud* 28 (2017) 139–146
22. Jiménez, C. N., & Castellanos, O. (2013). El valor de la tecnología: Enfoques novedosos para su determinación. *Journal of Technology Management & Innovation*, 8, 92–103.
23. Jiménez, M. J. V., Luis Carnicer, M. P. de, Martínez Sánchez, A., & Pérez Pérez, M. (2002). La flexibilidad de la empresa y la conciliación de la vida laboral y familiar. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, (2741), 37-52.
24. Las reglas del juego: una breve introducción a las normas internacionales del trabajo / Oficina Internacional del Trabajo. – Ginebra, 2014, OIT.
25. Levi, Lennart, y Lars Andersson. *La Tensión psicosocial: población, ambiente y calidad de la vida*. Mexico: Manual Moderno, 1980.
26. Mann, Sandi y Holdsworth, Lynn. (2003). The psychological impact of teleworking: stress emotions and health. *New Technology, Work and Employment*, 18 (3), 196-211.
27. Mañas, M.A.R., Muñoz, E.A. y Pecino, V.M. (2012) Realidad organizacional y teletrabajo. *Comunitania*, (4), 105-122.

28. Maslach y Jackson, (1981). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.
29. MinTIC (2019), cuarto estudio de la penetración del teletrabajo.
30. Mintic (2014). Glosario. Recuperado de <http://www.mintic.gov/portal/604/w3-propertyvalue-1051.html>
31. MONTALVO, JOSEFA. 2006. La relación de trabajo y sus variantes. Fuente: <http://www.letrasjuridicas.com>
32. Montreuil, Sylvie y Lippel, Katherine. (2003). Telework and occupational health: A Quebec empirical study and regulations implications. *Safety Science*, 41, 339-358
33. NordVPN. (2020). *NordVPN*. Obtenido de NordVPN: [www.NordVPN.com](http://www.NordVPN.com)
34. Patlán Pérez, Juana. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo *Estudios Gerenciales*, vol. 29, núm. 129, 2013, pp. 445-455. Universidad ICESI
35. Pérez Sánchez, Carmen y Gálvez Mozo, Ana María (2007). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital*, 15, 57-79. Disponible en: <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/597>
36. RAE. Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. Madrid: RAE, 2002.
37. Sampieri, Roberto, Fernandez Carlos, y Pilar Baptista. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill, 2010.
38. Sánchez, M. (2012). Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América Latina. Documento de proyecto CEPAL
39. S.M. Jex. Claridad y sobrecarga de roles asignados. En: OIT Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo: Factores psicosociales y de organización. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo (2000)
40. Smith, F. (2012). Telework in the federal government: Identifying solutions for telework barriers (Tesis Doctoral, Northcentral University).
41. Sonora, Instituto Tecnológico de. [itson.mx](http://www.itson.mx). 5 de 2 de 2015. <http://www.itson.mx/Paginas/index.aspx>. Recuperado de <http://gradworks.proquest.com/35/36/3536041.html>
42. Tamayo, y Mario Tamayo. El proceso de la investigación científica. México: Limusa, 1995.

43. Thibault Aranda, J. ((2001), El teletrabajo. Análisis jurídico-laboral, Madrid, Consejo Económico y Social, 2ª edición.
44. VELÁSQUEZ MOLANO, José Armando. (10/02/05). El teletrabajo en Colombia: <http://www.caminandoutopias.org.ar>
45. Biblioteca Universidad EAN, recuperado de <https://web-a-ebsohost-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=c459993a-a506-4b49-806f-e26cb7b0ab29%40sessionmgr4007>