

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**TRABAJO FINAL DE GRADO**

Teletrabajo y Calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, Distrito

Nacional, República Dominicana, período de agosto-diciembre 2021

**ARLETTE LICELOTT CÁRDENAS HENRÍQUEZ 17-1538**

**CHARLENE MARIE GONZÁLEZ DE LEÓN 17-1444**

**Para la obtención de la Licenciatura en:**

**Psicología Industrial**

**Asesores:**

**Balduino Rainiero Acosta Pérez**

**Gertrudis Valdez Ventura**

**DISTRITO NACIONAL, REPÚBLICA DOMINICANA**

**Enero, 2022.**

## Tabla de Contenido

|  |    |
|--|----|
| Lista de Tablas.....                                   | 7  |
| Lista de Figuras.....                                  | 8  |
| Declaración de Autor de Obra Intelectual Original..... | 9  |
| Dedicatorias.....                                      | 11 |
| Agradecimientos.....                                   | 12 |
| Abstracto.....   | 14 |
| Abstract.....  | 15 |
| Parte 1. Marco Introductorio.....                      | 16 |
| Introducción.....                                      | 16 |
| Capítulo 1. Presentación del Problema.....             | 17 |
| 1.1. Planteamiento del problema.....                   | 17 |
| 1.2. Delimitación del problema.....                    | 21 |
| 1.3. Justificación de la investigación.....            | 21 |
| 1.4. Objetivos de la investigación.....                | 23 |
| 1.4.1. Objetivo General.....                           | 23 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos.....                      | 24 |
| 1.4.3. Preguntas de investigación.....                 | 24 |
| 1.5. Limitaciones.....                                 | 25 |
| 1.6. Marco legal y ético.....                          | 25 |
| 1.6.1. Aspectos legales.....                           | 25 |
| 1.6.2. Aspectos éticos.....                            | 29 |
| Parte 2. Marco Teórico.....                            | 30 |
| Capítulo 2. Marco Teórico.....                         | 30 |

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes históricos de la Calidad de vida.....                  | 30 |
| 2.2. Concepto de Calidad de vida y diferentes enfoques relacionados..... | 38 |
| 2.3. Otros factores importantes relacionados a la Calidad de vida.....   | 42 |
| 2.4. Beneficios de promover una mejor Calidad de vida.....               | 43 |
| 2.5. Riesgos Psicosociales.....  | 45 |
| 2.6. Factores Psicosociales.....   | 49 |
| 2.6.1. Estructura Organizacional.....                                    | 52 |
| 2.6.2. Supervisión de la dirección empresarial.....                      | 53 |
| 2.6.3. Medición y Remuneración del Desempeño.....                        | 54 |
| 2.6.4. Socialización y apoyo social.....                                 | 55 |
| 2.6.5. Participación y control.....                                      | 56 |
| 2.6.6. Comunicación.....   | 56 |
| 2.6.7. Inseguridad Laboral.....  | 57 |
| 2.6.8. Salud Laboral.....  | 59 |
| 2.6.9. Estrés.....   | 59 |
| 2.6.9.1. Estresores.....   | 62 |
| 2.6.10. Burnout o Síndrome del quemado.....                              | 63 |
| 2.7. Dimensiones Psicosociales.....                                      | 63 |
| 2.7.1. Exigencias psicológicas en el trabajo.....                        | 63 |
| 2.7.2. Conflicto Trabajo-Familia.....                                    | 65 |
| 2.7.2.1. Modelos explicativos del conflicto Trabajo-Familia.....         | 66 |
| 2.7.2.2. Consecuencias del conflicto Trabajo-Familia.....                | 67 |
| 2.7.2.2.1. Consecuencias del bienestar físico y psicológico.....         | 67 |
| 2.7.2.2.2. Consecuencias organizacionales.....                           | 68 |

|  |    |
|--|----|
| 2.7.2.2.3. Consecuencias familiares y costes sociales..... | 68 |
| 2.7.3. Apoyo social y calidad de liderazgo.....            | 68 |
| 2.7.3.1. Apoyo social de los compañeros.....               | 69 |
| 2.7.3.2. Apoyo social de los superiores.....               | 69 |
| 2.7.3.3. Calidad de liderazgo.....                         | 69 |
| 2.7.3.4. Sentimientos de grupo.....                        | 70 |
| 2.7.3.5. Previsibilidad.....                               | 70 |
| 2.7.3.6. Claridad de rol.....                              | 70 |
| 2.7.3.7. Conflicto de rol.....                             | 71 |
| 2.7.4. Compensaciones del trabajo.....                     | 71 |
| 2.7.4.1. Reconocimiento.....                               | 71 |
| 2.7.4.2. Inseguridad del empleo.....                       | 71 |
| 2.7.4.3. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo..... | 72 |
| 2.7.5. Capital social y justicia.....                      | 72 |
| 2.7.5.1. Justicia.....                                     | 72 |
| 2.7.5.2. Confianza vertical.....                           | 73 |
| 2.8. Teletrabajo.....                                      | 73 |
| 2.8.1. Antecedentes históricos del teletrabajo.....        | 74 |
| 2.8.2. Características del teletrabajo.....                | 76 |
| 2.8.3. Ventajas y desventajas del teletrabajo.....         | 77 |
| 2.9. Coronavirus (COVID-19).....                           | 79 |
| 2.9.1. Antecedentes y concepto del Coronavirus.....        | 79 |
| 2.10. TICs.....  | 81 |
| 2.11. Marco Conceptual.....                                | 81 |

|   |    |
|---|----|
| 2.11.1. Factor Psicosocial.....                                     | 81 |
| 2.11.2. Riesgo Psicosocial.....                                     | 82 |
| 2.11.3. Salud organizacional.....                                   | 82 |
| 2.11.4. Satisfacción organizacional.....                            | 82 |
| 2.11.5. Teletrabajo.....  | 82 |
| 2.11.6. Calidad de vida.....  | 83 |
| 2.11.7. Relaciones laborales.....                                   | 83 |
| 2.11.8. Empleado.....   | 83 |
| 2.12. Marco Contextual.....   | 83 |
| Parte 3. Marco Metodológico.....                                    | 87 |
| Capítulo 3. Metodología de la Investigación.....                    | 87 |
| 3.1. Enfoque de la investigación.....                               | 87 |
| 3.2. Diseño de la investigación.....                                | 87 |
| 3.3. Tipo de investigación.....                                     | 87 |
| 3.4. Unidad de análisis, Población, Muestra y Tipo de Muestreo..... | 88 |
| 3.4.1. Unidad de análisis.....                                      | 88 |
| 3.4.2. Población.....   | 88 |
| 3.4.3. Tamaño muestral.....   | 88 |
| 3.4.4. Muestra.....   | 89 |
| 3.4.5. Distribución de la población.....                            | 89 |
| 3.5. Criterios de inclusión.....                                    | 90 |
| 3.6. Fuentes primarias y secundarias.....                           | 90 |
| 3.6.1. Fuentes primarias.....                                       | 90 |
| 3.6.2. Fuentes secundarias.....                                     | 90 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.7. Método de investigación.....                                      | 90  |
| 3.8. Técnicas e instrumentos utilizados.....                           | 91  |
| 3.9. Método y Técnica de análisis de los datos.....                    | 92  |
| 3.10. Fases del proceso de la investigación.....                       | 92  |
| 3.11. Determinación de variables.....                                  | 93  |
| 3.12. Tabla de Operacionalización de Variables.....                    | 93  |
| Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.....               | 96  |
| Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.....            | 96  |
| 4.1. Resultados.....   | 96  |
| 4.1.1. Análisis de resultados.....                                     | 112 |
| 4.2. Relación de variables.....  | 119 |
| 4.3. Conclusiones.....   | 125 |
| 4.4. Recomendaciones.....  | 131 |
| Parte 5. Consultas Bibliográficas.....                                 | 136 |
| Referencias bibliográficas.....  | 136 |
| Parte 6. Anexos.....   | 149 |
| Anexo 1. Encuesta.....   | 149 |
| Anexo 2. Cronograma de actividades.....                                | 155 |
| Anexo 3. Presupuesto de Trabajo.....                                   | 156 |
| Anexo 4. Hoja de Entrega de Trabajo de Investigación.....              | 157 |
| Anexo 5. Control de Sesiones de las Asesorías de Trabajo de Grado..... | 158 |
| Anexo 6. Carta Autorización de Investigación.....                      | 160 |
| Anexo 7. Hoja de Firmas de Jurados.....                                | 161 |

## Lista de Tablas

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1: Distribución de la población.....  | 89  |
| Tabla 2: Operacionalización de variables cuantitativas.....   | 93  |
| Tabla 3: Expresión de opiniones en el trabajo.....  | 97  |
| Tabla 4: Desgaste emocional del trabajo en los colaboradores.....   | 98  |
| Tabla 5: Exigencia de tratar a todos por igual, aunque no se tengan ganas.....                                | 99  |
| Tabla 6: Escondimiento de emociones en el trabajo.....  | 100 |
| Tabla 7: Recibir ayuda y apoyo de los compañeros a la hora de realizar el trabajo.....                        | 101 |
| Tabla 8: Disposición de los compañeros de escuchar los problemas del trabajo.....                             | 102 |
| Tabla 9: Existencia de un buen ambiente laboral con los compañeros de trabajo.....                            | 103 |
| Tabla 10: Disposición del jefe inmediato a escuchar los problemas de trabajo.....                             | 104 |
| Tabla 11: Ayuda y apoyo del jefe inmediato para realización del trabajo.....                                  | 105 |
| Tabla 12: Retroalimentación del jefe inmediato para realización del trabajo.....                              | 106 |
| Tabla 13: Salud de los colaboradores.....   | 107 |
| Tabla 14: Oportunidades de mejora en conocimientos y habilidades.....   | 108 |
| Tabla 15: Sentimientos de que el trabajo ocupa tanto tiempo y energía que perjudica las tareas del hogar..... | 109 |
| Tabla 16: Recurrencia de pensamientos de las tareas del hogar cuando se está en el trabajo.....               | 110 |
| Tabla 17: Grado de incidencia de los factores psicosociales, en la calidad de vida.....                       | 120 |

## Lista de Figuras

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1. Diagrama modelo conceptual OMS.....  | 34  |
| Figura 2. Diagrama de Cortes Diaz.....   | 48  |
| Figura 3. Fórmula de Dolan, García & Diez y Bresó.....   | 60  |
| Figura 4. Factores del estrés laboral de Bresó y Dolan et al.....  | 62  |
| Figura 5. Organigrama empresarial de Post Digital Agency.....  | 85  |
| Figura 6. Expresión de opiniones en el trabajo. ....   | 97  |
| Figura 7. Desgaste emocional del trabajo en los colaboradores.....   | 98  |
| Figura 8. Exigencia de tratar a todos por igual, aunque no se tengan ganas.....                                | 99  |
| Figura 9. Escondimiento de emociones en el trabajo.....  | 100 |
| Figura 10. Recibir ayuda y apoyo de los compañeros a la hora de realizar el trabajo.....                       | 101 |
| Figura 11. Disposición de los compañeros de escuchar los problemas del trabajo.....                            | 102 |
| Figura 12. Existencia de un buen ambiente laboral con los compañeros de trabajo.....                           | 103 |
| Figura 13. Disposición del jefe inmediato a escuchar los problemas de trabajo.....                             | 104 |
| Figura 14. Ayuda y apoyo del jefe inmediato para realización del trabajo.....                                  | 105 |
| Figura 15. Retroalimentación del jefe inmediato para realización del trabajo.....                              | 106 |
| Figura 16. Salud de los colaboradores.....   | 107 |
| Figura 17. Oportunidades de mejora en conocimientos y habilidades.....   | 108 |
| Figura 18. Sentimientos de que el trabajo ocupa tanto tiempo y energía que perjudica las tareas del hogar..... | 109 |
| Figura 19. Recurrencia de pensamientos de las tareas del hogar cuando se está en el trabajo.....               | 110 |

## **Declaración de Autor de Obra Intelectual Original**

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de **Tesis de Grado**, de acuerdo con disposiciones vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

### **Nombres de los estudiantes con cédula de identidad y registro electoral**

No. Arlette Licelott Cárdenas Henríquez (402-3060321-5)

Charlene Marie González De León (402-1232245-3)

Declaramos: Ser las autoras de la tesis que lleva por título “Teletrabajo y Calidad de Vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, Distrito Nacional, República Dominicana, período de agosto- diciembre 2021”. Asesorada por Balduino Rainiero Acosta Pérez y Gertrudis Valdez Ventura, quienes presentaron a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que nos consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneramos a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumimos cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día 20 del mes de septiembre del año 2021.

Firma de los estudiantes:

Arlette Cárdenas

Charlene González

## **Dedicatorias**

### **Arlette Cárdenas**

Esta investigación va dedicada a todas las personas cercanas, y no tan cercanas, que nos ayudaron a desarrollarla y llevarla a cabo. Sin el soporte ni guía de las personas a nuestro alrededor, no hubiera sido posible.

Agradezco la oportunidad de trabajar una última vez con Charlene y por el apoyo incondicional para que juntas logremos cumplir con nuestro objetivo final: graduarnos. Muchísimas gracias hoy y siempre por todo, te quiero mucho.

### **Charlene González**

A Dios, porque Ebenezer hasta aquí me ha ayudado, y su gracia es la que me ha sustentado, realmente no ha sido un trayecto tan fácil, pero Dios ha sido bueno.

A mi mamá le dedico por completo este trabajo y toda mi carrera, sino fuera por tu esfuerzo, sacrificio, amor y dedicación, ni siquiera hubiera entrado a esta universidad. Eres una estrella que debe brillar y me hace feliz que puedas verme cerrando esta hermosa etapa.

A mi Abuela Corín, y mi Tía Yadira, quienes han sido un pilar para mi desarrollo personal y profesional, quienes junto con mi mamá han hecho todo el esfuerzo posible para que yo tenga otro tipo de vida, me han apoyado y han sacrificado mucho de sí para que yo pueda graduarme en estos momentos, las amo.

## **Agradecimientos**

### **Arlette Cárdenas:**

A mi madre, que me lo ha dado todo y con la que estaré eternamente agradecida, te amo.

A mi padre, que por sobretodo, me sigue apoyando y amando día tras día.

A mi hermano, por siempre ser una mano de ayuda y siempre ser una figura de apoyo en mi vida.

A mi novio, por creer en mí y siempre brindarme todo el amor, cariño y fuerzas para poder seguir desarrollándome como persona.

Al equipo de Post, ya que, sin ellos, esto no hubiera sido posible, muchísimas gracias por toda su colaboración.

A nuestros asesores de tesis, por su apoyo inmenso, colaboración y guía en la creación y desarrollo de la misma. Sin ustedes, nada hubiera sido posible.

### **Charlene González:**

A Dios le doy gracias y lo glorifico por ayudarme durante estos cuatro años, por sustentarme y poner en mí la valentía para poder cruzar cualquier obstáculo que se presentó, realmente su gracia fue la que me ayudó.

Agradezco a mi madre, Gisel De León. Estoy sorprendida por el sacrificio tan grande que has hecho por mí en estos cuatro años el hecho de salir de tu zona de confort por darme la vida universitaria que tu no tuviste no tiene precio, eres especial, eres una luz en mi vida y sé que no hay palabras y acciones suficientes para pagarte todo lo que has hecho por mí, porque sé que en parte es tu deber, pero no estás en la obligación de hacerlo, te amo.

A mi hermano, Gean Louis, por ser mi compañero de carrera, mi conejillo de indias para las prácticas universitarias, gracias por aguantarme los días que llegaba cansada de la universidad y por darme ánimo y fuerzas.

A mi tía, Rosalía Tavares, y a mi abuela Raquel Cabral, quienes han creído en mí desde que nací. Gracias por todo el apoyo que me han dado de manera incondicional tanto de manera emocional como de manera económica, gracias por los consejos, por las reprensiones y por la paciencia, las amo.

A mi compañera de tesis, Arlette Cárdenas, gracias por el gran apoyo, por la paciencia y por el gran balance que tenemos ambas en cuanto a la personalidad y carácter. Gracias por estar ahí siempre que lo necesite y gracias por confiar en mí y darme ánimo siempre, te quiero.

A un grupo de personas que se volvieron especial en mi vida y me ayudaron a crecer profesional y personalmente, ellos son: Héctor Heredia, Carroll Díaz, Mary Peña, Lizmary Zorrilla, Schaidy Pérez, Cándida Taveras, Camilla Muñoz, Leslie Espinal, y en especial a Astrid Machado, María Rincón, Lisbeth Genao y Pamela Aquino, quienes me ayudaron a pulirme personalmente y cada día me retaron a crecer con amor y paciencia, los amo.

## **Abstracto**

Este estudio evaluó la incidencia desarrollada del trabajo remoto, en la calidad de vida de los colaboradores de Post Digital Agency, durante la pandemia por COVID-19. El objetivo general planteó el indagar acerca de la relación del teletrabajo y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa. Los objetivos específicos respondieron a determinar los factores psicosociales que están presentes en el teletrabajo; identificar los elementos que afectan la calidad de vida de los colaboradores; relacionar los factores psicosociales existentes en el teletrabajo, con la calidad de vida; y diseñar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores que practican el teletrabajo

El enfoque de investigación utilizado por las autoras fue cuantitativo y de campo, para la cual, con respecto a la literatura esencial para el desarrollo de la misma, se buscaron con base nacional, e internacional para mayor profundidad; al igual que la información proporcionada por Post Digital Agency. Se realizó un cuestionario a los empleados de la empresa, para su correcto y apropiado análisis, una vez se obtuvieron los resultados, los cuales responden a los objetivos de investigación planteados inicialmente.

Se trabajó en base a una muestra de 25 colaboradores que respondieron al cuestionario suministrado por Google Forms. A partir de los resultados obtenidos, se pudo encontrar que, los factores psicosociales existentes, en el contexto del teletrabajo, con relación a la calidad de vida de los colaboradores, no impactan de manera negativa en dichas dimensiones psicosociales evaluadas dentro de la investigación. Por esto, se pudo llegar a la conclusión de que, Post Digital Agency y sus colaboradores poseen un buen manejo o balance entre su calidad de vida laboral y la modalidad del teletrabajo durante la pandemia por COVID-19.

**Palabras Claves:** Calidad de vida, Teletrabajo, COVID-19, Factores Psicosociales.

## **Abstract**

This study evaluated the incidence of remote work, on the quality of life of Post Digital Agency employees, during the COVID-19 pandemic. The general objective was to inquire about the relationship between teleworking, and the quality of working life of the company's workers. The specific objectives responded to determining the psychosocial factors that are present in telework; identify the elements that affect the quality of life of the collaborators; link the psychosocial factors existing in telework, with quality of life; and design actions that contribute to improving the quality of life of employees who practice telework.

The research approach used by the authors was quantitative and it was a field investigation, for which, regarding the essential literature for its development, they were searched on a national and international basis for greater depth; as well as the information provided by Post Digital Agency. A survey was carried out to the employees of the company, for its correct and appropriate analysis, once the results were obtained, which responded to the research objectives initially raised.

The investigation was based on a sample of 25 employees, who responded to the survey made out on Google Forms. From the results obtained, it could be found that the existing psychosocial factors, in the context of teleworking, associated with the quality of life of the collaborators, do not negatively impact these psychosocial dimensions evaluated within the research. Therefore, it was possible to conclude that Post Digital Agency and its collaborators have a good management or balance between their quality of work life and the modality of telework during the COVID-19 pandemic.

**Key Words:** Quality of life, Telework, COVID-19, Psychosocial Factors.

## **Parte 1. Marco Introductorio**

### **Introducción**

La situación actual causada por la pandemia por COVID-19 ha impactado grandemente en cómo las personas se desenvuelven en su medio, tanto el personal, como en el colectivo, lo cual ha llevado a una gran cantidad de transformaciones y reestructuraciones a nivel social que nos ha permitido sobrellevarla hasta el día de hoy, desde sus inicios en marzo 2020.

A nivel laboral, las empresas han tenido que someterse a la modalidad del teletrabajo, de manera mundial, para evitar la alta propagación del virus y seguir manteniendo un grado de productividad dentro de las mismas. Esto ha traído un sinnúmero de ventajas para los colaboradores, no obstante, así como beneficios, ha incurrido en desventajas tanto para las empresas, como para los colaboradores, los cuales pueden verse muy afectados, puesto que, el espacio que antes era estrictamente hogareño y personal, ahora se ve acaparado como un espacio de trabajo por igual, lo cual puede afectar gravemente al colaborador, y crear un desbalance entre ambas partes.

A lo largo del estudio, vimos sus bases de investigación, como el planteamiento del problema y los objetivos de investigación, dentro del capítulo 1; en el capítulo 2, descubrimos y profundizamos los antecedentes de relevancia para el estudio, relacionados a la calidad de vida, el teletrabajo y los factores psicosociales asociados. Ya para el capítulo 3, estuvimos desglosando la metodología de investigación, en todos sus aspectos (diseño, enfoque, tipo de estudio, muestra,...); en el capítulo 4, hablamos de los resultados obtenidos, se relacionaron las variables, se desarrollaron las conclusiones y las recomendaciones. Por último, dentro de los capítulos 5 y 6, vemos la bibliografía y los anexos, respectivamente.

## **Capítulo 1. Presentación del problema**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El teletrabajo es un nuevo enfoque de trabajo que se ha tenido que adoptar en la mayor parte del mundo para poder continuar laborando bajo las nuevas condiciones causadas por la pandemia del COVID-19. Según un estudio hecho por la American Chamber of Commerce of the Dominican Republic y Deloitte más de un 80% de las empresas pertenecientes a las cámaras de comercio de países como, República Dominicana, Guatemala, Nicaragua, Honduras y Costa Rica, durante el tiempo de cuarentena permanecieron en la modalidad de trabajo remoto a causa del COVID-19, debido a que el 76% de las empresas mantenían entre un 50% a un 100% de sus colaboradores trabajando desde casa.

Sabiendo esto es importante notar que el teletrabajo repercute directamente en la calidad de vida de los colaboradores dejando un efecto negativo. Consiguiente a esto, Joaquim Nunes, jefe de Salud y Seguridad Ocupacional de la OIT, respalda lo anterior, puesto que plantea que, aunque la mejor forma de no aumentar el nivel de contagios de la población internacional es teletrabajando, esto no significa que debemos de olvidarnos de la salud mental y física de los colaboradores.

En los orígenes de esta situación, a partir de marzo de 2020, se declara oficialmente la pandemia por el Coronavirus Tipo 2 (SARS-CoV-2), o conocido popularmente como pandemia por COVID-19 (OMS, 2020). Su rápido y eficaz contagio hizo que no solamente la República Dominicana se sometiera a una cuarentena obligatoria, si no que en todas las partes del mundo donde el virus sostuvo el mismo impacto, se dispusiera el acatamiento de las mismas medidas; haciendo que un alto porcentaje de las empresas y negocios que sus servicios permiten esta modalidad, adoptaran una nueva forma de trabajo que no tenían

marcada en sus planes al momento de que todo comenzó, mientras que otras en algunos casos fueron cerradas por completo hasta desaparecer.

La misma se caracteriza por síntomas similares a la neumonía y fiebre, en los casos más medios y graves, haciéndose pasar como una gripe común pero más letal y silenciosa. Esta es altamente contagiosa y tarda alrededor de dos (2) a catorce (14) días en promedio, para presentar sus síntomas, por lo que es difícil identificar rápidamente a una persona contagiada, ya que muchas personas tampoco presentan síntomas, es decir que son asintomáticos (CDC, 2021).

Localmente debido al incremento de los casos por contagio y/o sobrepoblación de los hospitales y centros, debido al COVID-19 y a la falta de consciencia de la nación dominicana, se han instaurado las normativas de alejamiento social, como el uso de mascarillas y/o protectores, asearse frecuentemente al salir de casa, en conjunto del teletrabajo en diversos sectores empresariales, la realización de los estudios desde casa para evitar la aglomeración innecesaria de personas y el contagio en masa de la enfermedad y la implementación del toque de queda, que crea restricciones no solamente de tránsito, sino de horarios para las empresas de los distintos sectores activos, tanto público, como privado. Lo cual, además, dificulta y limita los diversos medios de transporte por los cuales la población puede manejarse en el día a día.

Por esto, el problema surge debido a que el mismo teletrabajo está interfiriendo y quitando los límites de la vida personal y profesional del colaborador, haciéndolos ver como uno solo, ya que el espacio de la vida de hogar del trabajador se ha vuelto también su espacio de vida laboral, afectando directamente la calidad de vida que no son más que las distintas necesidades y percepciones específicas fuera del lugar de trabajo, como las rutinas

de ejercicios, tiempo de calidad en pareja y con los hijos..., la cual se puede ver irrumpida por la existencia del trabajo remoto.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), entre las consecuencias más importantes que tiene el teletrabajo entre los colaboradores, está el desgaste físico, ya que estos no cuentan con una cantidad igual de movilidad corporal que realizaban con anterioridad, al tener que salir de casa todos los días; sino que ahora pueden durar en la misma posición dentro de sus hogares por muchas horas seguidas, sin descanso alguno; y también se identifica el agotamiento emocional que estos sufren, al no poder separar su vida personal de su vida laboral, ya que ambas ahora coexisten en un mismo espacio, que es el hogar.

Lo anterior es apoyado y especificado, por igual, por el Dr. Tomás Chamorro-Premuzic en una sección de lectura publicada en Fast Company, titulada “Los efectos negativos que podría provocar el teletrabajo”, el cual es resumido por el Diario Libre (2020). Chamorro-Premuzic indica que la soledad es una de las consecuencias más notables, puesto que, cuando las organizaciones no entablan unos canales de soporte y comunicación apropiados a la situación y un clima, junto con una cultura organizacional eficaces, muchos colaboradores tienden a sentirse solos, ya que el mundo digital nunca podrá reemplazar el mundo físico; el segundo factor es la ansiedad, porque cuando los empleados no pueden manejar y planificar correctamente su tiempo, experimentan irritación, fastidio, y cansancio; otro factor importante, es el estrés, ya que existe una transición fuerte y chocante que ocurre el pasar de estar en un espacio físico con una rutina establecida, a estar en el hogar con los miembros familiares, en la mayoría de los casos.

Además, los hábitos alimenticios también se ven afectados, puesto que el colaborador en muchas ocasiones, por concentrarse más en ser productivo, puede comenzar

a saltarse comidas, lo cual puede incidir haciendo una muestra en el físico y en la salud mental/emocional de el mismo, al igual puede provocar cambios negativos en su ciclo del sueño (Diario Libre, 2020).

Todas estas instancias han logrado afectar a Post Digital Agency, una empresa dedicada a la digitalización de diferentes marcas. Abarca el diseño gráfico, la publicidad y producción de medios digitales que necesitan las marcas para desarrollarse en esta era en la que las redes sociales son de mucha importancia.

En vista de la pandemia por COVID-19, Post Digital Agency se ha envuelto en cambios a nivel de productividad y desempeño, por la misma existencia de trabajar de manera remota, dado que no todos los colaboradores logran cumplir con los estándares, objetivos y funciones o tareas en su espacio hogareño, lo cual logra repercusiones a nivel de calidad de vida laboral de los mismos. Por esta razón, la empresa trabaja aún con la modalidad del teletrabajo, pero de manera rotativa, estando solo ciertos puestos y colaboradores de manera fija asistiendo todos los días a trabajar de manera presencial, y con más facilidades en este sentido para los empleados que logran desempeñarse correctamente laborando desde casa, puesto que aún estamos dentro de una crisis sanitaria a consecuencia de la pandemia. Además, dentro de la misma se han implementado planes, en conjunto a todo el personal, para desarrollar programas para la mejor aplicación del teletrabajo y así apoyar y continuar logrando los objetivos de la empresa adecuadamente.

Desde marzo del año 2020, Post Digital Agency se encuentra realizando el teletrabajo de manera rotativa, debido a la pandemia por COVID-19, para velar por el bienestar físico de sus colaboradores.

Antes de entrar en la modalidad del teletrabajo, los colaboradores debían de ir de lunes a viernes, en un horario de 8 am a 5 pm a la oficina central, que en ese momento se encontraba en la plaza comercial de Galería 360, Distrito Nacional, República Dominicana.

Ante la situación anteriormente planteada, se hace necesario realizar un estudio que analice el teletrabajo y calidad de vida laboral en los colaboradores de Post Digital Agency en el período agosto-diciembre 2021, haciendo pertinente dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación del teletrabajo y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, en el Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana, durante el período de agosto-diciembre 2021?

## **1.2. Delimitación del problema**

La investigación se realizó en el Distrito Nacional, República Dominicana, durante los meses de agosto-diciembre 2021, con los colaboradores de Post Digital Agency en la cual se reunió información sobre las variables de la presente investigación, las cuales son el teletrabajo y calidad de vida laboral.

## **1.3. Justificación de la investigación**

El trabajo de investigación servirá para crear y desarrollar herramientas y estrategias para mejorar la calidad de vida, balanceando la vida personal y vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, durante la vigencia del teletrabajo, para que así estos puedan mantener un buen nivel de productividad, y una buena calidad de vida de manera simultánea; lo cual podrá ser de buen uso también para que aquellas empresas, cuyos colaboradores se encuentren en la misma situación, puedan tener la información necesaria para aumentar su ritmo de productividad y encontrar un balance en ambas áreas de las vidas de sus colaboradores.

La investigación es inédita puesto que, aunque ya hay estudios anteriores similares, la investigación permitirá arrojar luz a la relación del trabajo a distancia y la calidad de vida en un nuevo contexto: la pandemia desatada por el COVID-19 en República Dominicana, en marzo del 2020.

Al momento, existen investigaciones similares a esta, pero no bajo el mismo contexto y enfoque, por lo que su realización se consideró válida y legítima, ya que se guiará bajo una nueva modalidad, que les permitirá a las autoras, a través del contacto con los sujetos de estudios, y con ayuda de las búsquedas bibliográficas, a entender con mayor amplitud, la problemática planteada.

La realización de este estudio es pertinente, pues se requerirá de información actualizada sobre las consecuencias del trabajo remoto en la calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, la cual será recogida a través del instrumento utilizado con los trabajadores, para el desarrollo de estrategias de mejoría.

La metodología propuesta permitirá acercarse a las fallas en las rutinas profesionales y personales de los colaboradores, debido al teletrabajo. El uso del cuestionario será de una forma rápida, confiable y eficaz de obtener la información requerida sobre la conexión que tiene el teletrabajo y la calidad de vida de los colaboradores de Post Digital Agency, dando paso así, a tener una amplia visión del problema.

Con la información producida por este estudio, se podrán implementar medidas eficientes y eficaces destinadas a garantizar una gran mejoría en la rutina profesional y personal de los colaboradores de Post Digital Agency, garantizando un mejor rendimiento laboral y una mejor calidad de vida para los mismos.

Dada la cantidad de colaboradores que se encuentran en esta nueva modalidad de trabajo a distancia, este estudio permitirá a la empresa lograr un balance en la carga laboral de sus colaboradores, para que su rutina personal también posea un equilibrio, y les permita rendir su tiempo de trabajo en casa.

Las autoras se consideran en facultad de la realización del estudio, puesto que se dispone de una metodología establecida para encaminar apropiadamente la recopilación de información primordial para analizar y tabular, de la cual, se poseen suficientes conocimientos para realizarse correctamente y de manera objetiva. Asimismo, se disponen de los recursos económicos, ya que los costes para el estudio son asequibles para las autoras; se tienen los recursos humanos para poder llevar a cabo las encuestas e indagaciones necesarias; se tienen los recursos tecnológicos, ya que estos mismos se encuentran a la disposición y el uso diario del público; y también, se dispone del tiempo necesario para poder desarrollar efectivamente la investigación.

Se cuenta con los sujetos necesarios para la investigación, ya que se dispone con los colaboradores de la empresa Post Digital Agency, los cuales están disponibles y dispuestos a colaborar en la investigación, mediante el cuestionario proporcionado por Google Forms.

Actualmente, existen estudios realizados con respecto al hecho de que el COVID-19 ha impulsado y ha renovado la línea del teletrabajo, sin embargo, no existen estudios realizados bajo el mismo enfoque y contexto que se le ha otorgado a este mismo.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer la relación del teletrabajo y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, en el Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana, durante el período de agosto-diciembre 2021.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar los factores psicosociales que están presentes en el teletrabajo en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.
2. Identificar los elementos que afectan la calidad de vida de los colaboradores en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.
3. Relacionar los factores psicosociales existentes en el teletrabajo, con la calidad de vida de los colaboradores en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.
4. Diseñar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores que practican el teletrabajo, en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

#### **1.4.3. Preguntas de investigación**

1. ¿Cuáles son los factores psicosociales que están presentes en el teletrabajo de los colaboradores en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana?
2. ¿Cuáles son los elementos que afectan la calidad de vida de los colaboradores en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana?
3. ¿Cómo afectan los factores psicosociales existentes del teletrabajo, en la calidad de vida de los colaboradores en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana?
4. ¿Cuáles acciones contribuyen a mejorar la calidad de vida de los colaboradores en Post Digital Agency, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana?

## **1.5. Limitaciones**

Algunas de las limitaciones que se pueden presentar dentro de la investigación son las siguientes:

- a. La investigación implica que la muestra proporcione informaciones relacionadas a su percepción de su calidad de vida laboral, en relación a la modalidad del trabajo a distancia, lo que pueden ser datos personales, y por tanto, puede que estos no se sientan cómodos hablando de eso o que simplemente no estén dispuestos a participar de la misma. Esto será una gran limitante para el trabajo en estudio, ya que no podrán ser recopiladas las informaciones necesarias para llevarlo a cabo.
- b. Escasez o ausencia de estudios previos similares o de fuentes primarias o secundarias veraces y confiables para desarrollar la investigación debajo de un marco y base elemental y que contenga toda la información necesaria para la continuación de este.

## **1.6. Marco legal y ético**

### **1.6.1. Aspectos legales**

Actualmente, según la Senior Counsel, Urania Paulino (LexLatin, 2021), establece que, aunque la República Dominicana aún no tiene una ley específica para el teletrabajo, en el 2020, el Ministerio del Trabajo publicó tres resoluciones para regular:

- La Resolución 07-20
- Resolución 23-20
- Resolución 27-20

De la misma manera, el Poder Judicial ha emitido sus propios parámetros que han autorizado el uso de las TICs en la resolución de disputas.

El ministro de Trabajo, Luis Miguel De Camps (Ministerio de Trabajo, 2020), ha establecido con anterioridad, que estas resoluciones se han emitido dentro de un marco de exploración, para proporcionar las condiciones nítidas por y para los colaboradores y los empresarios, en relación a crisis actual causada por la pandemia del coronavirus.

Este mismo ha planteado que el Ministerio de Trabajo se hará cargo, a través de los departamentos correspondientes, para que se cumplan de manera efectiva las resoluciones propuestas, manteniéndose con la tarea de buscar y edificar resultados consensuados para poder asegurar los derechos de los colaboradores y sus empleadores.

Según el Ministerio de Trabajo (2020), con relación al empleo del teletrabajo como manera especial de trabajar durante estos tiempos, se ha entablado lo siguiente:

- Será optativo
- Estará consensuada a un convenio por escrito entre ambas partes
- Estará sometido a lo decretado por el Código de Trabajo, la Ley 87/01, la cual instauro el Sistema Dominicano de Seguridad Social y los demás lineamientos que regularizan el empleamiento en la República Dominicana

Los tratados de teletrabajo deben adaptarse a los lineamientos englobados dentro de dicha resolución, y, además, deben de ser notificados a la Dirección General de Trabajo (DGT) del Ministerio de Trabajo de la República Dominicana.

Dentro del mismo ámbito, Linera (LexLatin, 2021), indica que, en el Congreso Nacional de la República Dominicana ya se encuentran planteadas tres iniciativas de ley acerca del trabajo a distancia. La misma Cámara de Diputados de la República Dominicana tiene los siguientes proyectos en desarrollo:

- Proyecto de Ley que regulariza el trabajo a distancia de los grandes sectores de trabajo del país

- Proyecto de Ley del trabajo a distancia

El Proyecto de Ley sobre el Teletrabajo también se encuentra siendo trabajado por el Senado de la República Dominicana.

A partir de dichos proyectos de ley, y teniendo en cuenta el símil hecho frente a legislaciones semejantes de los países cercanos, se puede mencionar que resultan apropiadas las resoluciones en base al contenido a tratar; los derechos y deberes de los colaboradores trabajando remotamente; la indemnización de los gastos por parte de las empresas, la protección de los datos y de la información de los teletrabajadores, entre otras (LexLatin, 2021).

Continuando Paulino (LexLatin, 2021), todavía quedan muchos aspectos por desarrollar para ampliar y reforzar el marco regulatorio actual del teletrabajo como la modalidad extraordinaria de empleamiento. Se citan algunos de los aspectos más importantes:

- Falta constituir las variedades de tipo de teletrabajo.
- Acordar la distribución de costes directos e indirectos entre las empresas y el colaborador.
- Demarcar las garantías y derechos para evitar atropellos contra el colaborador (telepresencialismo).
- Desplegar, con amplitud, el derecho a la desconexión del espacio laboral, entre otras.

Comunica Paulino, que el Consejo del Poder Judicial, a través de la Resolución No. 05-20 del 19 de mayo del año 2020, publicó la Guía de Teletrabajo para el país. Por medio de esta, implantó las directrices generales para que los jueces y servidores jurídicos, dentro del área jurisdiccional y administrativo, puedan trabajar a distancia, afianzando el precepto

de continuidad del Estado dominicano y asegurando el acceso a los servicios de ecuanimidad (LexLatin, 2021).

A partir del lunes 11 de octubre de 2021, el estado de emergencia y el toque de queda inicialmente dispuestos a mediados de julio de 2020, han sido levantados dentro del territorio dominicano, para todas sus demarcaciones, a través del Poder Ejecutivo de la República Dominicana. Por otro lado, el mismo ha recalcado que se mantendrán las mismas medidas obligatorias de uso de mascarillas y de distanciamiento social entre los ciudadanos, además del esfuerzo para seguir promoviendo la vacunación general de la población contra el COVID-19 (Listín Diario, 2021).

Sin embargo, luego surge una nueva restricción, relacionada con la finalización de este estado de emergencia y toque de queda, la cual es la prohibición del acceso a lugares públicos y privados (bares, escuelas, transporte, centros laborales, etc.), sin la presentación de la tarjeta de vacunación con dos dosis, o una prueba PCR negativa actualizada a estos mismos lugares. Esto último podrá ser sancionado si se llegan a presentar falsificaciones de los anteriores documentos requeridos (Europa Press, 2021).

En caso de no poder recibir la vacunación apropiada contra el Coronavirus, el MAP informa que la persona no vacunada deberá tener un permiso especial, el cual solo es proporcionado por el Ministerio de Salud Pública (Ministerio de Administración Pública, 2021).

El Ministerio de Administración Pública (MAP) indicó que, a partir del lunes 18 de octubre de 2021, esta restricción estará en movimiento para todas aquellas personas mayores de 12 años, siguiendo lo anteriormente mencionado, a través de la circular núm. 0030158 (Ministerio de Administración Pública, 2021).

### **1.6.2. Aspectos éticos**

Las autoras se comprometen a cumplir con los aspectos éticos y debidos de la investigación, tomando en cuenta los parámetros propuestos por la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de mantener una postura ética y responsable, de compromiso institucional y de respeto a la hora de conducir el estudio dentro y con el centro propuesto, y el personal colaborador.

Las autoras también se comprometen a honrar y ser siempre transparentes con lo descrito y arrojado por la investigación, y de ser agentes íntegros para desarrollar y dirigir el estudio por el mismo camino.

Para cerrar este primer capítulo, en el cual pudimos sentar las bases y motivaciones para realizar esta investigación, denotamos el planteamiento del problema, explicado ampliamente en la literatura, la delimitación del mismo, los diversos objetivos, tanto generales, como específicos, y sus preguntas respectivas; la justificación de porqué realizar este estudio y sus limitaciones, así como los aspectos legales y éticos.

En conjunto, todo da un inicio y dirección clara de a dónde se quiere llegar con la investigación, lo cual permite desarrollar y tomar los siguientes pasos de los capítulos que les continúan a este, para el completo entendimiento de las metas planteadas y su desenvolvimiento.

## **Parte 2. Marco Teórico**

En este capítulo se desarrollan los diversos conceptos, investigaciones, artículos, modelos y teorías que sostienen la investigación en proceso. En esta parte se exponen los antecedentes históricos de la investigación, así también como algunos aspectos generales de las variables de teletrabajo y calidad de vida laboral, así también como los factores de riesgos psicosociales, para una mayor comprensión de la problemática.

### **Capítulo 2. Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes históricos de la Calidad de vida**

La calidad de vida es un concepto que empieza a surgir entre los años 60 y 70 en Estados Unidos, a partir del desarrollo de varias conferencias creadas por el Ministerio de Trabajo estadounidense, con el respaldo de la Universidad de Columbia y la Fundación FORD, las cuales trataron diversos temas enlazados con la calidad de vida y la necesidad de humanizar, estimular y dinamizar el entorno organizacional, con una visión más centrada en los factores humanos y la necesidades de promover el bienestar, en todo sus aspectos, principalmente el de los colaboradores (Patlán (2016); Segurado y Agulló (2002), citado en Matabanchoy, Muñoz y Pérez (2019); Miño (2016), citado en Matabanchoy, Muñoz y Pérez, 2019). Debido a esto, el desarrollo y la importancia de la calidad de vida fue creciendo y haciendo más relevante con el paso del tiempo, siendo reconocido ya a un nivel socio-institucional y teniendo una gran influencia en el desarrollo de este a nivel político y organizacional, en países europeos (Granados (2011), citado en Matabanchoy, Muñoz y Pérez (2019); Carranza, Silva y García, 2018).

Por otro lado, otros autores, como Patlán (2016), aseguran que el surgimiento del interés del desarrollo de la calidad de vida laboral se dio en la década de los 70 's en la compañía General Motors.

Algunas investigaciones que tratan los asuntos de la calidad de vida y el teletrabajo son la tesis elaborada por el autor Emiliano Casagrande en el año 2012, bajo el título de “Impacto del Teletrabajo en la Calidad de Vida del colaborador en la industria del petróleo”, en Argentina. Citando a Campbell (1981) & Meeberg (1993), Casagrande (2012), explica que la calidad de vida nace en Estados Unidos un poco más tarde de la segunda guerra mundial, como una decisión de los investigadores para explorar si realmente los colaboradores se sentían satisfechos con sus vidas. Más adelante, luego de la década de los sesenta el campo de las ciencias sociales empieza a ampliar en el estudio de la calidad de vida de manera más profunda, recolectando datos del nivel socioeconómico de la persona, nivel de educación, entre otros.

En la década de los años setenta, el concepto de calidad de vida fue tomando un enfoque multidisciplinario y constituido por categorizaciones que fueron compuestas por Borthwick-Duffy (1992), y Felce & Perry (1995), citados en Casagrande (2012). Las cuatro categorías mencionadas fueron, a saber:

1. **Según condiciones de vida:** Se refiere a los aspectos objetivos como salud, como el contexto donde vive el colaborador, interacciones interpersonales, profesión, oficio y las actividades extracurriculares que realiza el colaborador fuera del horario laboral.
2. **Según satisfacción con la vida:** Se refiere a aquella parte del colaborador, como la disposición de salud, física, mental y emocional que este pueda tener, así mismo como el contexto en donde viva.
3. **Según condiciones de vida y satisfacción con la vida:** Este indicador se refiere a la mezcla del estado de salud, física mental y emocional que el colaborador pueda tener junto con el impacto en sus interacciones interpersonales, su

profesión, oficio y las actividades extracurriculares que estos realizan fuera de su jornada laboral.

**4. Según condiciones de vida y satisfacción con la vida afectado por valores:**

Este factor o indicador surge de la necesidad de entender la visión, proyección del colaborador, así como los valores que este mismo integra a su vida.

Esta investigación implementó un análisis cualitativo del teletrabajo, en donde pudieron destacar fortalezas como disminución de costos, incremento de la productividad, mejora la calidad de vida del colaborador, contribución hacia el medio ambiente, capacidad de resiliencia de la empresa y debilidades, como gastos permanentes en las TICS, para preparar las herramientas para el teletrabajo, y pérdida de la cultura empresarial, resaltando que ambiente del hogar no es un el lugar más efectivo en donde colaborador puede desarrollar bien sus funciones. Este estudio fue realizado en empresas como Petrobras, Axion Energy, Exxon Mobil y Shell, dentro de los tres sectores de la industria del petróleo, a saber, Upstream, Midstream y Downstream, en donde ya el teletrabajo estaba implementado, a partir de las entrevistas realizadas con los distintos colaboradores (Casagrande, 2012).

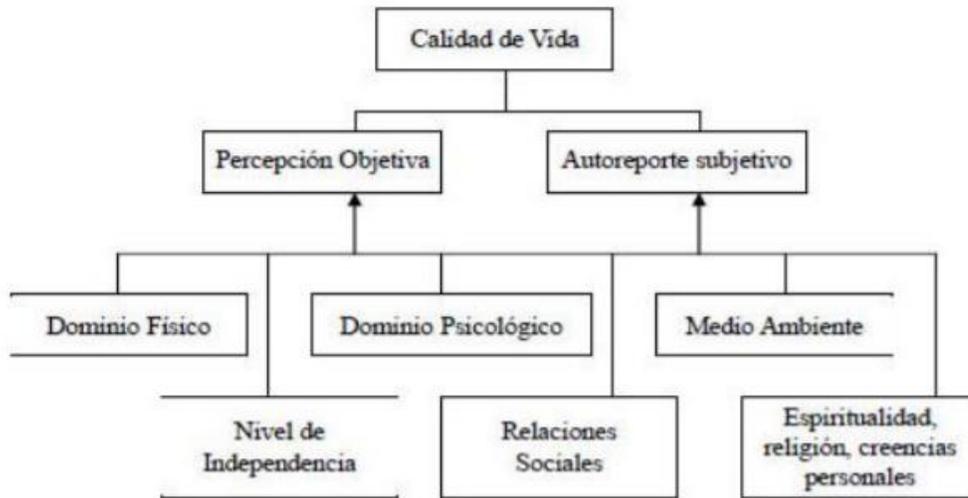
Sin embargo, en el estudio cuantitativo del teletrabajo en la industria petrolera las empresas YPF, Axion Energy, Shell y ExxonMobil están desde su fundación en el desarrollo de del teletrabajo en Argentina, manteniéndose a la vanguardia del Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), y luego siendo parte del programa Red de Teletrabajo, ya que desde el año 2008 se está implementando esta modalidad del teletrabajo haciendo un énfasis en el sustento de la calidad de vida. Por otro lado, Petrobras Argentina, no tiene establecido una cultura de teletrabajo, puesto que es una empresa con fundamentos muy firmes en que el colaborador

rinde de manera ideal estando en su espacio físico de trabajo, y cumpliendo su horario completo de trabajo. No obstante, ya se estuvo realizando una prueba piloto con seis colaboradores para la implementación del teletrabajo como política de la empresa (Casagrande, 2012).

Dentro de las conclusiones de esta investigación, a raíz de los análisis cualitativos y cuantitativos se encuentran que, para las organizaciones de la industria del petróleo en Argentina, el teletrabajo no es estipulado como un beneficio al empleado, sino que es una modalidad más en la cual el colaborador puede realizar su trabajo en otro establecimiento físico, tratando de encontrar un balance con su rutina personal (Casagrande, 2012).

Por otra parte, Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), en su investigación “El Teletrabajo, impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía colvotel S.A en Bogotá”, plantean que, citando a O'Boyle (1994), los indicadores objetivos de la calidad de vida como la salud, física, mental y emocional, el espacio físico, los ingresos económicos, el hogar del colaborador y otros indicadores cuantificables y visibles, son evaluaciones válidas y estándares de la calidad de vida.

The WHO L Group (1995), citado en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), establece dentro de un mapa conceptual que, dentro de la calidad de vida, la percepción de cada colaborador del entorno con relación a la cultura, estilo de valores y su vínculo con intereses individuales, metas, aspiraciones, estándares y expectativas, se resumen en dos vertientes principales, la Percepción Objetiva y el Auto Reporte Subjetivo.



**Figura 1:** Diagrama modelo conceptual OMS (The WHO L Group (1995), citado en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia, 2018).

Profundizando un poco más en la calidad de vida, Quintero (1992), citado en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), menciona que la calidad de vida es el parámetro multidimensional del confort material, físico, emocional, y místico de un individuo en un ambiente social y cultural determinado. Agregando a esto, Rodríguez (1998), citado en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), argumenta que la calidad de vida en un contexto profesional, es conocida con el nombre de calidad de vida laboral, definiéndose como el compuesto de herramientas de transformación, con el fin de empoderar las tareas específicas de los puestos de administración y puestos de trabajo, a través del aumento de estímulos más satisfactorios, mediante la optimización de competencias, actitudes y destrezas en cada uno de los colaboradores.

Además de esto, Lawton y Kleban (1984), citados Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), hablan de siete factores internos dentro de la parte subjetiva en el individuo, en el contexto de la calidad de vida, que son:

1. Afecto positivo.

2. Síntomas físicos y emocionales.
3. Afición dañina.
4. Autoaprecio.
5. Punto de vista individual de la salud.
6. Regocijo a los familiares.
7. Coherencia.
8. Angustia colectiva

Y por otra parte, los cuatro factores externos en el entorno del individuo:

1. Gozo distinguido.
2. Afición provechosa.
3. Ocupación del periodo de tiempo.
4. Movimiento y placer con camaradas.

Según explica Lawton y Kleban (1984), citados Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), estos factores comprueban que el individuo es un ser que cambia según el ambiente, y si cualquiera de estos integrantes se transforma, los demás aspectos de su calidad de vida se pueden ver afectados.

Más adelante, dentro de la investigación, Maslach y Jackson (1981), citados en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), hacen énfasis en la importancia de una calidad de vida al máximo en los individuos, ya que si el colaborador en su teletrabajo, no encuentra un balance entre su rutina de vida de personal y su rutina profesional, estos pueden presentar el síndrome del burnout, que se distingue por el agotamiento emocional, la despersonalización y el bajo rendimiento laboral.

Por último, pero no menos importante, López (2010), citado en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia (2018), establece la conexión de la calidad de vida y su

repercusión dentro de las organizaciones, además dentro de la sociedad, enseñándoles como el perfeccionamiento continuo de la apreciación hacia cosas tan sencillas como ahorrar tiempo del hogar al espacio de trabajo, reducción del nivel de estrés, y el progreso de las circunstancias familiares y personales, genera que los colaboradores de la empresa se sientan más útiles por la independencia y flexibilidad que la organización les otorga.

La metodología utilizada para la investigación fue cualitativa, porque buscaba saber más sobre las relaciones que se crean entre los colaboradores en cuanto a su calidad de vida y el teletrabajo e intenta describir la realidad que experimentan (Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia, 2018).

Dentro de las deducciones de esta investigación, se encontró que con la implementación del teletrabajo en la organización COVATEL, se procura encontrar un balance personal y profesional entre los colaboradores, al igual que para la empresa, disminuyendo no solo así el ausentismo laboral, sino también incrementando la productividad y el grado de satisfacción de cada uno de los colaboradores, creando así una cultura organizacional de compromiso y trabajo independiente (Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia 2018).

Camacho Peláez & Higuera López en su investigación “Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético en Bogotá Colombia en el año 2012”, tomaron la calidad de vida del colaborador desde un enfoque laboral, haciendo un contraste con la productividad y el teletrabajo.

Cadenilla & Pezo (2005), citados en Camacho Peláez & Higuera López (2012), establecen que desde una percepción íntegra, es posible concluir que la productividad es el

resultado de un trabajo con calidad, tomando en cuenta los factores científicos, organizacionales y motivacionales del recurso humano.

Lares (1998), citado en Camacho Peláez & Higuera López (2012), establece que el término de calidad de vida laboral fue acuñado por Louis E. Davis en los Estados Unidos, a finales de los sesenta, en busca de atender las pobres condiciones laborales que había en esa época.

Para poder abordar la calidad de vida laboral de los colaboradores, se necesita examinar el contexto social, laboral, cultural y económico de estos. Por tal razón, esta investigación buscó un patrón para esquematizar un modelo organizacional de teletrabajo, para una empresa del sector energético, en busca de relacionar la productividad con la calidad de vida laboral, para ello se requirió más de 500 empleados, en su gran parte ingenieros profesionales en las áreas de mecánica, eléctrica y civil (Camacho Peláez & Higuera López, 2012).

En cuanto se conocieron los elementos claves, el siguiente paso fue la recopilación de información dentro de la investigación. En esta etapa de recopilación, se usaron las herramientas de entrevistas a través de un grupo focal, siendo realizadas diecinueve (19) entrevistas. Antes de iniciar las mismas, se seleccionaron los colaboradores que serían partícipes de la investigación, para lo que se tuvieron en cuenta factores como la motivación, la preparación para ser parte de la investigación, y la variedad en contexto al teletrabajo (es decir, aquellos colaboradores que estaban tanto de acuerdo, como en desacuerdo). De la misma manera, se investigó que los colaboradores tuvieran una multiplicidad en lo que consten las diferentes áreas descritas arriba, dentro de la organización, en especial a las funciones operativas y directivas (Camacho Peláez & Higuera López, 2012).

Para la recopilación de la información enlazada con la productividad, en la cual se realizaron nueve (9) entrevistas a empleados con cargos directivos (gerentes, líderes de disciplina, coordinadores de proyecto y coordinadores de ingeniería); y diez (10) entrevistas a empleados con cargos operativos (ingenieros, proyectistas y dibujantes), se tomaron en cuenta dos puntos de vista: el subjetivo y el objetivo. En el objetivo, se busca mediante los objetivos organizacionales y por los indicadores que allí pueden tener presencia, como los procedimientos, la estructura y las políticas inciden directamente en el individuo. En el subjetivo, se busca desde una perspectiva interna y externa del sujeto, en relación con el mejoramiento de la productividad, como la cultura, el compromiso organizacional y la comunicación impactan al colaborador (Camacho Peláez & Higueta López, 2012).

Sabiendo esto, las conclusiones de la investigación es que el comportamiento organizacional, no es de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sino de aumentar cada día más la productividad, teniendo en cuenta que la calidad de vida laboral es tan importante como la productividad, porque estas se influyen mutuamente la una a la otra (Camacho Peláez & Higueta López, 2012).

## **2.2. Concepto de Calidad de vida y diferentes enfoques relacionados**

El concepto exacto de la calidad de vida es algo difícil de establecer, ya que el mismo se conforma y relaciona con otras dimensiones, como lo son, por ejemplo, la satisfacción con la vida, el bienestar de la persona, la cantidad de bienes tangibles, el estado de salud mental y física, y las mismas condiciones de vida, etc., que ayudan a alcanzar un apropiado desarrollo de vida. Esto implica un carácter multidimensional para la misma, y por tanto su definición dependerá de autor en autor (Martínez (2015), citado en Rodríguez, 2019).

Según Bohorquez, Castañeda y Riveros (2015), citado en Ruíz, Illesca y González (2020), gran parte de la bibliografía relacionada al tema parece hacer referencia a su carácter subjetivo, más específicamente el de tipo multidisciplinario, que abarca percepciones positivas y negativas, y que trasciende al individuo con el paso del tiempo (Galván, 2014).

Ware, Davies-Avery y Donald (1978), citados en Robles et al. (2016), entablan que las dimensiones abarcadas por la calidad de vida se ven impactadas por las vivencias, creencias, valores, percepciones y expectativas del colaborador, y que también pudieran ser definidas como “percepciones de la salud”. Por esto, en ese sentido, se pudiera concluir que, aunque dos colaboradores se encuentren en la misma situación de salud, pueden llevar una calidad de vida totalmente diferente (Romney, Jenkins y Bynner (1992), citados en Robles et al., 2016).

Autores como Maslow (1994), citado en Martínez, Alba y Sanabria (2010), desarrollaron la teoría del humanismo, de la cual, su mayor aporte psicológico fue la teoría de la jerarquización de las necesidades humanas en cinco niveles, la cual expone que las necesidades humanas pueden ser explicadas a través de una pirámide, en la que cada nivel depende del nivel inferior, incidiendo en la calidad de vida por medio de las diversas necesidades a cumplir en un nivel, para alcanzar otro nivel de bienestar general.

Bajo la óptica de esta teoría, las personas trabajan para alcanzar los niveles de conciencia y sabiduría más altos. Este autor explica que las personas que alcanzan los niveles más altos son personas autorrealizadas. Este situó las necesidades animales o instintivas en la parte inferior de la pirámide; mientras que las necesidades humanas estaban en la parte superior de la pirámide (Maslow (1994), citado en Martínez, Alba y Sanabria, 2010).

Asimismo, Martínez, Alba y Sanabria (2010) plantean, más específicamente, otros modelos a tomar en consideración para hablar de la calidad de vida, a saber:

- **Enfoque cuantitativo:** La finalidad de este enfoque es el determinar la calidad de vida desde diferentes perspectivas, las cuales son:
  1. **Sociales:** Son aquellas condiciones externas que se relacionan con el entorno de la persona, como lo es la salud física, el bienestar social, la amistad, el tiempo de ocio, el estándar de vida, la formación profesional y la educación, la seguridad pública, la vivienda, etc.
  2. **Psicológicos:** Estos evalúan las conductas no observables de la persona, en presencia o ausencia de determinadas experiencias primordiales.
  3. **Ecológicos:** Estos evalúan la conciliación entre los recursos de la persona y las demandas que ejercen su entorno.
- **Enfoque cualitativo:** Este enfoque adopta un punto de vista de escucha y entendimiento de la persona mientras expresa sus experiencias, travesías y situaciones y cómo los servicios sociales pueden brindar apoyo eficazmente. Este mismo habla sobre el enfoque objetivo y el enfoque subjetivo que contiene la calidad de vida.

Otros autores también apoyan el enfoque cualitativo que se le da a la calidad de vida en el trabajo. Este mismo se compone por una dimensión física u objetiva, que son las condiciones referentes al cumplimiento de las metas organizacionales dentro del espacio laboral, y la dimensión mental o subjetiva, que son las condiciones que la persona concibe con respecto a su posición de trabajo (Andrews y Whitley (1976); Campbell, Converse y Rogers (1976); Flanahab (1982), citados en Martínez, Alba y Sanabria (2010); Miño (2016), citado en Matabanchoy, Muñoz y Pérez (2019); Pazos (2014), citado en Gutiérrez,

Ospina y Sierra, 2019). Por tanto, esta manera de entablar el concepto de calidad de vida permite mediar las nociones laborales referentes al espacio organizacional y las vivencias de los colaboradores (Segurado y Agulló (2002); Casas et al. (2002); Miño (2016), citados en Matabanchoy, Muñoz y Pérez, 2019), al mismo tiempo que se estudia a la organización como un sistema, y a los subsistemas que abarca (Segurado y Agulló (2002), citado en Carranza, Silva y García, 2018).

Dentro de esa misma línea, es de gran relevancia tomar en consideración los aspectos materiales, educativos, emocionales y sociales que abarcan estas dos principales vertientes de la calidad de vida, ya que estos pueden impactar grandemente los ámbitos individuales y colectivos de la persona (Galván, 2014).

Otra forma de conceptualizar la calidad de vida dentro del contexto laboral, según autores como Patlán (2016), citado en Gutiérrez, Ospina y Sierra (2019), y Casas et al. (2002), citado en Matabanchoy, Muñoz y Pérez (2019), es como un proceso constante y activo que pretende mantener en orden las actividades organizacionales, para permitir que los colaboradores se desempeñen lo más humanamente posible.

Por otro lado, esta también tiene su base en el punto de vista que tienen los mismos colaboradores de su organización, con respecto a su nivel de satisfacción o insatisfacción con su ambiente laboral, por lo que es necesario la frecuente valoración del nivel de comodidad y felicidad de los colaboradores en presencia de estas condiciones (Velazco (2018), citado en Rodríguez, 2019).

Sin embargo, se tiene que considerar que, aunque la calidad de vida posibilita que el colaborador entienda y reporte estar satisfecho con su situación y espacio físico en la empresa, no necesariamente significa que este posea una plena calidad de vida (Bonilla, Franco y Trinidad (2012), citado en Gutiérrez, Ospina y Sierra, 2019).

Igualmente, la percepción de la satisfacción laboral del colaborador puede verse afectada negativamente si las principales disciplinas relacionadas con la gestión del tiempo de ocio, el espacio y relaciones familiares, y extralaboral, se encuentran fallando (Miño (2016); Zapata et al. (2016); Albarrasin, Silva y García (2017), citados en Gutiérrez, Ospina y Sierra, 2019).

### **2.3. Otros factores importantes relacionados a la Calidad de vida**

Un factor omitido, que también se vincula con la calidad de vida, es la productividad, ya que, en conjunto, ambos son base del teletrabajo, lo cual se debe a la mayor disponibilidad que tiene el colaborador con la organización, al no tener que salir de su hogar, lo cual enriquece su calidad de vida, y por tanto, aumenta su productividad (Chaverra (2015); Martínez (2015); Gómez (2015); Medina (2018); Guzmán (2018), citados en Rodríguez, 2019).

Otros factores mencionados por Martínez (2015), citado en Rodríguez (2019), haciendo referencia a Ardila (2003), son la seguridad e integración con la sociedad, factores de intimidad, expresión emocional y la seguridad percibida por el colaborador.

Cabe destacar que Verdugo y Schalock (2002), citados en Verdugo y Schalock (2013), exponen que hay ocho (8) dimensiones primordiales de la calidad de vida, a saber:

1. **Bienestar Emocional (BE):** Hace referencia a un estado de calma, tranquilidad, seguridad y sin agobios.
2. **Relaciones Interpersonales (RI):** Hace referencia a relacionarse con el entorno social del individuo como amigos, vecinos, pareja y compañeros de trabajo.
3. **Bienestar Material (BM):** Hace referencia a la suficiencia monetaria de poder suplir las necesidades básicas de comida, vivienda, y salud.

4. **Desarrollo Personal (DP):** Hace referencia a la facultad de hacer cosas por sí mismos, adquirir conocimientos y realizarse personalmente.
5. **Bienestar Físico (BF):** Se refiere a sentirse bien físicamente, llevar una alimentación balanceada y tener hábitos saludables de higiene.
6. **Autodeterminación (AU):** Hace referencia a la aptitud que tiene la persona para poder decidir por sí mismos, como, donde trabajar, donde estudiar, donde vivir y qué hacer en su tiempo libre.
7. **Inclusión Social (IS):** Hace referencia a ir a lugares públicos y sentirse integrado como miembro de la sociedad y contar con el apoyo de otras personas.
8. **Derechos (DE):** Hace referencia a ser considerado igual que los demás, respetando su forma de ser, opiniones, deseos y derechos.

#### **2.4. Beneficios de promover una mejor calidad de vida**

Algunos beneficios que la calidad de vida laboral trae para los colaboradores, son el aumento del nivel de satisfacción, motivación y bienestar de los empleados, en conjunto al desarrollo de las capacidades, el rendimiento y la salud organizacional. Por igual, también trae ventajas para la empresa en el sentido de que eleva el grado de eficiencia y productividad de los colaboradores, ayuda a mantener el capital humano, disminuye los ausentismos e involucra y compromete mucho más a los colaboradores con la organización (Patlán, 2016).

Gutiérrez et al. (2019), sugieren que se promuevan las relaciones laborales saludables, y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, de acuerdo con las habilidades de los colaboradores, y remuneraciones más equitativas, para alcanzar un grado mayor de satisfacción y comodidad en los colaboradores, los cuales, en consecuencia,

podrán percibir un mejor balance entre su vida personal y vida laboral (Rathi (2009), citado en Gutiérrez et al., 2019).

Asimismo, en la investigación “Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en entornos de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana”, los autores García, Guevara y Mella (2008) concluyen en importantes descubrimientos sobre la Calidad de Vida Laboral de teletrabajadores, incluyendo el grado de satisfacción que se percibe en referencia al uso de las TICs y los espacios virtuales. Dentro de la misma, se encontraron que el promover un buen clima laboral, con poco o nulo acoso laboral, resulta ser algo positivo en cualquier situación; al igual que, debajo de una modalidad de teletrabajo, la suficiencia en las remuneraciones y, el ayudar a los colaboradores a encontrar un balance entre vida y trabajo, mejora el punto de vista en un rango medio, en relación con las oportunidades de ser promovido o de crecimiento en la empresa. A esto se le debe de tener en cuenta que, la equidad interna y externa de las remuneraciones, y el balance entre hogar y trabajo, son de suma importancia, ya que permite la posibilidad de que asuntos urgentes y requerimientos de trabajo tengan puerta abierta de tomar el tiempo familiar y de ocio del colaborador, lo que, por el contrario, podría resultar en una desventaja, puesto que podría desencadenar cierto nivel de estrés.

Según Romano (2012), en su estudio sobre “El teletrabajo y su impacto en la calidad de vida del empleado en relación de dependencia”, los teletrabajadores pueden experimentar hasta un ahorro de tiempo al 60%, cuyo porcentaje fue destinado a trabajar, con un 40% siendo redirigido a cuestiones personales, además de un ahorro del dinero gastado en combustible. Esto pudo ser posible dentro de la investigación al aplicar el teletrabajo.

El 80% de los empleados afirmaron que su calidad de vida mejoró a favor del teletrabajo. También hubo un incremento en el regocijo en relación con el trabajo, y a la vida en general de un 90% para estos empleados (Romano, 2012).

En sí, el teletrabajo puede afectar positivamente en la calidad de vida de los empleados sobre las siguientes variables (Romano, 2012):

1. **Bienestar físico:** Estos obtienen la posibilidad de realizar un trabajo con mayor calidad, aumentar su nivel de producción y seguir desarrollándose en conjunto con el resto del equipo.
2. **Relaciones sociales:** Se puede ver una mejora en la posibilidad de balancear el tiempo destinado a lo profesional y al tiempo de descanso; una mayor flexibilidad de horarios, lo cual permite que los colaboradores caigan nuevamente en más y mejores oportunidades para atender sus compromisos fuera del trabajo.

## **2.5. Riesgos Psicosociales**

Las directivas ILO-OSH (2001), citado en Raffo Lecca, Ruez Guevara & Cahay Boza (2013), definen los riesgos psicosociales como repercusiones negativas en la salud ante una manifestación en el espacio laboral a elementos químicos, biológicos, físicos, psicosociales, relacionados a la organización.

En la guía de riesgos psicosociales en el mundo laboral de la UGT Aragón, España, citado en Raffo Lecca, Ruez Guevara & Cahay Boza (2013), se destaca que el estudio de los riesgos psicosociales en un contexto laboral ha sido investigado en años anteriores, por lo que no es nada nuevo, sin embargo, ha ganado mucha importancia con el paso del tiempo. Según Gil-Monte (2012), el mundo del trabajo, es uno cambiante y un fenómeno bien complejo, ya que en el reporte del año 2006 de la Conferencia Internacional del

Trabajo, se determinaron cuatro fuerzas como las fundamentales cambiantes en el trabajo que influyen activamente en la población activa laboral incluyendo su vida social, familiar, las necesidades de crecer profesionalmente, la innovación de conocimientos, la obtención de nuevas destrezas, ritmos de trabajos, disponibilidad de recursos y ofertas laborales. Estos factores son:

1. La obligación del desarrollo.
2. La conversión de la ciencia y tecnología.
3. El impulso de la competencia mundial.
4. Incremento del encarrilamiento en los mercados laborales y un papel más disminuido del estado.

A lo largo de los años, el incremento de los riesgos psicosociales ha sido increíble, principalmente en las últimas dos décadas. En un estudio realizado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales, arrojó que los cambios organizacionales y étnicos, juntos con otros cambios como la globalización, cambios socioeconómicos, demográficos y políticos tienen repercusiones directas sobre la salud de los colaboradores generando un nivel más alto de estrés laboral, recayendo de manera nociva en la salud y la seguridad de cada uno de los colaboradores (Gil-Monte, 2012).

Gil-Monte (2012), establece que, los riesgos psicosociales emergentes en la organización pueden ser resultantes de un desequilibrio en:

1. **Características de la tarea:** Esto hace referencia a la porción de trabajo que hace el colaborador en una jornada laboral, desarrollo de aptitudes y competencias esperadas en el puesto, nivel de complejidad, monotonía en la rutina laboral y en las tareas que se emplean, ritmo de trabajo, nivel de

independencia a la hora de realizar las tareas, precisión en la realización de las tareas y responsabilidad para la entrega de estas.

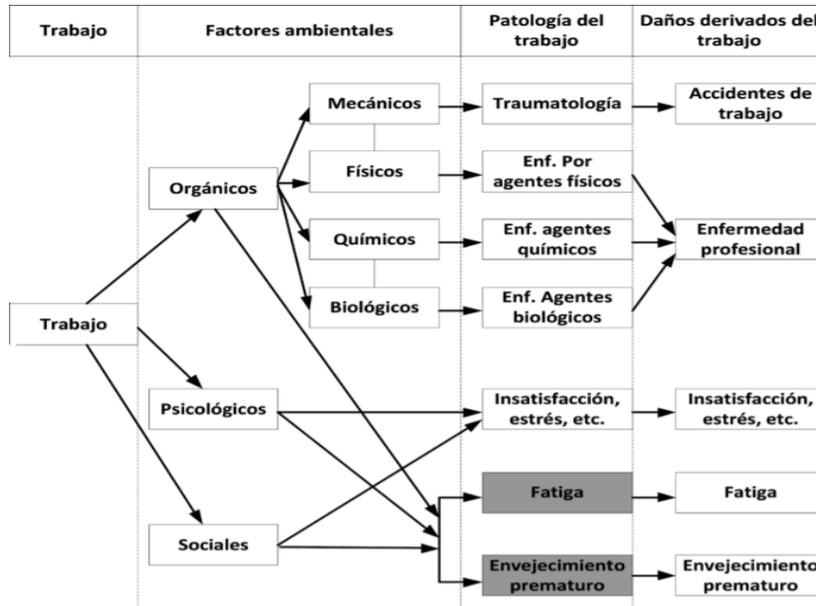
2. **Características de la organización:** Esto hace referencia al organigrama, estructura jerárquica, vías de comunicación e información, relaciones entre los colaboradores, estilos de liderazgo y progreso de carrera dentro de la empresa.
3. **Características de la empresa:** Esto hace referencia al conjunto de condiciones tangibles y no tangibles, como buenas condiciones físicas del lugar de trabajo, que los mobiliarios del espacio de trabajo sean ergonómicos, y una remuneración que vaya acorde con las funciones que desarrolla el colaborador.
4. **Organización del tiempo de trabajo:** Esto hace referencia al duración y tipo de la jornada, cuántos descansos tiene el colaborador durante su jornada de trabajo, trabajo en festivos y la cantidad de horas y turnos que el colaborador debe de trabajar.

Cabe destacar que estos riesgos psicosociales pueden ser tanto físicos como emocionales. Siendo así, estos riesgos se concretan cuando el entorno laboral genera condiciones difíciles para poder realizar las funciones que debe hacer el colaborador, haciendo que la persona utilice instrumentos de afrontamiento funcionales con los cuales podrá operar la situación laboral, y así reducir o eliminar el riesgo, para cambiar su conducta, sus emociones y su razonamiento para ajustarse a la situación y fluir con ella (Gil-Monte, 2012).

La figura de Cortes Diaz (2012), citado en Raffo Lecca, Ruez Guevara & Cahay Boza (2013), muestra el agrupamiento de interacciones del ambiente laboral que se encuentran en continua interacción dinámica con el colaborador:

- Las relaciones interpersonales.

- Las tareas laborales.
- Componentes de organización, que son característicos de las condiciones laborales.



**Figura 2.** Diagrama de Cortes Diaz (2012), citado en Raffo Lecca, Ruez Guevara & Cahay Boza (2013).

Sin embargo, las exposiciones frecuentes a condiciones de trabajos que impliquen un riesgo psicosocial crónico, son más que un problema del individuo, puesto que pueden resultar en un problema de salud pública cuando su tasa de influencia es alta, haciendo que estos riesgos psicosociales se agrupan en cinco áreas (Gil-Monte, 2012):

1. Nuevas formas de contratación laboral que cada vez más hacen que los colaboradores trabajen en peores condiciones por una remuneración que no es equivalente a las funciones que ejercen, generando poca estabilidad laboral de parte del colaborador y una falta de compromiso hacia el colaborador por parte de la empresa, ya que realmente no muestran interés por el crecimiento del empleado dentro de la organización.

2. Envejecimiento de los colaboradores que se encuentran activos, y retraso del proceso de jubilación, haciendo que el colaborador esté más cargado emocional y físicamente.
3. Intensificación del trabajo, ya que actualmente la carga de las funciones que el colaborador debe hacer es mayor, las horas de la jornada laboral cada día son mayores, y la remuneración que reciben no es equivalente al grado de las tareas que realizan. Aquellos que no pueden aguantar esta carga laboral terminan hundidos en un estrés laboral.
4. Fuertes demandas emocionales en el contexto de trabajo, junto con un acoso laboral y violencia en el mismo espacio.
5. Desbalance y conflicto entre la vida profesional y personal, debido a un desajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de los colaboradores. Esto se muestra más en profesiones donde hay una gran carga laboral, sumado a horarios laborales variables e impredecibles, sin que se le permita ajustar sus necesidades personales al colaborador.

Para ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) cuenta con un programa llamado SOLVE, que actúa en una gran cantidad de países latinoamericanos y del caribe para tratar de disminuir tales problemas psicosociales (Gil-Monte, 2012).

## **2.6. Factores Psicosociales**

Según Álvarez (2006), citado en Rodríguez (2019), en el espacio laboral, los factores psicosociales se definen como las circunstancias presentes dentro de este mismo espacio, que están estrechamente conectadas con la organización. Es un tema que está muy enlazado con el trabajo y la forma de realización de las funciones que impactan el bienestar o salud física, psíquica y social del colaborador, así como el desarrollo de sus tareas.

Además de esto, el Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo, discutido en su novena reunión Ginebra (1984), citado en Raffo Lecca, Ruez Guevara & Cahay Boza (2013), plantea que los factores psicosociales en el contexto laboral consisten por una parte en las acciones recíprocas entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción del colaborador con lo que hace y las condiciones de su organización, y por otra parte las capacidades del colaborador, sus necesidades personales, su cultura y sus situaciones personales fuera del trabajo en donde pueden influir la salud, el rendimiento y la satisfacción del empleado a través de percepciones y experiencias.

Estos factores también implican todos los comportamientos predeterminados por las costumbres, valores, creencias y tradiciones, o también la cultura organizacional son parte de la empresa, la cual determina las relaciones interpersonales de los colaboradores que ejercen una influencia en su estabilidad física y emocional. Según Álvarez (2006), citado en Rodríguez (2012), entre los factores psicosociales se abarca la carga mental laboral, la autonomía temporal, el interés por el trabajo, las relaciones interpersonales tanto con los colaboradores del mismo nivel jerárquico como con los colaboradores de más alto nivel jerárquico, además de los turnos rotativos. En términos de Bolande, Snell & Sherman (2001), citados en Rodríguez (2012), las causas de las tensiones son muchas, sin embargo, dentro de las principales cargas se encuentran el despido, sobrecarga laboral, reestructuración global, condiciones económicas globales, horarios, y maquinarias o instrumento que utiliza el empleado para realizar sus funciones, y que son acciones que se pueden conjugar para originar ciertas tensiones en el colaborador, desencadenando padecimientos psicológicos, mentales y emocionales, que a largo plazo conllevan a la aparición de trastornos como el insomnio, pérdida del apetito, depresión, alteración nerviosa, y ansiedad.

Al respecto, Villalobos (2004), citado en Rodríguez (2019), plantea que los factores de riesgos psicosociales pueden entenderse como las condiciones del medio laboral que, bajo determinadas exposiciones de intensidad, sumado a un tiempo prolongado de exposición, repercuten negativamente en el colaborador, en la organización y en los grupos de trabajo, trayendo consigo estrés emocional, cognitivo, físico, social y laboral.

A raíz de todo esto, nace el Modelo de Demandas-Control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. Este modelo es muy importante porque permite desglosar los factores psicosociales, a través de hipótesis que se enfocan en la manera adecuada en la interacción entre las demandas laborales, y la posibilidad de réplica del individuo frente al estrés laboral (Rodríguez, 2019).

La primera hipótesis, es la de la Tensión del Trabajo, que según Karasek, citado en Organización Internacional del Trabajo (2001), y citado también en Rodríguez (2019), explica que las respuestas de la tensión psicológica más negativas, como la fatiga, la ansiedad, la depresión, y cualquier enfermedad física se crean cuando las demandas psicológicas son grandes y es escasa la gestión emocional que posee el colaborador para enfrentarlas, así que estas reacciones indeseables se originan cuando la conducta se mezcla con limitadas oportunidades para actuar o para afrontar el estresor, denominándose tensión psicológica. Es decir, si bien se necesita un cierto grado de demandas para poder lograr el rendimiento esperado, una exageración de este puede ser perjudicial para el colaborador.

La siguiente hipótesis, es la de aprendizaje activo que establece que, cuando las demandas psicológicas son altas, pero no atosigantes, y el control del trabajo también es alto, pero no agobiante, los efectos que se producen en la conducta no son negativos, sino

que causan un aprendizaje y un crecimiento en la persona (Karasek, citado en Organización Internacional del Trabajo (2001), y citado también en Rodríguez, 2019).

### **2.6.1. Estructura Organizacional**

Tetrick (1987), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), indica que la estructura organizativa se refiere al ordenamiento formal de los roles y funciones dentro de una empresa, la cual pretende coordinar las diferentes áreas o funciones que se componen para lograr conseguir los objetivos planteados por la misma (Porras y Robertson (1992), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012). En sí, una estructura organizacional deberá de ser una agrupación balanceada de los subsistemas destinados a lograr cumplir con la misión y los objetivos de la empresa, y que ayuda a facilitar la distribución laboral, las relaciones jerárquicas e interpersonales, los canales formales de comunicación, los roles y funciones de cada área y las relaciones de esta.

La literatura parece apuntar a que existen factores de riesgo de tipo psicosocial en el trabajo, los cuales están relacionados a diversas estructuras empresariales, las consecuencias de estos mismos a nivel macro-organizacional no afectan de manera directa en los colaboradores. El sistema organizacional puede aportar un cuadro para perfeccionar la predictibilidad, entendimiento y manejo de los acontecimientos que se producen en el entorno de trabajo. Sin embargo, las consecuencias de un tipo de estructura o modelo organizativo específico sobre la salud y el bienestar de los colaboradores son afectados por las circunstancias ambientales del trabajo más próximos, como lo son las relaciones interpersonales y los diversos roles. Asimismo, es necesario denotar que las empresas deben de reestructurarse para así promover eficazmente, la salud de sus colaboradores y de la organización misma, ya que esta exige flexibilidad y atención a los medios sociotécnicos

actuales que median las demandas de nuevas tecnologías, con la estructura social formada dentro de la empresa (Golembiewski (1982); Tetrick (1987); Straw, Sandelands y Dutton (1988); Whitaker (1991); Porras y Robertson (1992), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012).

### **2.6.2. Supervisión de la dirección empresarial**

Según Smith y Sainfort (1989), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), el estrés del trabajo puede tener su origen en diversos factores del espacio de trabajo, siendo uno de ellos el estilo de supervisión que impacte a la participación y la socialización.

Una supervisión inflexible y rígida constituye un factor importante de estrés para los colaboradores debajo de la misma. Para llegar a dicha conclusión, se han realizado una vasta cantidad de investigaciones que indican que un modo de supervisión caracterizada por la desconfianza y la comunicación poco efectiva, la existencia de limitaciones y/o prohibiciones no justificadas a la conducta de los trabajadores, se relacionan a actitudes psicológicas y conductas negativas, como la adicción a la bebida o drogas, y el consumo en desmedida del tabaco para aliviar las emociones y sentimientos negativos resultantes (Caplan y cols. (1975), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012), además de un mayor riesgo de enfermedades de tipo cardiovascular (Karasek (1979), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012), y otras somatizaciones del estrés.

Brockner (1988), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), planteó una serie de tácticas para que las empresas eleven la autoestima de sus colaboradores, puesto que, un buen sistema de supervisión y dirección promueve perspectivas de mejora más altas en la organización. Algunos de los elementos que ayudan

a crear sistemas menos sujetos a afectar negativamente a los trabajadores, y, por el contrario, podrían incluso reforzar positivamente a algunos de ellos, son los siguientes:

- El ofrecimiento de retroalimentaciones de mediciones del rendimiento frecuente, centradas más en las conductas, que en las particularidades de estas.
- El proporcionar información de carácter descriptivo con resúmenes importantes.
- La creación de un marco de participación de planes de mejora continuada para los colaboradores.
- Las intervenciones de refuerzo positivo cuando un colaborador se comporta efectivamente.

Wood y Bandura (1989), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), especificaban que, algunos métodos de capacitación y desarrollo, como el dominio de ciertas habilidades, permiten el desarrollo de unas perspectivas positivas y eficaces en relación con las tareas realizadas diariamente, lo cual construye los fundamentos de la autoestima en el contexto organizacional.

### **2.6.3. Medición y Remuneración del Desempeño**

Según Shell (1986), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), el aspecto más estresante de la remuneración de los colaboradores se relaciona muy ceñidamente a los sistemas organizacionales que ofrecen incentivos o retribuciones a los esfuerzos humanos extraordinarios o sostenidos dentro de la empresa.

Los incentivos, sean de una forma u otra, son parte integral de muchos programas de retribución. Estos programas de incentivos se deben medir minuciosamente, para evitar que los colaboradores sobrepasen los límites ergonómicos o de tensión mental establecidos por la empresa. Los incentivos son deseables, ya que fomentan el aumento del nivel de producción y ayuda a que los trabajadores puedan conseguir ingresos complementarios u

otras prestaciones laborales; y, de lo contrario, de no existir un buen sistema de retribución y/o incentivos, se pueden presentar más frecuentemente como un riesgo psicosocial para los mismos. El participar en los modos de ganancias, es uno de los mejores métodos de retribución en forma de incentivos o bonos para las empresas interesadas y dispuestas a ofrecer pagos extraordinarios y a contribuir para la mejora del entorno laboral, evitando que los riesgos de dicho plan de acción afecten negativamente a los colaboradores, y por tanto, a la empresa (Shell (1986), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012).

#### **2.6.4. Socialización y apoyo social**

Este se refiere a los aspectos y condiciones de trabajo que se forman a partir de las conexiones que se entablan entre los colaboradores dentro de la empresa (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

El concepto de “apoyo social” como medio de ajuste del estrés, proviene de forma directa de estas mismas relaciones. Las relaciones interpersonales pueden crearse desde el interior (entre colaboradores, con mandos o subordinados), o hacia el exterior (clientes, proveedores), además de que pueden derivarse de situaciones conflictivas de diversos caracteres (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2015), especifica algunos factores de riesgo dentro del mismo tópico, son los siguientes:

1. Apoyo social inadecuado o ineficiente entre los colaboradores de la empresa.
2. Relaciones interpersonales de poca calidad.
3. Relaciones interpersonales inexistentes (aislamiento o marginalización).
4. Exposición a conflictos interpersonales, situaciones violentas y/o de discriminación, o conductas inapropiadas para el ambiente laboral.

### **2.6.5. Participación y control**

Este hace alusión a la capacidad que los colaboradores tienen para participar en la toma de decisiones sobre los diversos aspectos de la organización, desempeño y rendimiento del trabajo realizado, teniendo en cuenta de que se pueda ejercer cierto grado de control y autonomía sobre los mismos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

La autonomía en la toma de decisiones y el control son elementos muy valorados a la hora de diseñar las tareas y la organización del trabajo a cumplir por cada colaborador. El bajo control laboral (baja autonomía de toma de decisión), se asocian en repetidas instancias con el incremento del grado de ansiedad, depresión, estrés y otros síntomas y/o enfermedades, tanto físicas, como mentales (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

La escasa o falta de participación, la inexistencia de medios de comunicación o poco uso de los mismos, el bajo control de la carga y ritmo de trabajo, además de los aspectos temporales, también inciden en el desarrollo correcto de las organizaciones, y figuran como factores riesgosos para las mismas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

### **2.6.6. Comunicación**

La falta de comunicación constituye un alto riesgo psicosocial para las empresas, pero, sobre todo, hace que se acumule las tareas por hacer, y/o retrasa el trabajo, ya que esto produce estrés en los colaboradores (Gracia, 2014).

Los trabajadores necesitan un medio de comunicación para poder comunicarse, ya que es una necesidad interpersonal para desarrollarse efectivamente dentro de la organización. Uno de los puntos más importantes, es la transparencia en la comunicación,

puesto que esto aumenta el nivel de satisfacción personal y, a la larga, el nivel de satisfacción empresarial. Sin embargo, lo más importante es evitar la formación de enfermedades profesionales, o repercusiones negativas en la salud de los colaboradores (Gracia, 2014).

Para prevenir estos problemas, la empresa debe dejar en claro que cada empleado deberá saber cuándo, cómo y a quién debe dirigirse. Para ello, lo ideal sería seguir una serie de pasos similar a la siguiente (Gracia, 2014):

1. Establecer unos canales de comunicación claros y conocidos por todo el personal.
2. Informar de la existencia de estos canales y cómo funcionan.
3. Detallar las necesidades de información de cada cargo.

#### **2.6.7. Inseguridad Laboral**

Este se refiere, tanto a la sensación subjetiva de amenaza que puede tener un colaborador con respecto a la posibilidad de mantener su cargo dentro de una empresa, como a la inseguridad objetiva con los contratos de empleo inestables (OIT, 2019).

El Observatorio de Riesgos UGT (2013), plantea que, para desarrollar medidas prácticas o mejorar las ya aplicadas por una empresa, es necesario seguir informándose sobre dicha realidad, que, según la OIT, debe de abarcar los siguientes fundamentos:

1. **Inseguridad en el mercado laboral:** Se refiere a los sentimientos y/o expectativas de los trabajadores activos sobre las oportunidades para laborar en una empresa, y ser retribuidos por lo mismo.
2. **Inseguridad del empleo:** Se refiere al nivel de adhesión entre el empleador y el empleado.

3. **Inseguridad en el puesto:** Se refiere al nivel de relación del colaborador con sus tareas y funciones, tomando en cuenta las leyes, prácticas y éticas, que le impiden conseguir o continuar su empleo.
4. **Inseguridad en el trabajo:** Se refiere a que esta puede ser tanto física, como mental, respecto a sus condiciones de trabajo. Incluye a las personas que tienen problemas de salud, perdieron su empleo, o sufren la amenaza o sospecha de desempleo.
5. **Inseguridad en competencias:** Se refiere a la inseguridad que se origina en los procesos de formación y perfeccionamiento de conocimientos y capacidades que requiere el trabajador en su práctica del día a día.
6. **Inseguridad en la representación:** Se refiere a los colaboradores que tienden a ser más vulnerables, ya que no pueden conseguir una empresa que refleje sus intereses y valores.
7. **Inseguridad en la remuneración:** Se refiere a englobar tanto el grado de ingresos de los empleados, como el grado de posibilidad de recibir el mismo en un tiempo, valor y forma específico.

La inseguridad laboral incluye ciertas consecuencias negativas, como lo entabla el programa SOLVES de la OIT, citado en Observatorio de Riesgos UGT (2013), el cual clasifica sus efectos en dos grandes grupos:

1. **Psicológicos:** Incluyen el paro de motivación con el trabajo y/o con la organización, la hostilidad, depresión, ansiedad, abuso del alcohol u otras drogas, intentos suicidas,...
2. **Físicos:** Incluye los dolores de todo tipo (de cabeza, de estómago,...), insomnio, aparición de úlceras, elevación del índice de grasa corporal,...

### **2.6.8. Salud Laboral**

La Psicología de la Salud Ocupacional (PSO), se encarga de estudiar los diversos riesgos psicosociales que recurren en el entorno laboral, y de la calidad de vida dentro del trabajo. Su objetivo principal es que las personas puedan desarrollarse y coexistir de manera efectiva y saludable al realizar sus funciones del día a día (Gil-Monte, 2012).

Son ideales los espacios saludables para los trabajadores y la misma empresa, con condiciones básicas y elementales, para sostener un alto grado de eficacia y productividad dentro de las organizaciones. Por esto y muchas otras cosas, la PSO busca cuidar la salud de los empleados, a través del desarrollo de ambientes saludables, ya que uno dependerá del otro (Gil-Monte, 2012).

Es importante fomentar la buena salud psicosocial en las organizaciones, puesto que esto fomenta la salud pública general de la población. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sugiere que el fomento de la salud en el espacio laboral no es simplemente el cumplimiento de las normas establecidas, sino que también es necesario que las organizaciones ayuden de manera activa y frecuente para aumentar el grado de salud mental y física de los colaboradores, y aumentar la calidad de vida laboral de los mismos (Gil-Monte, 2012).

### **2.6.9. Estrés**

El estrés es una solución condicionada, que es mediada por las peculiaridades individuales y/o procesos psicológicos, resultantes de alguna acción o situación externa que son una demanda física, emocional o psicológica de la persona (Durán, 2010).

Para Kroman (1974), citado por Ivancevich & Matteson (1992), en Durán (2010), existe un grado de estrés en cada una de las personas de manera que si este se conserva por debajo o por encima de lo recomendado puede afectar negativamente a la persona en su

desempeño laboral, dando lugar a la relación de la U invertida entre activación y rendimiento, que plantea que hasta cierto punto la productividad mejorar al aumentar la tensión, pero luego se puede ver deteriorado por el estrés, cuando este se va alejando del estado óptimo, es decir, mucha o poca tensión puede llevar a una disminución de la productividad.

Sabiendo esto, la persona debe de sentir que no puede satisfacer ninguna de las demandas externas para que se den casos serios de tensión (Durán, 2010). Autores como Dolan, García & Diez (2005) y Bresó (2008), citados en Durán (2010), incorporan elementos emocionales, de conducta, y cognición que pueden accionar como el colchón del estrés de un individuo, a saber:

- Autoestima, autogestión, desde un punto de vista de la aptitud efectiva que posee el individuo.
- Sustento social, desde el punto de vista emocional, material y físico.
- Como parte de una buena valía, se encuentran la humildad y el humor.

Finalmente, abordando el estrés de esta forma se puede presentar de la siguiente manera:

$$E = \frac{D}{R} - (3A + 2H)$$

**Figura 3.** Fórmula de Dolan, García & Diez (2005) y Bresó (2008), citados en Durán (2012).

En donde:

E: Estrés

D: Demandas o exigencias adaptativas

R: Recursos de control y resistencia situacional

A: Autoestima, autonomía y punto de vista de las aptitudes del individuo

S: Calidad del apoyo social recibido

H: Humor y Calidad

Viendo esto, se puede considerar que el estrés tiene diferentes manifestaciones y diferentes maneras en las que este se puede alimentar de las situaciones externas, para poder ser una experiencia que se considera estresante ya que es retadora, desafiante o desagradable para la persona (Durán, 2010).

El estrés, en un contexto laboral, puede generar en las organizaciones una serie de repercusiones negativas en su producción, motivación y satisfacción laboral, ya que impulsan a un mayor incremento de accidentes laborales, e incapacidades laborales y propicia un mayor conflicto laboral (Durán, 2010).

Dentro del espacio de trabajo, el colaborador tiene la habilidad de tener una respuesta adaptativa que no es más que un enfrentamiento individual del empleado ante un hecho que va estrechamente relacionado con su empleo percibido como una adversidad, desafío, un reto, una amenaza, en donde el colaborador debe de analizar los recursos que tiene y las demandas laborales para poder atenderla (Durán, 2010).

Según Bresó (2008) y Dolan et al. (2005), citados en Durán (2010), se pueden enunciar tres factores que intervienen en el estrés laboral, a saber:

1. **Recursos personales:** Se refiere a las peculiaridades individuales del colaborador, como creencias, destrezas, pericia, valores, obligaciones, aptitudes, capacidad de control del medio, entre otros aspectos.
2. **Recursos laborales:** Se refiere a las peculiaridades del trabajo que alientan el desarrollo personal del colaborador, la enseñanza y la adquisición de metas.

3. **Demandas laborales:** Se refiere a las características del trabajo que requieren



de un esfuerzo físico, mental y psicológico.

**Figura 4.** Factores del estrés laboral de Bresó (2008) y Dolan et al. (2005), citados en Durán (2010).

#### 2.6.9.1. Estresores

Los estresores son agentes internos o externos que son resultado de factores de cognición y percepción, en donde la persona evalúa la situación y crea una respuesta hacia el estrés (Durán, 2010).

Cevich & Matteson (1992) y Dolan (2005) et al., citados en Durán (2010), establecen que hay tres niveles de análisis para los estresores, que son:

1. **Estresores individuales:** Son aquellos que impactan la percepción subjetiva de la persona, como sus creencias, valores, aspiraciones, tipo de personalidad, la conducta del individuo, habilidades, edad, género, estado de salud, entre otros.
2. **Estresores del entorno:** Son los factores políticos, económicos, sociales, familiares que inciden directamente en la persona.

3. **Estresores organizativos:** Estos pueden ser el ambiente físico de la empresa, la luz de su estación de trabajo, humedad, disponibilidad del espacio físico, tipo de trabajo, sobrecarga laboral, presiones del grupo, conflicto grupal, cercanía al supervisor, reconocimiento.

#### **2.6.10. Burnout o Síndrome del quemado**

La palabra burnout significa estar desgastado, quemado, o perder la motivación y la ilusión del trabajo. Este síndrome se presenta a raíz de estresores originados tanto en el área de trabajo del colaborador, como en ambientes sociales, situaciones de pareja, familiares y personales, puestos de trabajo inapropiados, poca remuneración por el trabajo realizado, tipo de profesión, desarrollo personal y profesional (Beltrán, Moreno, Salazar et al., 2004).

Desde una perspectiva clínica, Freudenberger (1974), citado en Beltrán, Moreno, Salazar et al. (2004), el burnout se define como un encuentro de síntomas físicos sufridos por los colaboradores como consecuencia de las condiciones laborales, agotamiento, y desinterés por las tareas en el trabajo, siendo el resultante del desgaste por la pretensión constante de un conjunto de expectativas poco realistas para el mismo.

Desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson, citados en Beltrán, Moreno, Salazar et al. (2004), quienes lo refieren como un síndrome multidimensional, este aparece en aquellos colaboradores cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios y/o clientes), y que se distingue por el cansancio emocional, pérdida de la personalidad y bajo grado de realización personal y satisfacción en el trabajo.

### **2.7. Dimensiones Psicosociales**

#### **2.7.1. Exigencias psicológicas en el trabajo**

Según el Instituto Nacional de Seguridad Laboral (2013), el exceso de demandas psicológicas en el espacio laboral, a saber, cuando el colaborador debe guardar silencio

cuando tiene la razón, el tiempo de entrega no es equivalente a la cantidad de tareas que debe realizar el colaborador, la toma de decisiones difíciles de manera ágil y apresurada, desatan diversas enfermedades crónicas como la ansiedad el estrés, la ansiedad.

Esta dimensión psicosocial presenta otras subdimensiones a saber:

1. **Demandas cuantitativas:** Se conoce bajo el concepto de la cantidad y el volumen de tareas y tiempo disponible para el colaborador hacerlas, es decir estas exigencias se dan cuando no se tiene el tiempo suficiente para realizar todas las tareas específicas que tiene el colaborador. Esta subdimensión responde a la pregunta: ¿El colaborador puede tener sus tareas al día y hacerlo de manera tranquila?
2. **Demandas cognitivas:** Estas exigencias no son negativas o positivas necesariamente, ya que estos requerimientos externos pueden contribuir al crecimiento del colaborador porque beneficia la toma de nuevos conocimientos y enseñanza. Esta subdimensión va muy de la mano con memorizar, innovar, tener una toma de decisiones correcta, y saber manejar las demás dimensiones a la vez, respondiendo a la siguiente pregunta: ¿El colaborador tiene que tomar decisiones difíciles?
3. **Demandas emocionales:** Incluye la capacidad que tiene el colaborador de regular sus emociones, y sentimientos ante las situaciones externas que se le presentan, es decir, su inteligencia emocional. También busca que el colaborador se pregunte: ¿Considera que tus labores en la empresa te generan un desgaste emocional?
4. **Demanda de esconder las emociones:** Se trata de las retroalimentaciones negativas y positivas que los colegas y los supervisores le hacen al colaborador

en cuanto a su desempeño y cómo este reacciona a ellas y como este esconde sus emociones ante estas. Por tal motivo esta hace que el colaborador responda a la siguiente pregunta, dentro de la organización: ¿El empleado tiene que guardar sus emociones y no expresarlas?

5. **Demandas sensoriales:** Está meramente relacionada a la parte de atención y percepción del colaborador, cuando se le exige prestar atención de manera constante, respondiendo la siguiente pregunta: ¿Las tareas del colaborador requieren atención constante?

### 2.7.2. Conflicto Trabajo-Familia

Carlson, Kacmar & Williams (2000), junto con Greenhouse & Beutell (1985), citados en López, Correa & Quintero (2020), establecen que el conflicto trabajo-familia ocurre cuando las exigencias o expectativas del trabajo interfiere con las exigencias o expectativas de la familia y esta desalineación se puede desde dos puntos de vista:

1. **Disputa trabajo-familia:** Las ocupaciones dentro de la empresa impiden o dificultan la realización o el desenvolvimiento de las actividades familiares.
2. **Disputa familia-trabajo:** Los compromisos familiares inciden de manera negativa en la ejecución de las tareas correspondientes del colaborador en su espacio laboral.

Carlson, Kacmar & Williams (2000), junto con Greenhouse & Beutell (1985) citados en López, Correa & Quintero (2020), plantean que el origen de estas controversias puede estar basados en el tiempo, en la tensión y en el comportamiento, a saber:

1. **Fundamentadas en el tiempo:** Se crea cuando dedicar el tiempo a ejercer un rol afecta el otro rol, es decir, tener que realizar tareas laborales en el fin de semana, en vez de participar en el partido de béisbol de un hijo.

2. **Fundamentadas en la rigidez o tensión:** Cuando la realización de un rol genera emociones negativas en el colaborador, afectando su comportamiento tanto en el contexto laboral como en el familiar.
3. **Fundamentadas en el comportamiento:** Las conductas necesarias para desempeñar el rol familiar son totalmente opuesto al proceder en el contexto laboral.

Mientras más energía invierta el colaborador en uno de los roles, menos vigor va a tener para poder desarrollarse en los otros roles (Carlson, Kacmar y Williams (2000), y Greenhouse & Beutell (1985), citados en López, Correa Carrasco & Quintero Lima, 2020).

#### **2.7.2.1. Modelos explicativos del conflicto Trabajo-Familia**

Guttek, Searle & Klepa, (1991), citados en López, Correa & Quintero (2020), desplegaron las discrepancias de género en la disputa trabajo-familia mediante dos marcos teóricos: el modelo racional y el modelo de expectativas de roles de género.

El modelo racional establece que los colaboradores que ofrecen más tiempo a su contexto laboral, pueden sentir un mayor grado de disputa trabajo-familia, sin embargo, aquellos colaboradores que se entregan más a su contexto familiar, presentan un gran conflicto familia-trabajo debido al número de horas que el colaborador puede dedicarle a un contexto (Guttek, Searle y Klepa (1991); Frone, Yardley y Markel (1997); Nielson, Carlson y Lankau (2001); Fu y Shaffer (2001); Mayor, Klein y Ehrhart (2002); Byron (2005), citados en López, Correa Carrasco & Quintero Lima, 2020).

Profundizando un poco más en el modelo, se logró descubrir que los hombres tienen una tendencia a dedicar más tiempo al trabajo que las mujeres, ya que actualmente las mujeres están más involucradas en las actividades familiares que los hombres, haciendo que las mujeres en total tengan más horas en general, tanto en el contexto laboral, como en

el contexto familiar, generando que las mujeres obtengan mayor conflicto trabajo-familia que los hombres (Guttek et al. (1991); Higgins, Duxbury y Lee (1994); Frone, Yardly y Markel (1997); Eagle et al. (1998); Bianchi et al (2000); Martinez-Perez y Osca (2001), Cinamon y Rich (2002); Hill et al. (2003); Byron (2005), citados en López, Correa Carrasco & Quintero Lima, 2020).

El modelo de las expectativas de roles de género que fue propuesta por Guttek, Searle y Klepa (1991), citados en López, Correa & Quintero (2020), señalan que las expectativas que ejercen sobre los géneros son las causas principales de que ambos géneros se encuentren en una disputa constante con el trabajo y la familia. Sabiendo esto, las mujeres son más propensas a sentir culpabilidad, y remordimiento al no saber cómo hacer el balance correcto entre su vida familiar y laboral tratando de no desgastarse emocionalmente, ya que se ha observado que en la etapa de edad preescolar de los hijos, las mujeres son quienes padecen de esta disputa trabajo-familia.

#### **2.7.2.2. Consecuencias del conflicto Trabajo-Familia**

##### **2.7.2.2.1. Consecuencias en el bienestar físico y psicológico**

Según Frone, Russell y Cooper (1992), citados en López, Correa & Quintero (2020), dentro de las consecuencias más importantes que tiene el conflicto trabajo-familia en los colaboradores, sin importar el género, son las siguientes: un alto consumo de alcohol y hasta de drogas, un gran desgaste emocional y un gran aumento del cansancio emocional, incremento en los niveles de ansiedad, depresión, fatiga y una gran sobrecarga mental, aparte de eso, una peor salud física, ya que los colaboradores no realizan ningún tipo de ejercicio físico. Además de la constante somatización, que en presencia de muchas situaciones emocionales, afectan directamente el bienestar físico del colaborador.

Mauno, Kinnunen y Pyykkö (2005), citados en López, Correa & Quintero (2020), establecen que existen tres variables del bienestar de los colaboradores que se vinculan de manera directa con el conflicto de trabajo-familia. No obstante, Hill (2005), citado en López, Correa & Quintero (2020), entabla que la variable del bienestar subjetivo se trata de cuán satisfecho está el colaborador con su vida actual, además de buscar conocer los conflictos que presentan aquellos que no están muy satisfechos con su vida.

#### **2.7.2.2.2. Consecuencias organizacionales**

Según Spector et al. (2005), citados en López, Correa & Quintero (2020), dentro de las principales consecuencias organizacionales se encuentran una alta tasa de absentismo laboral, además, de un gran incremento en las tardanzas de los colaboradores, menor rendimiento laboral, una disminución de la motivación y grandes ganas de renunciar, el colaborador presenta un gran desgaste emocional, disminución de la productividad, grandes indicios del síndrome del burnout y una conducta negativa.

#### **2.7.2.2.3. Consecuencias familiares y costes sociales**

Según Adams, King y King (1996), y Allen et al. (2000), citados en López, Correa & Quintero (2020), una de las consecuencias familiares más grandes son la pérdida de remuneración y gastos médicos, ya que grandes niveles de conflicto entre el trabajo y conflictos familiares, pueden llevar a una perpetua disputa entre ambos contextos del colaborador.

#### **2.7.3. Apoyo social y calidad de liderazgo**

Según el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno (2013), esta faceta abarca el impacto que tiene la marginalización, aislamiento, la falta de apoyo entre colaboradores y de parte de supervisores, la escasa o nula definición de tareas y funciones, además de la comunicación de mala calidad.

### **2.7.3.1. Apoyo social de los compañeros**

Consiste en el recibimiento de la ayuda necesitada de parte de los compañeros de trabajo, para así desarrollarse bien en el contexto laboral. La escasa o nula existencia de un sistema de apoyo entre compañeros, puede deberse a las costumbres y diversas formas de dirección administrativa, lo cual no facilita un espacio en donde la colaboración, participación, y la creación de equipos de trabajos genuinos, sea predominante; así, promoviendo el aumento de las competencias de cada empleado, a través de diversos planes de incentivos en base a objetivos, o fijando las funciones, diferencias de horarios, de establecimiento, etc., arbitrariamente (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

### **2.7.3.2. Apoyo social de los superiores**

Consiste en el recibimiento de la ayuda necesitada de parte de los supervisores, para así llevar a cabo un trabajo eficiente. La escasa o nula existencia de un sistema de apoyo por parte de los supervisores, puede estar relacionado con una falta de lineamientos y métodos bien establecidos para la gestión de los empleados en la empresa, que ayuden a promover a los supervisores, como agentes de soporte y apoyo para el equipo de trabajo que maneja dentro de la empresa.

Otro elemento importante asociado con este factor es la falta de conocimiento y directrices para el desarrollo de este puesto, aparte de la capacitación y el tiempo que lleva el ser un buen líder (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

### **2.7.3.3. Calidad de liderazgo**

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno (2013), indica que son todas las características que componen la administración del capital humano a cargo de la dirección de la organización.

Este apartado se asocia con la dirección de los superiores, con relación a su equipo, al igual que con la calidad de esta, para que así el personal pueda desarrollarse y desempeñarse efectivamente dentro de la empresa (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

#### **2.7.3.4. Sentimientos de grupo**

El sentimiento de sentirme parte del conjunto de colaboradores con el que entramos en contacto, día tras día, es un indicativo de cuál es el grado de la calidad de las relaciones interpersonales en el espacio laboral (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

#### **2.7.3.5. Previsibilidad**

Se trata de tener en cuenta suficiente información oportuna, con tiempo para realizar una labor eficaz y aumentar el nivel de aceptación al cambio. Sin la previsibilidad, el grado de desinformación sería muy bajo, además de que la comunicación organizacional estaría concentrada en temas no relevantes a las tareas del día a día del trabajo. Sin esta también, existiera una ausencia de formación empresarial relacionada al trabajo en equipo y el apoyo entre compañeros durante los cambios organizacionales (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

#### **2.7.3.6. Claridad de rol**

Se refiere a la transparencia de las funciones, objetivos, responsabilidades del puesto y nivel de autonomía al que está sujeto una posición de trabajo, es decir, tener conciencia de lo que desarrolla cada puesto de trabajo, tanto del propio individuo, y del colectivo (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

#### **2.7.3.7. Conflicto de rol**

Se trata de los requisitos opuestos que pueden exhibir las organizaciones, y que suponen la creación y existencia de desacuerdos profesionales, o de ética. Esto suele suceder cuando el colaborador tiene que elegir entre una cosa u otra para mantener los ideales de la organización, y los personales al mismo tiempo (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

#### **2.7.4. Compensaciones del trabajo**

Se trata de la existencia de una inseguridad laboral por parte del colaborador, que surge a partir de cambios de posiciones en contra de su voluntad, tratos no justos, bajo o nulos sentimientos de reconocimiento, remuneración no equivalente al valor del trabajo/servicio dado, etc. (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

##### **2.7.4.1. Reconocimiento**

Es todo aquel acto de valoración y trato justo por parte de los altos mandos organizacionales, lo cual tiene que ver con la estima del esfuerzo dado al colaborador para desarrollar un puesto de trabajo de manera eficaz. Además, representa un tipo de compensación psicológica que se obtiene luego de realizar las tareas laborales (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

##### **2.7.4.2. Inseguridad del empleo**

Se refiere a la incertidumbre por el futuro, y la preocupación derivada de la misma, que se asocia con el trabajo realizado, y que persiste dado el grado de estabilidad del trabajo de la persona, dentro del margen del mercado laboral activo (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

#### **2.7.4.3. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

Son todos los sentimientos de intranquilidad y ansiedad que son consecuencia de las alteraciones indeseadas de la naturaleza del trabajo de los colaboradores, como lo es la posición ocupada, funciones, horarios, remuneración, entre otras (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

Además, tiene que ver con los riesgos del decaimiento de la naturaleza del trabajo, que pueden deberse, tanto al presente, como a situaciones futuras; esto puede afectar mucho más si ya hay pésimas condiciones laborales externas (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

#### **2.7.5. Capital social y justicia**

La existencia de los diferentes grados de mando y de toma de decisiones, puede afectar directamente a los colaboradores entre ciertos niveles o puestos, ya que sin el establecimiento de una base forjada en la confianza y la justicia organizacional que se deriva de las relaciones interpersonales dentro del espacio laboral, no se puede lograr la coexistencia que tanto se desea llevar a cabo (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014).

##### **2.7.5.1. Justicia**

Es la medida en que los colaboradores son tratados equitativamente dentro de la organización. La causa principal de la falta o ausencia de justicia dentro de una empresa puede ser muy diversa, pero se centra mayormente, en el núcleo de los procedimientos empleados para la administración de personal (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014).

### **2.7.5.2. Confianza vertical**

Se trata de la seguridad que existe en que los altos mandos y los colaboradores, de que se comporten de acuerdo con lo establecido por la empresa (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014).

La causa principal de la falta o ausencia de confianza se asocia estrechamente con las experiencias anteriores de justicia y equidad dentro de la empresa (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014).

### **2.8. Teletrabajo**

El teletrabajo se conoce como la realización de un conjunto de actividades de naturaleza laboral en un espacio diferente al establecimiento de la empresa, generalmente en el hogar del colaborador, a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) (Catunta & Cecilia, 2018).

Para Raymond (2017), citado en Catunta & Cecilia (2018), el concepto del trabajo a distancia se conecta directamente con quienes acuerdan, (en este caso, la empresa y el empleado), desarrollar su trabajo, bien desde su hogar u otro lugar diferente del habitual, ayudándose de materiales o equipos informáticos y de telecomunicaciones para su correcta aplicación, para conectarse eventualmente con el destinatario de su actividad, que en este caso es el empleador.

Por su parte Puntriano (2014), citado en Catunta & Cecilia (2018), establece que el trabajo remoto es un evento singularizado porque el teletrabajador realiza sus funciones a distancia del espacio físico de su trabajo, lo cual figura un cambio de la empresa, en relación de la unidad organizacional, usando de manera fundamental las telecomunicaciones, sin los cuales no existiría el teletrabajo.

Culqui y Gonzáles (2016), a raíz de las diferentes definiciones planteadas anteriormente, llegaron a la conclusión de que el teletrabajo cumple con tres elementos importantes, a saber:

1. Se desarrolla en el marco laboral entre el teletrabajador y el empresario.
2. Las tareas ejercidas por el teletrabajador son realizadas a distancia, es decir, en un lugar distinto a las oficinas.
3. Las TICs son una herramienta indispensable y determinante para que este tipo de trabajo se realice y se configure.

### **2.8.1. Antecedentes históricos del teletrabajo**

El teletrabajo no es un modo de trabajo que se haya creado en las últimas décadas, sino que es muy importante conocer y destacar que esta imprescindible forma de trabajo surge en los Estados Unidos de Norteamérica como respuesta a una crisis energética y de petróleo (Haddon y Lewis (1994), citados en Benjumea-Arias, Villa-Enciso y Valencia-Arias, 2016).

Haddon y Lewis (1994), citados en Benjumea-Arias, Villa-Enciso y Valencia-Arias (2016), plantean que el teletrabajo empezó a ganar mayor acogida en la década de 1970, siendo el físico de la NASA, Jack Nilles quien originó el concepto de “*Telecommuting*”, por medio del cual era posible llevar el trabajo a los colaboradores desde cualquier que se encontrase.

Con el soporte de un conjunto de científicos de la Universidad de California del sur, Nilles, estudió a manera de oportunidad un acercamiento efectivo del uso de tecnologías informáticas (TICs) para darle solución al problema que enfrentaban los colaboradores en ese momento. Los estudios de Jack Nilles, tuvieron una gran repercusión a nivel global ya

que se formularon nuevas políticas públicas que beneficiaron el teletrabajo (Catunta & Cecilia, 2018).

En ese mismo orden de ideas, en la década de 1974, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) alertó que el problema era mucho más profundo y de mayor complejidad puesto que la salud de los colaboradores estaba siendo vulnerada no solamente por las condiciones ambientales externas, sino también por la duración de la jornada y el gran incremento de los turnos nocturnos, una gran ausencia de un lugar físico, una escasez de herramientas ergonómicas para acomodar el trabajo al colaborador y la poca participación del colaborador en las convenciones contra prevención de los riesgos laborales (Boyer (2007), citado en Franco & Escudero, 2019).

Para contrarrestar este suceso, se promovieron y se introdujeron las nuevas tecnologías (TICs) y la innovación de procedimientos y resultados. Se realizaron nuevos lineamientos de empleo que fueron insuficientes, y se redirigieron a coaccionar a los desocupados para que cobraran ayudas para que siguieran cursos de reconversión, y buscaron empleos más activamente, ya que, si no, serían expulsados del sistema (Boyer (2007), citado en Franco & Escudero, 2019).

Cabe destacar que cada vez más a los colaboradores se les exige más responsabilidades por parte de las organizaciones, pero al mismo tiempo se originan tensiones con relación a su trabajo, trayendo como en consecuencia, la incertidumbre que recae sobre la marcha de las organizaciones, y el funcionamiento del mercado de trabajo (Boyer (2007), citado en Franco & Escudero, 2019).

Según Casagrande (2012) existen cuatro conceptos que deben de ser considerados cuando se habla del teletrabajo, a saber:

1. **Flexibilidad:** Es la característica más transparente porque se le otorga cierta libertad parcial al colaborador, ya que no debe de realizar las tareas en el espacio físico de trabajo.
2. **Horario Laboral:** El colaborador continúa realizando sus tareas de trabajo bajo el mismo horario establecido en su contrato laboral, aunque sea fuera del espacio físico de la empresa.
3. **Medios de Telecomunicaciones:** Para el buen desarrollo de las funciones del colaborador fuera del espacio de trabajo el colaborador debe de contar con las herramientas tecnológicas, como conexión a internet, computador propio, entre otros, para poder desarrollar así cada una de sus funciones específicas.
4. **Contacto empresa-colaborador:** La empresa no debe perder contacto con el colaborador, sino mantener una comunicación continua para la retroalimentación de resultados esperados.

### **2.8.2. Características del teletrabajo**

Dentro de las características fundamentales del trabajo a distancia, se encuentran las siguientes, a saber; que es una herramienta que se sirve de los equipos y tecnológicas, y de telecomunicación para su aplicación y, poco a poco, para conectarse con el destinatario de su actividad (Thibault (2000); Sanguine (2002), citados en Culqui y González, 2016).

Toselli (2011), citado en Suárez (2016), indica que las condiciones imprescindibles para que el trabajo remoto pueda aplicarse con éxito, serían las siguientes:

1. **Espacio Personal:** Espacio que proporciona las condiciones de comodidad, iluminación y privacidad. Por otro lado, la familia y/o compañeros de hogar del

colaborador debe comprender que éste, aunque se esté desde casa, no se encuentra de vacaciones.

2. **Herramientas TIC:** Son los elementos tecnológicos, como son una computadora, softwares de producción, correo electrónico, teléfonos y conexión estable a Internet.
3. **Orientación a objetivos:** Cumplimiento de metas establecidas y definidas debe ser el foco central para quien se labore debajo de esta modalidad.
4. **Sistemático:** Ser estructurado y sistematizado en sus tareas, con el paso del tiempo.
5. **Proactividad:** Tener determinación propia, ya sea para las tareas diarias que efectúa como para tomar decisiones, o resolver problemas.
6. **Capacidad para gestionar el tiempo:** Tener cabida de alcanzar el mayor grado de aprovechamiento del tiempo, en favor del rendimiento. Lo ideal es tener un itinerario de trabajo entablado para ello.
7. **Automotivación:** Contar con una motivación propia, que le ayude a traspasar aquellos momentos difíciles y alcanzar sus metas.
8. **Contacto Social:** Buscar entrar en contacto con los compañeros de trabajo, y no perder la conexión social con el personal.

### **2.8.3. Ventajas y desventajas del teletrabajo**

Según Baruch (2001), citado en Suárez (2016), el teletrabajo puede presentar posibles ventajas y desventajas en tres dimensiones:

1. **Para el individuo:** Dentro de las posibles ventajas se encuentran; mayor rendimiento y productividad, menos tiempo perdido en el desplazamiento hacia

el lugar de trabajo, menor estrés laboral, mayor autonomía, más tiempo en familia y en el caso de aquellas personas con discapacidad física, una oportunidad mayor a ingresar en el mercado laboral, sin embargo, los posibles inconvenientes son menos oportunidades para establecer las relaciones laborales y aislamiento social y laboral.

2. **Para la organización:** Dentro de las posibles ventajas se presentan, un mayor nivel de productividad, ofrecimiento de trabajo más amplia y variada, ahorro de gastos e insumos en el espacio físico de la empresa, menos ausentismo laboral y una imagen flexible de la empresa, sin embargo, dentro de las desventajas se encuentran pérdida de equipos de trabajo, mayor desmotivación en los diferentes colaboradores y falta de compromiso en ellos.
3. **Para la sociedad:** Dentro de las posibles ventajas que puede tener el teletrabajo para la sociedad están menos contaminación ambiental de parte de los vehículos, menos congestión en los tráficos y menos accidentes y último, pero no menos importante, menos discriminación laboral. Sin embargo, dentro de las posibles desventajas se encuentran individuos más aislados y una sociedad autista.

Un factor importante, y una limitante que puede dificultar la tarea de aplicar esta modalidad en las empresas, es la resistencia al cambio, el cual es un comportamiento de esperarse en situaciones novedosas y de incertidumbre, puesto que cambiar la forma de pensar de los colaboradores, planteado con anterioridad por García (2006), citado en García, Guevara y Mella (2008), significa que el área de Recursos Humanos tiene un papel primario en la creación de un plan de acción y en la capacitación de los empleados, la cual debe concentrarse en el desarrollo de capacidades para sobrellevar dichos cambios. Por otro lado, Abadía (2006), citado en García, Guevara y Mella (2008), destacaba el rol que

Recursos Humanos debe tener para capacitar a los empleados en las competencias relacionadas con el perfil de los teletrabajadores como el autocontrol, trabajo en equipo y la autogestión, para así poder reducir la resistencia a las nuevas tecnologías aplicables modernas de trabajo, más que nada en personas adultas que suelen tomarse más tiempo para asimilar los cambios tecnológicos.

## **2.9. Coronavirus (COVID-19)**

### **2.9.1. Antecedentes y concepto del coronavirus**

Las cepas del Coronavirus como agentes infecciosos en la humanidad empiezan a surgir a mediados de los 60's a partir del aislamiento de muestras del aparato respiratorio de personas adultas con síntomas de resfriado común (Mingarro, 2020).

A partir de aquí, se han logrado identificar al menos siete tipos de Coronavirus que afecten a los humanos en el presente, siendo algunos de ellos el HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63 y HCoV-HKU1, los más conocidos y que fácilmente pueden ser confundidos o estar presentes en un resfriado común. Esto permite concluir que una gran parte de la población mundial ha podido desarrollar defensas frente a estas cepas, llegando a estar mayormente inmunizados (Mingarro, 2020).

Las otras tres cepas que han logrado afectar en mayor cantidad mundialmente han sido las siguientes:

#### **1. SARS-CoV**

Distinguido también como Síndrome Respiratorio Agudo Severo, el cual es originario del sur de China. Su brote surge en noviembre del 2002 y llegó a infectar a 8,400 personas en 26 países asiáticos, europeos y americanos; teniendo una cantidad de 800 fallecidos en total, y estableciendo una tasa de letalidad del 9.6%. Esta pandemia pudo ser

contenida en un promedio de 6 meses, dando fin a la misma a mediados del 2003. No se han vuelto a reportar casos de esta cepa desde el 2004 (Mingarro, 2020).

## **2. MERS-CoV**

También conocido como Síndrome Respiratorio del Oriente Medio, el cual surge en China en el año 2012. Su brote logró expandirse por países asiáticos, europeos, africanos y norteamericanos, infectando a menos de 2,500 personas, pero matando a más de 850 y teniendo una alta tasa de letalidad de 34.5% (Mingarro, 2020).

Esta cepa volvió a atacar en 2015, en esta ocasión, a Corea del Sur, a causa de un viajero que visitó Oriente Medio, lo cual tuvo una gran relevancia desde el último brote en 2012 (Mingarro, 2020).

## **3. SARS-CoV-2**

Nombrado también como Covid-19, es el más reciente y el más contagioso, hasta la fecha. Es un tipo de Coronavirus, teniendo su origen en China, en diciembre de 2019. Su brote ha logrado expandirse mundialmente, infectando a al menos 117 millones de personas y matando a 2.6 millones (Mingarro (2020); Google Noticias, 2021).

Esta cepa es propagada cuando una persona infectada entra en contacto cercano con otra persona. Más específicamente, el contagio de la enfermedad se da a través del intercambio de las pequeñas partículas líquidas de secreciones corporales, que son expulsadas por la persona infectada a una persona sana. La transmisión de estas partículas puede realizarse fácilmente en espacios interiores, cerrados, aglomerados y mal ventilados (OMS, 2020).

Lo importante a considerar de esta cepa es que, tenga o no una persona síntomas de la enfermedad, esta aun así puede contagiar el virus a otras personas (OMS, 2020).

De momento, existen una variedad de vacunas desarrolladas (y en candidatura para ser sacadas al mercado) para combatir el Covid-19, cuyo uso está autorizado y regulado por algunos organismos de reglamentación nacionales. Algunas de estas vacunas son la desarrolladas por Pfizer/BioNTech, AstraZenaca/Oxford, Moderna, etc., las cuales, a la fecha, ya están siendo aplicadas a la población mundial a través de diferentes fases (OMS (2020); OMS, 2021).

## **2.10. TICs**

Conociendo que sin las TICs el teletrabajo no puede funcionar de manera correcta, Tomé (2000), citado en Bayón y Zerbi (2020), establece que el concepto TICs es el acrónimo de “Tecnologías de la información y la comunicación” y hace referencia a las teorías, instrumentos y métodos implementados en el tratamiento y emisión de las informaciones, es en donde se hace una clara y estrecha relación con ciencias como la informática, herramientas como el internet y las telecomunicaciones siendo esta el agrupamiento de tecnologías que dan paso a la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, ya sea a través de la voz, imágenes y datos distribuidos y guardados en diversos tipos de señales.

Según Gorrín (2011), citado en Bayón y Zerbi (2020), a partir del año 2008, las TICs han aumentado exponencialmente su divulgación, ya que permiten que las empresas tengan un patrón de negocio más sustentable y una mayor suficiencia de creación de valor añadido.

## **2.11. Marco Conceptual**

### **2.11.1. Factor Psicosocial**

El factor psicosocial es toda circunstancia que pasa en el ambiente laboral del colaborador que están directamente enlazadas con las funciones de la empresa, las

ejecuciones de las distintas tareas que el colaborador debe ejecutar que afectan el bienestar físico, psíquico y emocional del colaborador así también como el desarrollo de su trabajo (Moreno, Valdehita & Ramiro, 2004).

### **2.11.2. Riesgo Psicosocial**

El riesgo psicosocial es aquella demanda del ambiente que tienen las empresas que se pueden convertir en condiciones no favorables para el colaborador ya que pueden repercutir en su salud física, emocional y psíquica afectando negativamente su productividad (Salamanca & Pérez, 2019).

### **2.11.3. Salud organizacional**

La salud organizacional es el concepto que engloba a la evolución y crecimiento del bienestar físico, emocional y mental dentro de la organización, y no solamente desde un punto de vista individual sino colectivo (Paramo, 2002).

### **2.11.4. Satisfacción organizacional**

La satisfacción organizacional es aquella actitud que el colaborador toma hacia la cultura organizacional, sus supervisores, sus compañeros de trabajo, remuneraciones, ascensos, las y las funciones que debe de realizar (Blum & Naylor (1988), citados en Atalaya, 1999).

### **2.11.5. Teletrabajo**

El teletrabajo es la modalidad no presencial de trabajo en el cual el colaborador debe realizar sus funciones regulares de trabajo de manera remota a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (OIT, 2020).

### **2.11.6. Calidad de vida**

La calidad de vida es definida como la satisfacción o insatisfacción personal que tiene un individuo con áreas importantes de su vida (Ferrans (1990), citado en Urzua & Caqueo-Urizar, 2012).

### **2.11.7. Relaciones laborales**

Las relaciones laborales se definen como al trato que tienen los empleadores con los colaboradores, además del trato que tienen los colaboradores con sus compañeros de trabajo, involucrando la comunicación, resolución de conflictos y la prevención de insatisfacción laboral (Morales, 2020).

### **2.11.8. Empleado**

Según el Código de Trabajo de la República Dominicana (2012), un empleado o trabajador, es toda aquella persona que desempeña cierta actividad, física o intelectual, dado un acuerdo previamente establecido, en conjunto a su empleador, el cual es el contrato de trabajo, y, por igual, se le proporciona una remuneración por el trabajo desarrollado.

Para concluir con este capítulo, podemos dar a ver la cantidad de conceptos, teorías e ideas relacionadas a las variables de investigación, las cuales ayudan a conformar de manera concreta y precisa, el desarrollo y el llevado a cabo de la misma. Este capítulo sirve de puente entre lo que ya se había consagrado (Planteamiento del problema, en el primer capítulo), y lo que le procede a continuación (Desarrollo del marco metodológico), lo que permite el desenvolvimiento más conciso, puesto que todas las bases ya están establecidas.

## **2.12. Marco Contextual**

Post Digital Agency queda ubicada en la calle Manuel María Valencia #27, Los Prados, Distrito Nacional.

Dentro de su misión está el ser una empresa dedicada a acompañar marcas en su camino al éxito en la era digital, distinguiéndose por la atención personalizada que le ofrecen a sus clientes, aplicando los mejores medios y tecnologías disponibles en el mercado actual.

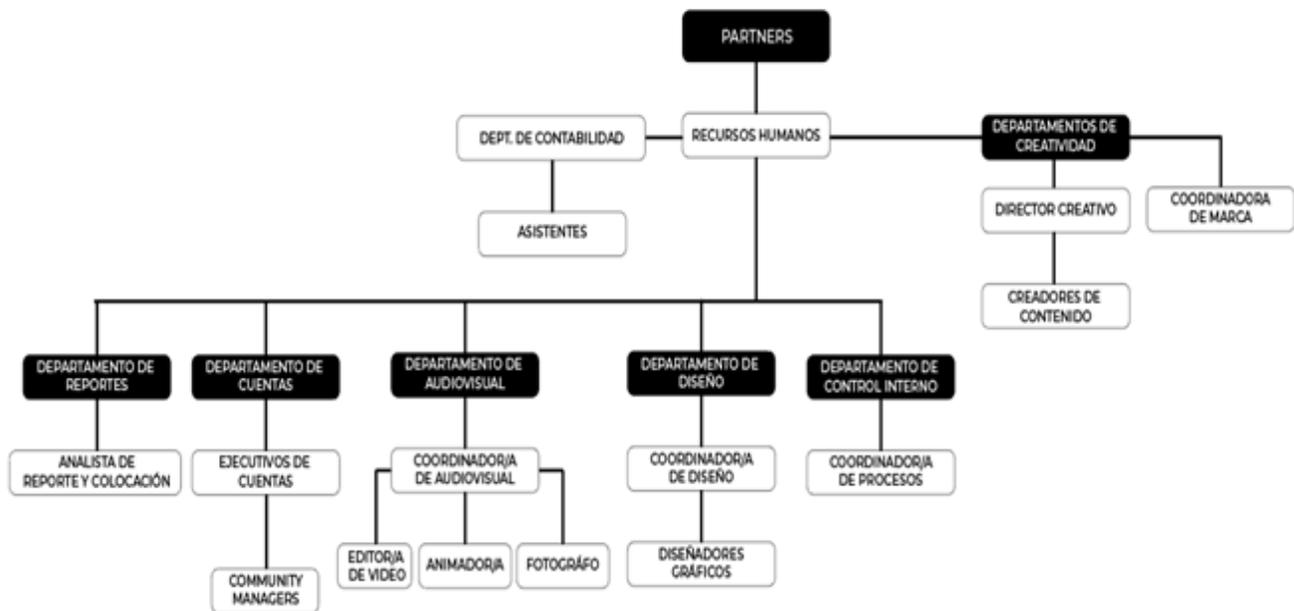
Dentro de su visión, ser un grupo creativo con impacto global, que maximice el uso de los medios digitales para relacionar marcas con el entorno social de sus consumidores.

Dentro de sus valores podemos encontrar los siguientes:

1. **Trabajo en equipo:** Creemos en la sinergia que provoca la unión de nuestros talentos y la ponemos en acción en cada proyecto, cada creación y cada producto en proceso de la empresa.
2. **Responsabilidad:** Analizamos y ponderamos conscientemente las consecuencias de nuestros actos, tanto en nuestro entorno como en el de nuestros clientes y relacionados.
3. **Calidad:** Desarrollamos nuestro trabajo con un alto estándar, tanto en la planificación como en el desarrollo de cada tarea relacionada a nuestras cuentas clientes y a nuestra operación interna como agencia.
4. **Creatividad:** Estamos comprometidos con el desarrollo de soluciones originales e innovadoras, logrando así el beneficio de nuestros clientes y el fortalecimiento de nuestro negocio.
5. **Lealtad:** Honramos nuestras relaciones a través de la entrega, el compromiso y el cumplimiento de los acuerdos con nuestros clientes y con nuestros colaboradores.

6. **Productividad:** Estamos comprometidos con la planificación efectiva y con hacer que las cosas sucedan para el beneficio de nuestros clientes, cuidando los intereses de la empresa.
7. **Confianza:** Sabemos que contamos con talento capaz, dedicado y enfocado en proveer a nuestros clientes los mejores resultados del mercado.

La empresa cuenta con el siguiente organigrama:



**Figura 5.** Organigrama empresarial de Post Digital Agency (2021).

A modo de cierre, este capítulo incluyó todos los aspectos metodológicos que hemos de tratar y usar para desarrollar esta investigación, remarcando cada detalle relevante para lo mismo, como lo es la población y muestra, qué tipo de investigación se pretende llevar, los pasos a cumplir, el uso de los instrumentos y programas diseñados para llevarla a cabo, y de paso también realizar un apropiado análisis una vez obtenidos los

resultados, las fuentes primarias y secundarias a usar y la operacionalización de las variables.

Cada aspecto metodológico cumple con un objetivo en específico, y son parte fundamental y base para completar la investigación de manera satisfactoria y apropiada, para así lograr los objetivos del estudio, planteados con anterioridad.

### **Parte 3. Marco Metodológico**

En esta parte se detallan los pasos realizados en esta investigación basado en el método científico así también los criterios que de manera objetiva se tomaron en cuenta para lograr los resultados esperados de la investigación.

Según Franco (2011), citado en Azuero (2019), el marco metodológico es el aglomerado de procedimientos, pasos, y acciones que se realizan dentro de una investigación que están destinadas a describir y analizar desde la raíz la problemática planteada a través de técnicas muy específicas.

#### **Capítulo 3. Metodología de la Investigación**

##### **3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, puesto se enfocó en la cuantificación de la información y los datos estudiados, referentes a los objetivos de investigación, lo cual será presentado de manera estandarizada, en forma gráfica de una distribución de porcentajes. Por igual, esta es una investigación de campo, ya que se pretende obtener los datos a través de la exploración de un fenómeno poco estudiado dentro del contexto planteado inicialmente (Nieto, 2018).

##### **3.2. Diseño de la investigación**

Por su línea temporal, esta es una investigación transversal y exploratoria, porque se estudió el teletrabajo y la calidad de vida de los colaboradores de Post Digital Agency, en su estado actual, sin analizar la secuencia temporal pasada o futura; además de que no se manipuló las variables de esta.

##### **3.3. Tipo de investigación**

Se considera una investigación exploratoria-descriptiva, es decir, se está estudiando una situación que ya es conocida hasta cierto punto. Dicho en otras palabras, estamos

trabajando con una problemática que no es desconocida, pero que sí estuvimos mostrando diferentes perspectivas de este en una comunidad, contexto o situación. De esta misma, se ha estudiado muy poco con respecto a las variables tratadas dentro de este estudio, por lo que, a su vez, se buscó describir y desglosar ambas variables (Nieto, 2018).

### **3.4. Unidad de análisis, Población, Muestra y Tipo de Muestreo**

#### **3.4.1. Unidad de análisis**

Para realizar esta investigación, la unidad de análisis está compuesta por colaboradores que brindan sus servicios en Post Digital Agency, Distrito Nacional, República Dominicana.

#### **3.4.2. Población**

La población está compuesta por treinta y tres (33) colaboradores, tanto hombres como mujeres, de entre 20 a 60 años, que laboran en la empresa de Post Digital Agency. La mayor parte de la población son mujeres, teniendo un total de 3 hombres y 30 mujeres laborando actualmente. Para esta investigación el tipo de muestreo es no probabilístico, utilizando la técnica de conveniencia al investigador, ya que se decidirá cuáles individuos de la población serán parte de la muestra, dependiendo de la disponibilidad de estos (Canal, 2006).

#### **3.4.3. Tamaño muestral**

El tamaño muestral que se estuvo trabajando en esta investigación, es de veinticinco (25) colaboradores. Este tamaño muestral se pudo obtener tomando en cuenta el tamaño de la población, el margen de error y el nivel de confianza del muestreo. Con relación a la población, todos son colaboradores de Post Digital Agency, con un margen de error de un 13% y un nivel de confianza del 95%. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * \alpha * p * q}{e^z * (n-1) + Z^2 * \alpha * p * q}$$

Donde n es el tamaño de muestra buscado, N es el tamaño de la población o universo, Z es el parámetro estadístico que depende del nivel de confianza, E es el error de estimación máximo aceptado, p es la probabilidad de que ocurra un evento estadístico, y q es la probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

A partir de este resultado, se obtuvo una muestra de veinticinco (25) colaboradores.

#### 3.4.4. Muestra

Para esta investigación se contó con una muestra conformada por veinticinco (25) colaboradores de Post Digital Agency.

#### 3.4.5. Distribución de la población

**Tabla 1:** Distribución de la población.

| Puesto                           | Hombres | %     | Mujeres | %      |
|----------------------------------|---------|-------|---------|--------|
| Ejecutivo de cuentas             | 1       | 3.03% | 8       | 24.24% |
| Asistentes                       | -       | 0%    | 1       | 3.03%  |
| Director creativo                | -       | 0%    | 2       | 6.06%  |
| Analista de reporte y colocación | -       | 0%    | 2       | 6.06%  |
| Community manager                | -       | 0%    | 5       | 15.15% |
| Coordinador audiovisual          | -       | 0%    | 1       | 3.03%  |
| Editor de vídeo                  | -       | 0%    | 2       | 6.06%  |
| Fotógrafo                        | -       | 0%    | 1       | 3.03%  |
| Coordinador de diseño            | -       | 0%    | 1       | 3.03%  |
| Diseñador gráfico                | 1       | 3.03% | 5       | 15.15% |
| Coordinador de procesos          | -       | 0%    | 1       | 3.03%  |
| Diseñador de                     | 1       | 3.03% | -       | 0%     |

|                         |          |              |           |               |
|-------------------------|----------|--------------|-----------|---------------|
| web                     |          |              |           |               |
| Gerente de contabilidad | -        | 0%           | 1         | 3.03%         |
| Subtotal                | <b>3</b> | <b>9.09%</b> | <b>30</b> | <b>90.91%</b> |

|       |            |  |            |  |
|-------|------------|--|------------|--|
| Total | Numeración |  | Porcentaje |  |
|       | 33         |  | 100%       |  |

**Fuente:** Elaborado por Arlette Cárdenas, Charlene González (2021).

### 3.5. Criterios de inclusión

Los criterios que fueron considerados para tomar en cuenta la población fueron los siguientes:

- Que sean empleados activos de la empresa.
- Que estén practicando el teletrabajo.
- Que quieran participar de la investigación.

### 3.6. Fuentes primarias y secundarias

#### 3.6.1. Fuentes primarias

Como fuente primaria para recolectar los datos, se utilizaron los colaboradores de Post Digital Agency.

#### 3.6.2. Fuentes secundarias

Como fuente secundaria para recolectar toda la información científica de la investigación, se utilizaron tesis, libros, artículos, enciclopedias, revistas y otras fuentes que fueron encontradas en internet.

### 3.7. Método de investigación

El método utilizado fue el deductivo y transversal debido a que, una vez los resultados fueron obtenidos, se procedió a realizar las deducciones pertinentes sobre la efectividad del teletrabajo implementado por Post Digital Agency, a raíz de la Pandemia COVID-19 en el período agosto-diciembre 2021, Distrito Nacional, República Dominicana.

### **3.8. Técnicas e instrumentos utilizados**

La técnica que se aplicó fue el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21. Este es definido por Moncada et al. (2002), citados en Rodríguez (2009), como un instrumento de medición de la exposición a factores de riesgos psicosociales que puede tener el colaborador de manera individual.

Como instrumento de recolección de datos, se utilizó la versión corta de cuestionario, la versión española llamada Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), el cual es un instrumento creado para identificar y medir la exposición que tiene el colaborado a seis grandes grupos de factores de riesgos psicosociales en el trabajo: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble presencia y Estima (Moncada et al. (2002), citados en Rodríguez, 2009).

Este instrumento cuenta con un software que es descargado en un computador, en donde se introducen los datos de la empresa y de los colaboradores y se genera el cuestionario de manera inmediata. Para la investigación, el software creó el cuestionario para poder satisfacer los objetivos planteados y así poder conocer si las medidas de teletrabajo planteadas por Post Digital Agency, a raíz del COVID-19, fueron establecidas tomando en cuenta la calidad de vida de los colaboradores, y estuvo compuesto por 32 preguntas, las cuales fueron completadas de forma virtual, con una duración de al menos 25 minutos.

El formato de cuestionario fue aplicado bajo la plataforma digital de Google Forms, el cual fue enviado a los colaboradores por correo electrónico, en donde se especificaron varios aspectos para mayor claridad de los colaboradores como lo es el consentimiento informado, el objetivo del cuestionario y la confidencialidad de este. El tiempo de respuesta

de parte de los colaboradores ha sido de veintiún (21) días, siendo el diez y siete (17) de septiembre la primera fecha de llenado finalizando el catorce (14) de octubre (Ver anexos de la encuesta).

### **3.9. Método y Técnica de análisis de los datos**

Los resultados del test fueron presentados en porcentaje en la plataforma de Google Forms. Los datos obtenidos fueron analizados de manera manual y con aplicaciones computarizadas. Al concluir la fase de captura de los datos, se procedió con el análisis de estos a través de la herramienta Microsoft Excel, de donde se extrajeron las tablas representativas según correspondía, además del software CoPsoQ-Istas 21.

### **3.10. Fases del proceso de la investigación**

Al ser una investigación cuantitativa, para el desenvolvimiento de esta se estuvo contemplando diferentes aspectos: contacto con la empresa, encuesta y análisis de los resultados.

1. **Contacto con la empresa:** En esta primera etapa, las autoras contactaron de manera formal a la empresa para pedir permiso y aprobación para realizar la investigación en la misma, extendiendo una carta de autorización, facilitada por la universidad. Esta fue firmada y se empezaron los preparativos para llevar a cabo el estudio, como lo fue la recolección de datos inicial, relacionados al personal participante de la empresa, su estado actual y demás informaciones, en conjunto al proporcionamiento del instrumento a utilizar por la investigación.

2. **Encuesta:** En esta segunda fase, se utilizó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), a través del cual se le solicitó información necesaria a la población seleccionada para poder conocer un poco más la problemática planteada, la cual fue

enviada mediante Google Forms a los correos institucionales de cada uno de los colaboradores.

3. **Análisis de Resultados:** Luego de haber hecho la indagación necesaria, y una vez obtenidas todas las informaciones a través de las diferentes técnicas utilizadas, se selló y explicó los resultados arrojados, para tener una comprensión más profunda sobre las implicaciones y decisiones en las que ha incidido la organización, en este caso Post Digital Agency por medio al COVID-19. Para esto se utilizó Microsoft Excel, en donde se reunieron todos los datos obtenidos para el análisis gráfico de los mismos, y se procedió a ordenar, explorar, y finalmente, a presentar el análisis, y a partir de este, se realizaron los análisis exploratorios y descriptivos.

### 3.11. Determinación de variables

La variable independiente, es el teletrabajo, mientras que la variable dependiente, es la calidad de vida.

### 3.12. Tabla de Operacionalización de variables

**Tabla 2:** Operacionalización de variables cuantitativas.

| Objetivo | Acción     | Variable               | Definición  | Indicador  | Fuente                               | Escala  | Valores   |
|----------|------------|------------------------|---|--|--------------------------------------|---------|---|
| 1        | Determinar | V1: Factor Psicosocial | Circunstancias de riesgo a las que se expone el colaborador en el espacio laboral | Dimensiones psicosociales, en cuestionario a los colaboradores | Colaboradores de Post Digital Agency | Ordinal | 1.Exigencias emocionales<br>2.Exigencias de esconder emociones<br>3.Apoyo social de los compañeros de trabajo<br>4.Sentimiento de grupo<br>5.Apoyo social de los supervisores<br>6.Posibilidades de desarrollo<br>7.Conflicto |

|   |             |  |  |   |                                      |       |   |
|---|-------------|--|--|---|--------------------------------------|-------|---|
|   |             |  |  |   |                                      |       | trabajo-familia   |
| 2 | Identificar | V2:<br>Elementos de la calidad de vida | Satisfacción o insatisfacción personal que tiene un individuo con áreas importantes de su vida | Elementos que afectan la calidad de vida, en cuestionario a los colaboradores | Colaboradores de Post Digital Agency | Razón | Satisfacción o insatisfacción personal según:<br><br>1.Según condiciones de vida<br>2.Según satisfacción con la vida<br>3.Según condiciones de vida y satisfacción con la vida<br>4.Según condiciones de vida y satisfacción con la vida afectado por valores |
| 3 | Relacionar  | V1: Factor Psicosocial                 | Circunstancias de riesgo a las que se expone el colaborador                                    | Factor Psicosocial, en cuestionario a los colaboradores                       | Colaboradores de Post Digital Agency | Razón | Incidencia del teletrabajo en la calidad de vida  |
|   |             | V2: Calidad de vida                    | Satisfacción o insatisfacción personal que tiene un individuo con áreas importantes de su vida | Elementos que afectan la calidad de vida, en cuestionario a los colaboradores | Colaboradores de Post Digital Agency | Razón | Incidencia del teletrabajo en la calidad de vida  |

|   |         |  |  |  |                                      |         |   |
|---|---------|--|--|--|--------------------------------------|---------|---|
| 4 | Diseñar | V2:<br>Estrategias para la calidad de vida | Mejoras propuestas para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores | Estrategias para la mejoría de la calidad de vida de los colaboradores | Colaboradores de Post Digital Agency | Ordinal | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Técnicas de mejora de productividad.</li> <li>2. Programas para el bienestar laboral.</li> <li>3. Mejora de beneficios para empleados por parte de la empresa.</li> </ol> |
|---|---------|--|--|--|--------------------------------------|---------|---|

**Fuente:** Elaborado por Arlette Cárdenas, Charlene González (2021).

## **Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones**

Dentro de este apartado se desarrollan y explican los resultados obtenidos a partir de la recopilación de datos del instrumento implementado para la investigación, los cuales dieron paso a la formación de conclusiones y las dadas sugerencias, a partir de las mismas, para la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, durante la vigencia del teletrabajo.

### **Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones**

#### **4.1. Resultados**

Se logró que un total de veinticinco (25) personas participarán de forma voluntaria en el llenado de la encuesta de forma virtual. Estas forman parte del grupo de la población total seleccionada dentro de la organización que cumplían con las características requeridas por las autoras.

Las tablas y gráficos corresponden a la selección de 14 preguntas para su análisis completo, que corresponden a los factores psicosociales, encapsulados dentro de las dimensiones psicosociales asociadas a la calidad de vida, dentro del contexto del teletrabajo, con la finalidad de medir los objetivos propuestos al inicio de la investigación.

Las diversas dimensiones de la calidad de vida, tratadas por estas preguntas, son las de Exigencias Emocionales, Exigencias de esconder emociones, Apoyo social de los compañeros, Sentimiento de Grupo, Apoyo social de los superiores, Salud, Posibilidades de desarrollo y Doble presencia.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

**Tabla 3:** Expresión de opiniones en el trabajo.

| Expresión de opiniones en el trabajo | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| Siempre                              | 2          | 8%          |
| Muchas veces                         | 2          | 8%          |
| Algunas veces                        | 3          | 12%         |
| Solo alguna vez                      | 2          | 8%          |
| Nunca                                | 16         | 64%         |
| <b>Total</b>                         | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 6.** Expresión de opiniones en el trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

Por lo arrojado en esta pregunta, el 64% de los colaboradores considera que nunca han tenido que callarse su opinión al trabajar. Por otro lado, un 8% apunta a que muchas veces no pueden expresar sus opiniones en su trabajo. Un 12% recalca que, algunas veces

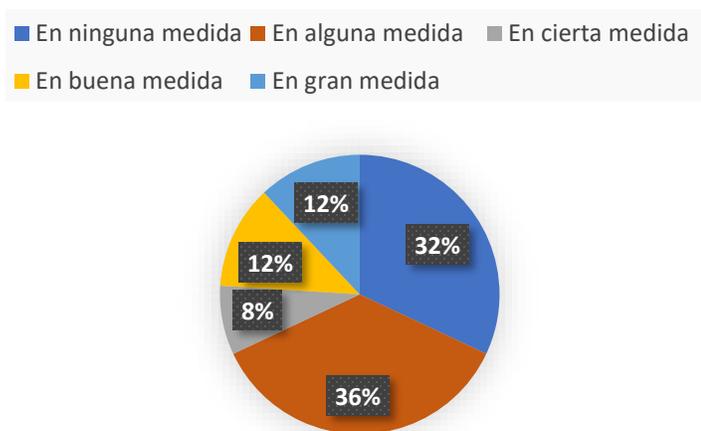
deben de acatar lo mismo. Otro 8% apunta a que, solo alguna vez de manera puntual, y por último, un 8% indica que siempre deben de limitar sus opiniones en su espacio laboral.

**Tabla 4:** Desgaste emocional del trabajo en los colaboradores.

| Desgaste emocional del trabajo en los colaboradores | Frecuencia | Porcentaje  |
|---|------------|-------------|
| En ninguna medida                                   | 8          | 32%         |
| En alguna medida                                    | 9          | 36%         |
| En cierta medida                                    | 2          | 8%          |
| En buena medida                                     | 3          | 12%         |
| En gran medida                                      | 3          | 12%         |
| <b>Total</b>  | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 7.** Desgaste emocional del trabajo en los colaboradores.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

En base a los resultados de esta pregunta, un primer grupo de 32% opina que su trabajo en ninguna medida es desgastador emocionalmente; un segundo grupo de 36% dice que, en alguna medida; un tercer grupo de 8% expresa que, en cierta medida, y dos últimos

grupos de 12% y 12%, piensan que en una buena medida y en gran medida, respectivamente.

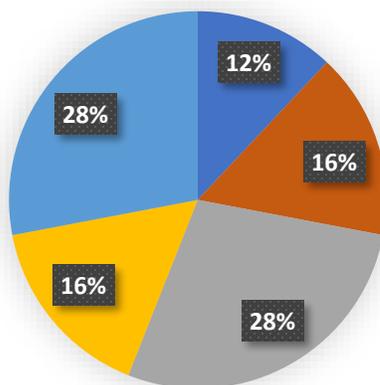
**Tabla 5:** Exigencia de tratar a todos por igual, aunque no se tengan ganas.

| <b>Exigencia de tratar a todos por igual, aunque no se tengan ganas</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|-------------------|-------------------|
| Siempre   | 7                 | 28%               |
| Muchas veces  | 4                 | 16%               |
| Solo alguna vez   | 3                 | 12%               |
| Algunas veces   | 4                 | 16%               |
| Nunca   | 7                 | 28%               |
| <b>Total</b>  | <b>25</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 8.** Exigencia de tratar a todos por igual, aunque no se tengan ganas.

■ Solo alguna vez ■ Muchas veces ■ Siempre ■ Algunas veces ■ Nunca



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

Con respecto a esta sección, el 12% piensa que, han tenido que tratar a todo el mundo por igual, aunque no tenga ganas, solo alguna vez. Un 16% indica que muchas

veces, y un 28% que debe de hacerlo siempre; mientras que un 16% aparte, opina que algunas veces debe de hacerlo, y un 28% nunca ha tratado a todo el mundo por igual, aunque no tenga ganas.

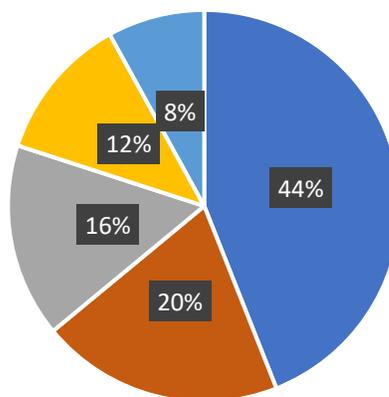
**Tabla 6:** Escondimiento de emociones en el trabajo.

| <b>Escondimiento de emociones en el trabajo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|-------------------|-------------------|
| En ninguna medida                               | 11                | 44%               |
| En alguna medida                                | 5                 | 20%               |
| En cierta medida                                | 3                 | 12%               |
| En buena medida                                 | 2                 | 8%                |
| En gran medida                                  | 4                 | 16%               |
| <b>Total</b>                                    | <b>25</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 9.** Escondimiento de emociones en el trabajo.

- En ninguna medida
- En alguna medida
- En gran medida
- En cierta medida
- En buena medida



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

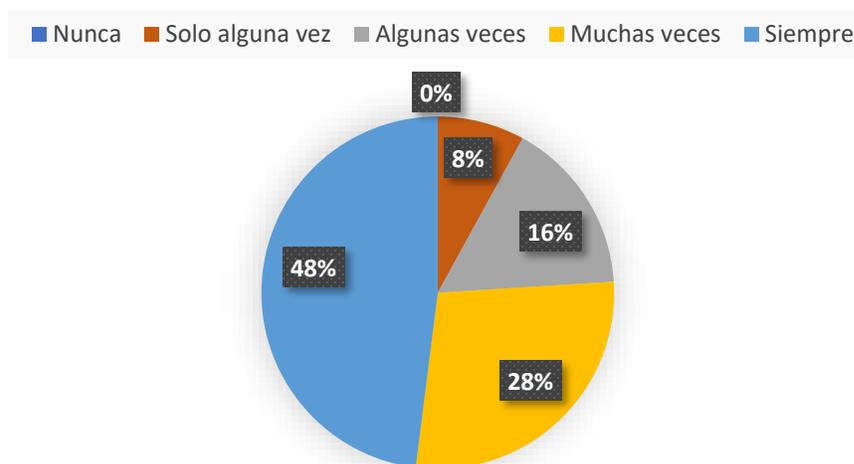
Según los resultados observados, un 44% siente que, en ninguna medida su trabajo requiere esconder sus emociones; un 20% siente que, en alguna medida, su trabajo requiere esconder sus emociones. Por otro lado, un 16% siente que en gran medida su trabajo consta de lo mismo, mientras que un 12% piensa que, en cierta medida esto es correcto, y finalmente un 8% siente que, en buena medida su trabajo requiere esconder sus emociones.

**Tabla 7:** Recibir ayuda y apoyo de los compañeros a la hora de realizar el trabajo.

| <b>Recibir ayuda y apoyo de los compañeros a la hora de realizar el trabajo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|-------------------|-------------------|
| Siempre   | 12                | 48%               |
| Muchas veces  | 7                 | 28%               |
| Algunas veces   | 4                 | 16%               |
| Solo alguna vez   | 2                 | 8%                |
| Nunca   | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>  | <b>25</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 10.** Recibir ayuda y apoyo de los compañeros a la hora de realizar el trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

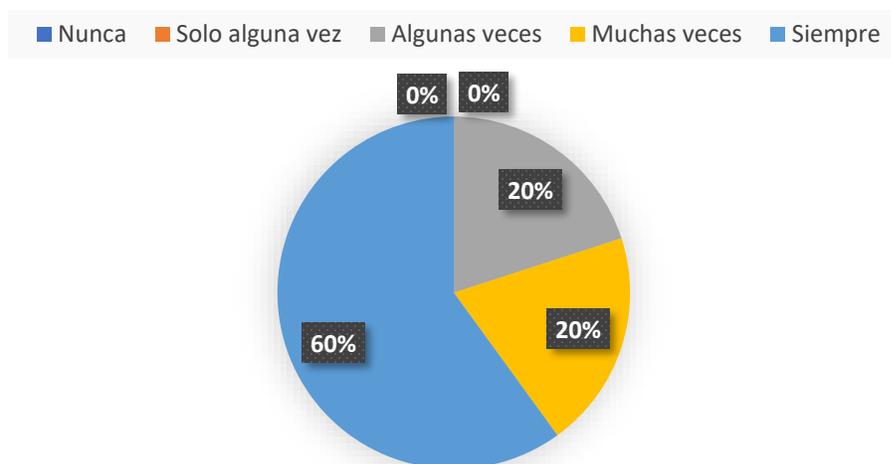
Asociado a los resultados de esta pregunta, un 0% piensa que nunca recibe ayuda y apoyo de sus compañeros en la realización de sus tareas. Un 8% añade que, sólo alguna vez sienten que esto es así, con un 16% afirmando que algunas veces. Un 28% recalca que muchas veces es así, y un 48% opina que siempre recibe ayuda y apoyo de sus compañeros en el mismo sentido.

**Tabla 8:** Disposición de los compañeros de escuchar los problemas del trabajo.

| <b>Disposición de los compañeros de escuchar los problemas del trabajo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| Nunca  | 0                 | 0%                |
| Solo alguna vez  | 0                 | 0%                |
| Algunas veces  | 5                 | 20%               |
| Muchas veces   | 5                 | 20%               |
| Siempre  | 15                | 60%               |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 11.** Disposición de los compañeros de escuchar los problemas del trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

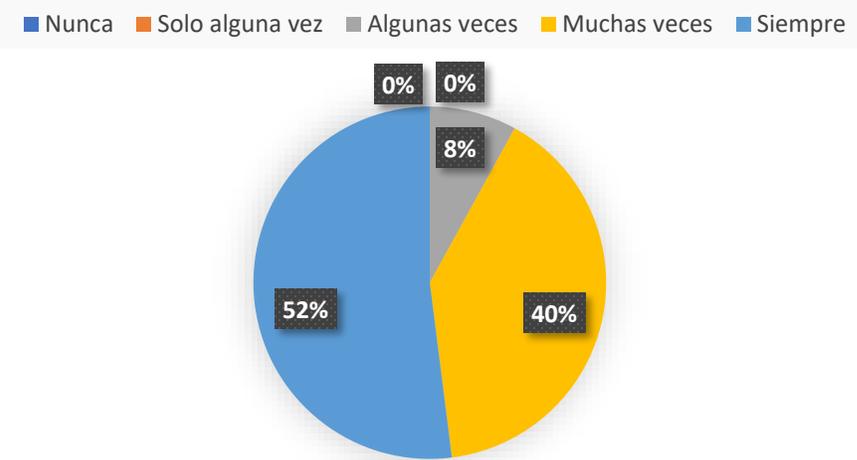
Por lo arrojado en esta pregunta, un 0% opina que sus compañeros nunca están dispuestos a escuchar sus problemas de trabajo, y otro 0% piensa que solo alguna vez. Un 20% afirma que solo algunas veces, y otro 20% que muchas veces sí están dispuestos. Un último 60% recalca que siempre están dispuestos sus compañeros a escuchar sus problemas de trabajo.

**Tabla 9:** Existencia de un buen ambiente laboral con los compañeros de trabajo.

| Existencia de un buen ambiente laboral con los compañeros de trabajo | Frecuencia | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| Siempre  | 13         | 52%         |
| Muchas veces   | 10         | 40%         |
| Algunas veces  | 2          | 8%          |
| Solo alguna vez  | 0          | 0%          |
| Nunca  | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 12.** Existencia de un buen ambiente laboral con los compañeros de trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

Un primer 0% piensa que nunca existe un buen ambiente laboral con sus compañeros de trabajo, y un segundo 0% piensa que solo alguna vez. Un 8% expresa que algunas veces, mientras que, por otro lado, un 40% afirma que muchas veces, y un 52% que siempre hay un buen ambiente laboral.

**Tabla 10:** Disposición del jefe inmediato a escuchar los problemas de trabajo.

| Disposición del jefe inmediato a escuchar los problemas de trabajo | Frecuencia | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| Siempre  | 17         | 68%         |
| Muchas veces   | 6          | 24%         |
| Algunas veces  | 1          | 4%          |
| Solo alguna vez  | 1          | 4%          |
| Nunca  | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 13.** Disposición del jefe inmediato a escuchar los problemas de trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

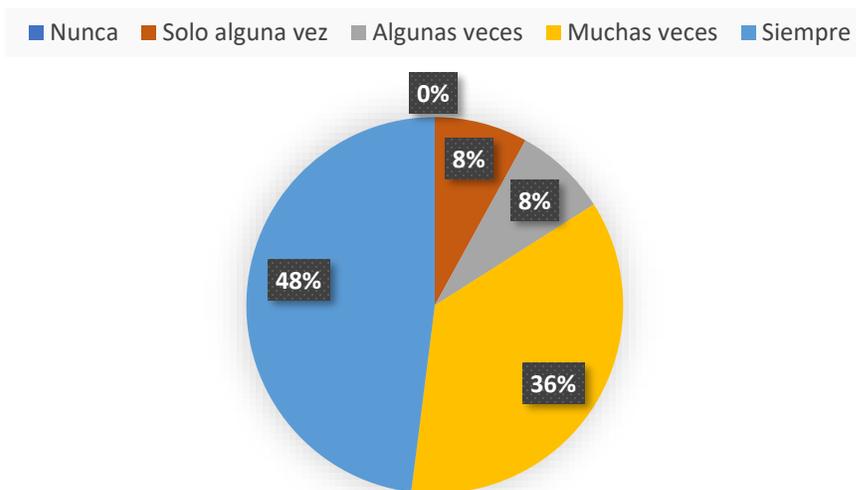
Por lo arrojado en esta pregunta, un 0% apunta a que su jefe inmediato nunca está dispuesto a escuchar sus problemas de trabajo. Un primer 4% piensa que solo alguna vez, y otro 4%, que algunas veces. El 24% de los colaboradores opina que sus jefes realmente sí están dispuestos a escuchar sus problemas, muchas veces, y un 68%, que siempre.

**Tabla 11:** Ayuda y apoyo del jefe inmediato para realización del trabajo.

| Ayuda y apoyo del jefe inmediato para realización del trabajo | Frecuencia | Porcentaje  |
|---|------------|-------------|
| Siempre   | 12         | 48%         |
| Muchas veces  | 9          | 36%         |
| Algunas veces   | 2          | 8%          |
| Solo alguna vez   | 2          | 8%          |
| Nunca   | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>  | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 14.** Ayuda y apoyo del jefe inmediato para realización del trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

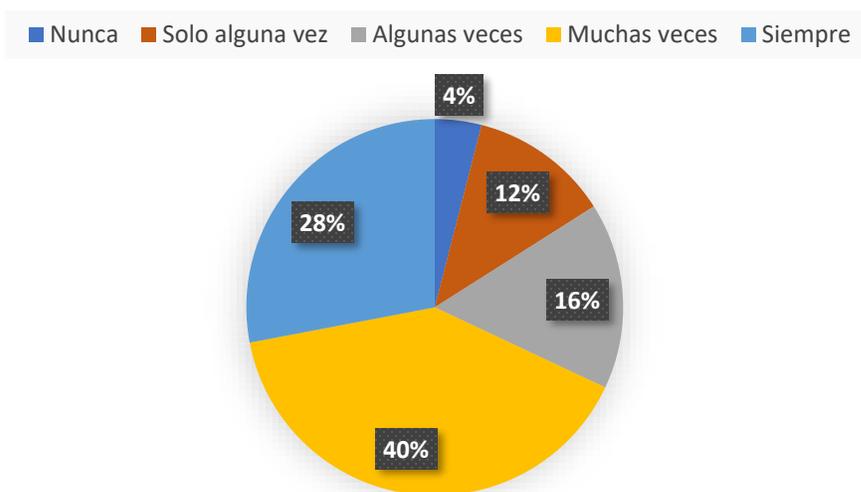
En relación a esta pregunta, un 0% respondió que nunca recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato en la realización de su trabajo. Un primer 8% afirma que solo alguna vez puntual, y otro 8%, que algunas veces. Un 36% piensa que muchas veces están ahí para ayudarles, y un último 48% que siempre es de esta manera.

**Tabla 12:** Retroalimentación del jefe inmediato para realización del trabajo.

| Retroalimentación del jefe inmediato para realización del trabajo | Frecuencia | Porcentaje  |
|---|------------|-------------|
| Siempre   | 7          | 28%         |
| Muchas veces  | 10         | 40%         |
| Algunas veces   | 4          | 16%         |
| Solo alguna vez   | 3          | 12%         |
| Nunca   | 1          | 4%          |
| <b>Total</b>  | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 15.** Retroalimentación del jefe inmediato para realización del trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

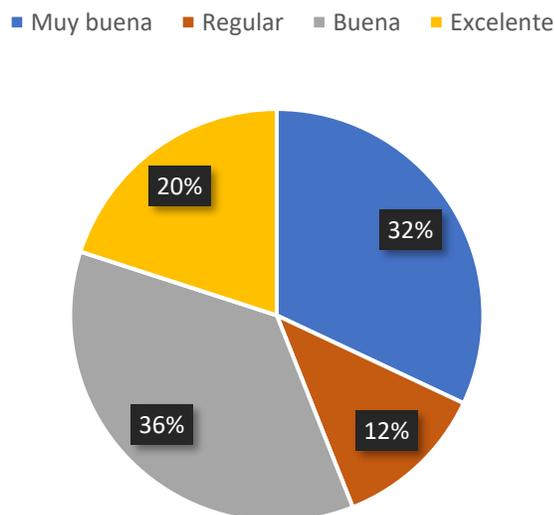
Un 4% apuntó que su jefe inmediato nunca habla con ellos sobre cómo hace su trabajo. Un 12% dice que solo alguna vez, y otro 16% que algunas veces. Un 40% dejó saber que muchas veces, y un 28% afirma que sus jefes siempre le platican de cómo realizar su trabajo.

**Tabla 13:** Salud de los colaboradores.

| Salud de los colaboradores | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------------------|------------|-------------|
| Excelente                  | 5          | 20%         |
| Muy Buena                  | 8          | 32%         |
| Buena                      | 9          | 36%         |
| Regular                    | 3          | 12%         |
| Mala                       | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>               | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 16.** Salud de los colaboradores.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

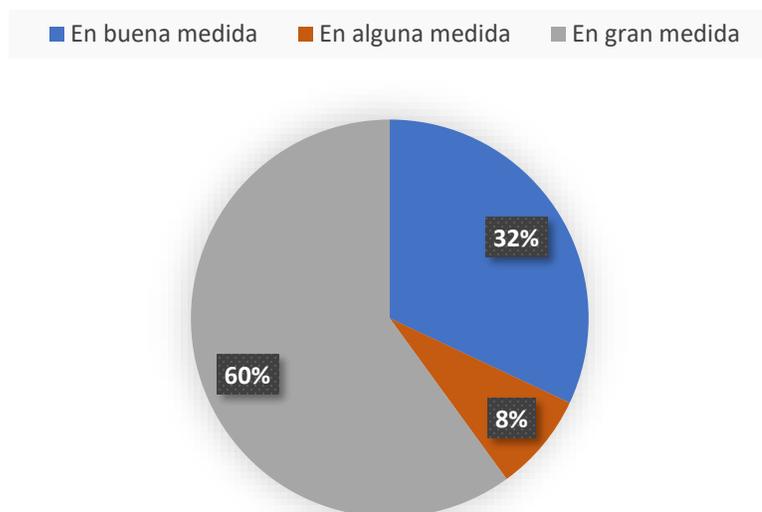
Según los resultados observados, un 32% siente que, en general, su salud es muy buena; un 12% indica que, en general, su salud es regular, mientras que otro 36% siente que es buena, un 20%, apunta que es excelente, y un 0% que es mala.

**Tabla 14:** Oportunidades de mejora en conocimientos y habilidades.

| Oportunidades de mejora en conocimientos y habilidades | Frecuencia | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| En ninguna medida                                      | 0          | 0%          |
| En cierta medida                                       | 0          | 0%          |
| En alguna medida                                       | 2          | 8%          |
| En buena medida  | 8          | 32%         |
| En gran medida   | 15         | 60%         |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 17.** Oportunidades de mejora en conocimientos y habilidades.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

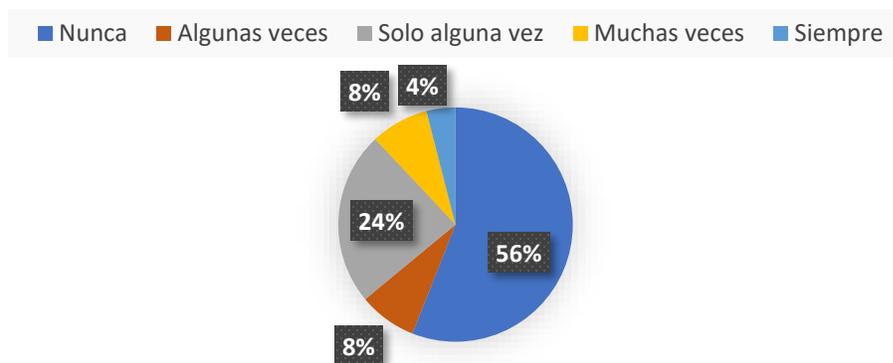
Por lo arrojado en esta pregunta, un 32% opina que su trabajo le da oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades, en buena medida. Un 8% piensa que solo en alguna medida, mientras que un 60% indica que, en gran medida, esto le es permitido. Otro 0% piensa que, en cierta medida, esto es correcto, y otro 0% en ninguna medida.

**Tabla 15:** Sentimientos de que el trabajo ocupa tanto tiempo y energía que perjudica las tareas del hogar.

| Sentimientos de que el trabajo ocupa tanto tiempo y energía que perjudica las tareas del hogar | Frecuencia | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| Siempre  | 1          | 4%          |
| Muchas veces   | 2          | 8%          |
| Algunas veces  | 2          | 8%          |
| Solo alguna vez  | 6          | 24%         |
| Nunca  | 14         | 56%         |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 18.** Sentimientos de que el trabajo ocupa tanto tiempo y energía que perjudica las tareas del hogar.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

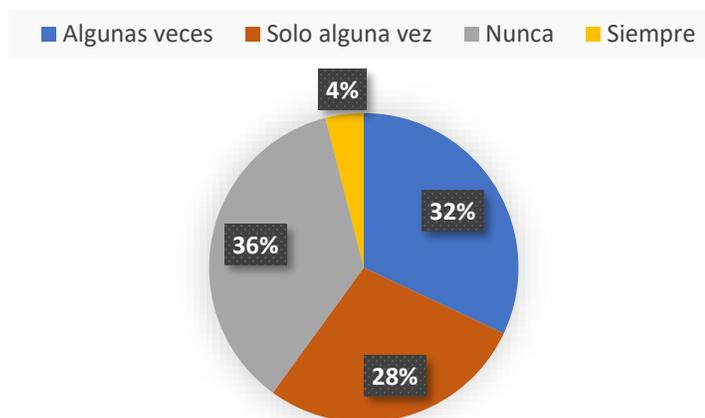
Asociado a esta pregunta, los resultados proyectan que un 56% nunca ha sentido que el trabajo en la empresa le ocupa tanto tiempo y energía, que perjudica sus tareas domésticas y familiares. Un 8% expone que algunas veces, mientras un 24%, solo alguna vez. Un 8% muchas veces, y un 4%, siempre.

**Tabla 16:** Recurrencia de pensamientos de las tareas del hogar cuando se está en el trabajo.

| Recurrencia de pensamientos de las tareas del hogar cuando se está en el trabajo | Frecuencia | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| Siempre  | 1          | 4%          |
| Muchas veces   | 0          | 0%          |
| Algunas veces  | 8          | 32%         |
| Solo alguna vez  | 7          | 28%         |
| Nunca  | 9          | 36%         |
| <b>Total</b>   | <b>25</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

**Figura 19.** Recurrencia de pensamientos de las tareas del hogar cuando se está en el trabajo.



**Fuente:** Datos extraídos de los colaboradores de Post Digital Agency a través del cuestionario aplicado CoPsoQ-istas21 (2021).

Por lo arrojado en esta pregunta, un 32% piensa en las tareas domésticas y familiares cuando están en la empresa, algunas veces. Un 28% afirma que solo alguna vez puntual, mientras que un 36% nunca piensa en ellas, un 4% siempre piensa en ellas y un 0%, muchas veces.

#### **4.1.1. Análisis de resultados**

A partir del resultado obtenido en la tabla 3, podemos destacar la importancia de que los empleados puedan tener un qué decir en su trabajo, puesto que la mayor parte, en función del factor del bienestar emocional, y dentro del contexto del teletrabajo, con un 64% apunta a que nunca han tenido que callar sus opiniones, lo cual da a entender que estos colaboradores tienen libertad de expresión en su espacio de trabajo la mayor parte del tiempo. Esto es de beneficio para los mismos ya que da a ver que, por lo general, existe un ambiente laboral que ayuda a los colaboradores a sentirse lo suficientemente cómodos, como para poder expresarse al desempeñar su trabajo.

Lo anterior es apoyado por Martínez (2015), citado en Rodríguez (2019), haciendo referencia a Ardila (2003), los cuales aseguran que las expresiones emocionales son un factor importante para el desarrollo certero de los trabajadores. Por igual, Verdugo y Schalock (2002), validan lo fundamental del bienestar emocional y la expresión de opiniones en el espacio de trabajo, y lo atado que esto está con la calidad de vida.

El resultado dado por la tabla 4 deja a deslumbrar que la gran mayoría, en función del factor del bienestar emocional, y dentro del contexto del teletrabajo, en diferentes medidas, piensa que su trabajo es emocionalmente demandante, lo cual puede llegar a ser muy perjudicial para la salud mental/emocional y física de estos colaboradores. La mayor cantidad del 36% opinó que sólo en alguna medida es afectado emocionalmente en su trabajo. Esto mismo afecta negativamente a la satisfacción y condiciones de vida de los empleados, según lo estipulado por Borthwick-Duffy (1992), y Felce & Perry (1995), citados en Casagrande (2012), dentro de su enfoque multidisciplinario y constituido por categorizaciones.

Es importante tener en cuenta que, considerando a la existencia teletrabajo, el peso laboral no es el único responsable de que el colaborador se desenfoque del mismo, puesto que también pueden estar presentes situaciones que impactan emocionalmente al individuo en su vida personal que hacen que la carga sea aún más pesada de sobrellevar simultáneamente, ya que un conflicto trabajo-familia, genera un incremento en el grado de depresión, ansiedad y cansancio de los colaboradores (Frone, Russell y Cooper (1992), citados en López, Correa & Quintero, 2020).

Como indica la Organización Internacional del Trabajo (2020), una de las repercusiones más impactantes que tiene el trabajo a distancia entre los colaboradores, es el desgaste emocional que estos sufren, al no poder separar su vida personal de su vida laboral, ya que ambas se encuentran dentro de en un mismo espacio, coexistiendo. Por esto, si los colaboradores no llegan a encontrar un equilibrio entre ambas instancias, estos pueden desarrollar el síndrome del burnout (Maslach y Jackson (1981), citados en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia, 2018).

Los resultados obtenidos por la tabla 5, parecen apuntar a que una gran parte del 28% de los empleados, tomando en cuenta al factor del bienestar emocional, y dentro del contexto del teletrabajo, sienten que siempre es una exigencia laboral el tratar a todo el mundo por igual en el trabajo, aunque no se tengan ganas de lo mismo, mientras que, por otro lado, otro 28% piensa todo lo contrario, que nunca lo es. Esto puede que tenga que ver con los diversos puestos, jefes, longevidad en la empresa y hasta del mismo empleado en sí, ya que puede que algunos se sienten más cohibidos y presionados, que otros, en función de qué se espera de cada quién, dentro de la empresa.

Esto también va de la mano de lo que es el esconder emociones, por igual, puesto que el no tratar a todo el mundo igual siempre, puede decirse que es normal, dependiendo de las circunstancias, y es humano, puesto que, de lo contrario, si existiera un sentimiento general de represión más alto, percibido por los colaboradores, su calidad de vida se viera mucho más afectada de manera negativa por lo mismo.

Las emociones son válidas en todos los contextos de la vida, por esa razón no debe de verse como algo mal que, si un día el colaborador se siente de una manera específica, lo refleja o expresa, lo cual va de acorde a lo definido por el Instituto de Seguridad Laboral (2013), acerca de las demandas organizacionales de que los colaboradores escondan sus emociones.

Podemos denotar que, con los resultados de la tabla 6, la mayoría, con un 44% de los trabajadores, considera que su trabajo no le exige nunca que esconda sus emociones, en función del factor del bienestar emocional, y dentro del contexto del teletrabajo, lo cual es sumamente positivo, ya que indica que la empresa y sus colaboradores tratan de crear un ambiente real y transparente para que estos puedan demostrar lo que siente, entendiendo que estos tienen que cumplir con sus funciones, pero teniendo en cuenta de que también se está tratando con seres humanos.

La expresión emocional y los sentimiento de bienestar, que van relacionados a la calidad de vida de cada empleado (Martínez (2015), citado en Rodríguez (2019), haciendo referencia a Ardila, 2003), en conjunto al trabajar a distancia, puede tener menos repercusión en el espacio laboral en sí, y en el individuo, ya que genera un nivel de estrés menor organizacional, puesto que el individuo, dentro de su hogar, puede expresarse más fácilmente.

Gracias a los resultados obtenidos en la tabla 7, podemos ver que, una mayoría del 48%, en relación al factor del bienestar social, y dentro del contexto del teletrabajo, siempre reciben ayuda y apoyo de sus compañeros de trabajo, lo que apunta a que existe un buen grado de compañerismo entre los colaboradores, y un buen sistema base para lo mismo, lo que posibilita el aumento de las competencias de cada colaborador, y la mejora del clima laboral (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004).

Gran parte del trabajo en equipo, es poder extender una mano ayuda a un compañero que la necesite en la realización de las funciones y tareas del día a día, aún practicando el trabajo a distancia. Si los compañeros no están dispuestos a ayudar y cooperar con el desarrollo de una tarea, esto puede crear emociones negativas al momento de trabajar, desenfocando o bloqueando al individuo que necesita apoyo, lo cual puede afectar a la empresa, puesto que dichas tareas tomarían mucho más tiempo en completarse.

Los resultados de la tabla 8 destacan que un 60% de los colaboradores, teniendo presente el factor del bienestar social, y dentro del contexto del teletrabajo, piensan que sus compañeros de trabajo están dispuestos a escuchar sus problemas laborales. Esto señala que, aún debajo de la sombra del teletrabajo, buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores, persiste, lo cual impacta muy positivamente a su calidad de vida, puesto que, al existir esta disposición de estar el uno, para el otro, ayuda a incrementar los niveles de satisfacción y sentimientos de apoyo laboral (Blum & Naylor (1988), citados en Atalaya (1999); Morales, 2020).

En relación a esta pregunta de la tabla 9, se denota que el 52% de los colaboradores opina que, en función del factor del bienestar social, y dentro del contexto del teletrabajo, siempre existe un buen ambiente laboral en la empresa, lo cual deja entendiendo que la gran parte de los empleados se siente satisfecho, cómodo y feliz en presencia de estas

condiciones, lo que, aunque no signifique totalmente que estos estén en plena calidad de vida, sí influye positivamente en la misma, y en el desarrollo del trabajo remoto (Bonilla, Franco y Trinidad (2012), citado en Gutiérrez, Ospina y Sierra (2019); Velazco (2018), citado en Rodríguez, 2019).

Gran parte del éxito profesional y personal del colaborador dentro de la agencia va a depender del clima laboral que tenga dentro de sus departamentos y el desenvolvimiento interpersonal con cada uno de sus compañeros, por igual.

La pregunta de la tabla 10, da a relucir que, un 68% de los colaboradores, en función del factor del bienestar social, y dentro del contexto del teletrabajo, destacan que su jefe inmediato siempre está dispuesto a escuchar sus problemas de trabajo. Esto es de suma importancia y relevancia para los empleados, puesto que acierta a que estos, aún laborando o no desde su hogar, tienen superiores que son receptivos y atentos, por la mayor parte, lo que indica la existencia de un buen sistema establecido, que mejora la calidad de vida de los mismos y promueve el desempeño efectivo de los colaboradores (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

La mayor parte del 48% de los empleados, de la tabla 11, opina que, dentro del factor del bienestar social, y del contexto del teletrabajo, sus jefes inmediatos siempre ofrecen auxilio y soporte en la realización de su trabajo, para la mejora del mismo. Esto es de mucho beneficio para estos colaboradores.

Parte de saber con claridad el rol que los colaboradores deben de cumplir dentro de su espacio laboral, es contar con un apoyo y ayuda incondicional de parte de sus supervisores y jefes inmediatos, en cuanto al desarrollo de tareas diarias se refiere. Es importante que los supervisores y jefes inmediatos tengan muy en claro el impacto que tiene su participación en el carácter profesional del trabajador, y en un contexto del

teletrabajo, esto va muy enlazado con el seguimiento virtual a través de las distintas plataformas cuando al colaborador se le presenta alguna situación que no pueda resolver por sí solo (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2004); Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

Dentro de esta pregunta de la tabla 12, podemos denotar que el 40% de los empleados piensa que, en relación al factor del bienestar social, y del contexto del teletrabajo, sus superiores le ofrecen una retroalimentación de cómo realizan su trabajo muchas veces, en el trayecto de desempeñar sus tareas, dentro de su posición.

La disposición que tiene un jefe inmediato de poder sentarse a hablar con los colaboradores sobre cómo se desarrollan en el trabajo, es una gran habilidad, bien necesaria para su mantenimiento y mejora de la posición, siempre y cuando se realice de manera objetiva y que ambas partes estén dispuestas a conversar y reconocer qué hay, y qué puede o necesita mejorar. De hacerse eficientemente y entendiendo que somos seres humanos, que nos podemos equivocar y crecer en el mismo sentido, esto impacta de manera positiva, tanto como para el colaborador, como para los superiores y la empresa, ya que ayuda a elevar el grado de calidad de vida laboral, teniendo pendiente que, gracias al teletrabajo, la comunicación se ha vuelto algo muy importante por igual (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

Por lo visto con estos resultados de la tabla 13, la mayoría de los empleados, con un 36% que respondió que, en relación al factor del bienestar físico, y del contexto del teletrabajo, su percepción de su estado de salud, en general, es bueno. Lo anterior deja indicado que el grado de desgaste físico de estos, no es alto, lo cual es positivo, ya que existe una gran prevalencia del coronavirus hasta la fecha.

Estas instancias también pueden deberse en su mayor parte, gracias al teletrabajo durante este período de tiempo de evaluación, lo cual supone, por igual, un cambio de ambiente que ha impactado para bien a estos trabajadores, y que no señala una gran demanda o carga laboral para estos (Breso (2008) y Dolan et al. (2005), citados en Durán (2010); Lawton y Kleban (1984), citados Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia, 2018).

Los resultados también apuntan a que la gran parte de estos colaboradores, lleven un buen estilo de vida físico, y que tienen hábitos saludables que les permiten realizar su trabajo de manera más eficiente, aumentando su nivel de producción y desarrollo, e incidiendo en su calidad de vida objetivamente (Romano (2012); Verdugo y Schalock (2002), citados en Verdugo y Schalock (2013); O'Boyle (1994), citado en Moreno Ayala, Alfonso Rueda y Peña Velandia, 2018).

Los resultados de la tabla 14 distinguen que, la gran parte del 60%, piensa que, asociado al factor de posibilidades de desarrollo, y dentro del contexto del teletrabajo, existen oportunidades de mejora de conocimientos y habilidades en gran medida, lo cual alude a que la empresa toma en consideración en un alto nivel, los planes de carrera y de formación y capacitación de sus empleados. Esto es de suma relevancia, puesto que el fomentar el crecimiento continuo organizacional, hace que los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa, ya que no implica un estancamiento progresivo y a largo plazo para los mismos, lo cual impacta positivamente en su satisfacción laboral y los motiva a seguirse empleando debajo de la organización (Verdugo y Schalock (2002), citados en Verdugo y Schalock (2013); Patlán, 2016).

Por lo visto, a través de los resultados obtenidos de la tabla 15, y en relación al factor de doble presencia, dentro del contexto del teletrabajo, un 56% de los empleados

nunca ha tenido sentimientos de que el trabajo en la empresa ocupa tanto tiempo y energía, que perjudica las tareas domésticas y familiares de los mismos.

En un contexto de teletrabajo, es muy importante encontrar un balance que permita que las tareas domésticas y familiares del colaborador no se vean afectadas o acaparadas por la carga laboral, dado que el mezclar estos dos espacios en uno, no es siempre una tarea sencilla para todos. En el intento, estos pueden llegar a estresarse, irritarse y cansarse muy fácilmente, afectando notablemente su calidad de vida, en general (Chamorro-Premuzic, 2020). Sin embargo, no parece haber un conflicto trabajo-familia prevalente que afecte a la mayoría de los empleados, lo cual indica buen manejo de la doble presencia.

En relación al factor de doble presencia, y del contexto del teletrabajo, con los resultados de la tabla 16, un 36% de los empleados nunca piensa en sus tareas domésticas y familiares cuando está laborando, lo que acierta a que los colaboradores delimitan su tiempo de trabajo, a solo el trabajo, manteniendo su nivel de productividad, que beneficia a su satisfacción y calidad de vida, ya que no hay un nivel alto de interferencia el uno, sobre el otro (Carlson, Kacmar & Williams (2000), junto con Greenhouse & Beutell (1985), citados en López, Correa & Quintero, 2020).

Aun así, en comparación con la pregunta anteriormente respondida antes que esta, por el porcentaje correspondiente al 32% o que algunas veces estos pensamientos están presentes, podemos denotar que, aunque no sea el porcentaje representativo, a un nivel bajo, existe una mayor incidencia de pensamientos relacionados a las tareas hogareñas, cuando se está en el trabajo, que, de trabajo, cuando se está en el hogar.

#### **4.2. Relación de variables**

La siguiente tabla presentada a continuación, recoge las dimensiones psicosociales que se desprenden de los factores psicosociales presentes en la calidad de vida laboral de

los empleados de Post Digital Agency, en la modalidad de teletrabajo. Ware, Davies-Avery y Donald (1978), citados en Robles et al. (2016), entablan que las dimensiones abarcadas por la calidad de vida, se ven impactadas por las vivencias, creencias, valores, percepciones y expectativas del colaborador, y que también pudieran ser definidas como “percepciones de la salud”.

**Tabla 17:** Grado de incidencia de los factores psicosociales, en la calidad de vida.

| <b>Calidad de vida</b>                  |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Bienestar Emocional</b>              |                                 |                            |
| <b>Dimensiones psicosociales</b>        | <b>Escalas de respuestas</b>    | <b>Resultados promedio</b> |
| <b>Exigencias Emocionales</b>           | 1: Desfavorable<br>5: Favorable | 3.8                        |
| <b>Exigencias de esconder emociones</b> | 1: Desfavorable<br>5: Favorable | 3.4                        |
| <b>Bienestar Social</b>                 |                                 |                            |
| <b>Dimensiones psicosociales</b>        | <b>Escalas de respuestas</b>    | <b>Resultados promedio</b> |
| <b>Apoyo social de los compañeros</b>   | 1: Favorable<br>5: Desfavorable | 1.7                        |
| <b>Sentimiento de Grupo</b>             | 1: Favorable<br>5: Desfavorable | 1.6                        |
| <b>Apoyo social de los superiores</b>   | 1: Favorable<br>5: Desfavorable | 1.8                        |
| <b>Bienestar Físico</b>                 |                                 |                            |
| <b>Dimensiones psicosociales</b>        | <b>Escalas de respuestas</b>    | <b>Resultados promedio</b> |
| <b>Salud</b>                            | 1: Favorable<br>5: Desfavorable | 2.4                        |
| <b>Desarrollo</b>                       |                                 |                            |
| <b>Posibilidades de desarrollo</b>      | 1: Favorable<br>5: Desfavorable | 1.6                        |
| <b>Bienestar Material</b>               |                                 |                            |
| <b>Dimensiones psicosociales</b>        | <b>Escalas de respuestas</b>    | <b>Resultados promedio</b> |
| <b>Doble presencia</b>                  | 1: Desfavorable<br>5: Favorable | 4.1                        |

**Fuente:** Elaborado por Arlette Cárdenas, Charlene González (2021).

Teniendo esto en cuenta, podemos denotar que los factores psicosociales existentes en el contexto del teletrabajo, con relación a la calidad de vida del colaborador, no impactan de manera negativa a su bienestar emocional, debido a que las dimensiones psicosociales de exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones tienen un efecto más favorable, que desfavorable en la calidad de vida del colaborador. Es decir que, los colaboradores de la empresa no sienten que realmente, la carga de trabajo, las funciones desempeñadas, y la rutina de trabajo que llevan, sean desgastadoras emocionalmente, además de que se sienten en facultad de expresar lo que sienten respecto a su trabajo con libertad, y no tienen que ocuparse de los problemas personales de los demás, aunque estos sí demuestran un muy buen ambiente laboral, en el cual se dan apoyo mutuamente, por otro lado.

Es excelente descubrir que la empresa se esfuerza en crear una cultura organizacional en base a la libertad de expresión, ya que, según Verdugo y Schalock (2002), el bienestar emocional y la expresión de opiniones son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de los colaboradores en el espacio de trabajo, ya que están muy atados con la calidad de vida.

En ese mismo orden de ideas, los factores psicosociales existentes en el contexto del teletrabajo, referidos a la calidad de vida del colaborador, tampoco repercuten de manera negativa a su bienestar social, puesto que las dimensiones psicosociales de apoyo social de los compañeros, sentimiento de grupo y apoyo social de los superiores, tienen un efecto totalmente favorable en la vida del colaborador, ya que el colaborador recibe ayuda y soporte de sus compañeros en la realización de su trabajo, y su supervisor habla o argumenta sobre cómo está haciendo su trabajo. Por esto, y muchos otros factores incidentes, los colaboradores tienen un buen ambiente laboral en Post Digital Agency.

Según Romano (2012), el teletrabajo puede afectar positivamente las relaciones sociales de los colaboradores, puesto que los factores psicosociales emergentes dentro del contexto social de los mismos, favorecen a su desarrollo como individuo personal y profesional.

Es relevante reconocer que la empresa cuenta con canales de comunicación claros y conocidos por todo el personal, y además, estos se informan los unos con los otros, de la existencia de estos medios y cómo funcionan, detallando las necesidades y requerimientos de información de cada cargo.

Asimismo, los factores psicosociales existentes en el contexto del teletrabajo, asociados a la calidad de vida del colaborador, no influyen de manera negativa a su bienestar físico, debido a que la dimensión psicosocial de salud, tiene un efecto favorable en la vida del colaborador, por lo que estos trabajadores, por lo general, cuentan con un buen estado físico y de salud.

Es importante fomentar la buena salud psicosocial en las organizaciones, puesto que esto ayuda a promover la salud pública general de la población. Romano (2012) indica que, el teletrabajo en sí, puede afectar positivamente el bienestar físico de los empleados, ya que estos tienen mayores posibilidades de poder realizar un trabajo con una calidad más alta, aumentando su producción, y siguiendo un desarrollo constante, en conjunto con el resto del equipo.

Finalmente, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sugiere que el fomento de la salud en el espacio laboral, no es simplemente el cumplimiento de las reglas ya establecidas, sino que también es necesario que las empresas ayuden de manera activa y frecuente, para así elevar el grado de salud mental y física de los colaboradores, y

aumentar la calidad de vida laboral de los mismos, aún se mantenga o no el teletrabajo, como lo ha estado fomentando Post Digital Agency (Gil-Monte, 2012).

Por igual, los factores psicosociales presentes en el contexto del teletrabajo afiliados a la calidad de vida del colaborador, no impactan de manera negativa su desarrollo y crecimiento en la empresa, puesto a que, en la dimensión psicosocial posibilidades de desarrollo, tiene un efecto totalmente favorable en la vida del colaborador. En consecuencia, el empleado puede aplicar las habilidades y aptitudes obtenidas, y continuar adquiriendo nuevas destrezas con el respaldo de la empresa, pudiendo ampliar sus conocimientos para beneficios profesionales y personales.

A través de los resultados podemos recalcar que, la empresa siente la obligación de capacitar a los colaboradores e impulsarlos a crecer personal y profesionalmente como lo busca la pirámide de Maslow (1994), citado en Martínez, Alba y Sanabria (2010).

Finalmente, los factores psicosociales presentes en el contexto del teletrabajo, en asociación a la calidad de vida del colaborador, no inciden de manera negativa dentro de su bienestar material, en vista de que la dimensión psicosocial de doble presencia tiene un efecto favorable en la vida del trabajador, es decir que se siente a gusto con las recompensas monetarias que obtienen en su trabajo.

Los incentivos, sean de una forma u otra, forman parte integral de muchos programas de retribución organizacional. Estos programas de incentivos se deben medir minuciosamente para evitar que los colaboradores sobrepasen los límites ergonómicos o de tensión mental establecidos por la empresa, porque si no, estos pueden originar un conflicto trabajo-familia o familia-trabajo, llevándolos a un punto de no solamente desear estar en su hogar en vez de en la empresa, sino que el colaborador comienza a fallar en sus roles familiares para cumplir fielmente a sus roles laborales, para así incrementar sus ingresos

(Shell (1986), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012).

Los incentivos son deseables, ya que fomentan el aumento del nivel de producción y ayudan a que los trabajadores puedan conseguir ingresos complementarios u otras prestaciones laborales, así que es notable reconocer que Post Digital Agency cuenta con un buen sistema de incentivos y remuneraciones para mantener satisfechos a los mismos.

### **4.3. Conclusiones**

Para concluir el presente trabajo de investigación, se tomaron en cuenta los diferentes aspectos que se han estado evaluando durante todo el desarrollo de la investigación, tales como el teletrabajo, el impacto en la calidad de vida que ha tenido el teletrabajo, los factores, dimensiones y riesgos psicosociales y el estrés en los colaboradores estudiados. Por lo que, con las informaciones levantadas, el análisis documental realizado y los resultados del instrumento que fue aplicado, se pudo identificar que se cumplió con todos los objetivos planteados, tanto el general, como los cuatro objetivos específicos, para los cuales se obtuvo las siguientes conclusiones:

De acuerdo con el objetivo general, se analizó la relación del teletrabajo con la calidad de vida, teniendo en cuenta los factores psicosociales como principal motor que pueden afectar la calidad de vida a través del trabajo remoto.

Luego del análisis realizado, y asociado al primer objetivo específico, se identificó que los factores psicosociales existentes dentro del teletrabajo, y en relación con la calidad de vida del colaborador, no inciden negativamente en su bienestar emocional porque estas dimensiones psicosociales de exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones, tienen un efecto más favorable, que desfavorable en la calidad de vida del colaborador; además, los factores psicosociales presentes en el contexto del teletrabajo, asociados a la calidad de vida del colaborador, influyen positivamente al bienestar social, debido a que las dimensiones psicosociales de apoyo social de los compañeros, sentimiento de grupo y apoyo social de los superiores, tienen un efecto totalmente favorable en la vida del colaborador.

En ese mismo orden de ideas, los factores psicosociales que existen dentro del teletrabajo, en referencia a la calidad de vida del colaborador, afectan positivamente a su

bienestar físico, puesto que la dimensión psicosocial de salud tiene un efecto favorable en la vida del colaborador; tampoco impactan de manera negativa su desarrollo, debido a que la dimensión psicosocial posibilidades de desarrollo tiene un efecto totalmente favorable en la vida del colaborador.

Mientras que, los factores psicosociales existentes en el contexto del teletrabajo, asociados a la calidad de vida laboral, no inciden de manera negativa al bienestar material, ya que la dimensión psicosocial de doble presencia, tiene un efecto favorable en la vida del colaborador.

Para establecer la relación que existe en el teletrabajo y la calidad de vida, tomando en cuenta el primer objetivo de la investigación, se pudo concluir que los factores psicosociales existentes en el teletrabajo practicado en Post Digital Agency, se reflejan a través de las siguientes dimensiones:

- **Exigencias emocionales:** A través de los resultados obtenidos se pudo concluir que, esta dimensión tiene un impacto favorable en la calidad de vida de los colaboradores de la agencia.
- **Exigencias de esconder emociones:** Por medio de los resultados se pudo concluir que, esta dimensión tiene una incidencia favorable en la calidad de vida de los colaboradores de la agencia.
- **Apoyo social de los compañeros de trabajo:** Mediante los resultados obtenidos se pudo concluir que, esta dimensión tiene una influencia favorable en la calidad de vida de los colaboradores.
- **Sentimiento de grupo:** A través de los resultados obtenidos se pudo concluir que, esta dimensión tiene un impacto favorable en la calidad de vida de los colaboradores de la agencia.

- **Apoyo social de los supervisores:** Vía los resultados obtenidos se pudo concluir que, esta dimensión tiene una incidencia favorable en la calidad de vida de los colaboradores.
- **Posibilidades de desarrollo:** Por medio de los resultados obtenidos se pudo concluir que, esta dimensión tiene una influencia favorable en la calidad de vida de los colaboradores de la agencia.
- **Conflicto trabajo-familia:** Mediante los resultados obtenidos se pudo concluir que, esta dimensión tiene un impacto favorable en la calidad de vida de los colaboradores de la agencia. Además, se pudo encontrar que el origen de este factor psicosocial en los colaboradores de Post Digital Agency, está fundamentado en el tiempo que estos disponen para dedicar a ejercer un rol, y en consecuencia, se afecta a otro rol importante. Esto deja dicho que, tener que realizar tareas laborales en el fin de semana, en vez de participar en el partido de béisbol de un hijo, por ejemplo, le repercute al individuo negativamente a largo plazo, ya que está creando un conflicto entre el ser personal, y el ser profesional (Carlson, Kacmar & Williams (2000), junto con Greenhouse & Beutell (1985) citados en López, Correa & Quintero, 2020).

Cubriendo el segundo objetivo, se tomó en cuenta el enfoque multidisciplinario de la calidad de vida, constituido por las categorizaciones creadas por Borthwick-Duffy (1992), y Felce & Perry (1995), citados en Casagrande (2012). Las cuatro categorías mencionadas fueron, a saber:

1. **Según condiciones de vida:** Son los aspectos objetivos como salud, como el contexto donde vive el colaborador, interacciones interpersonales, profesión, oficio, entre otras.

2. **Según satisfacción con la vida:** Son aquellas partes del colaborador, como la disposición de salud, física, mental y emocional que este pueda tener, así mismo como el contexto en donde viva.
3. **Según condiciones de vida y satisfacción con la vida:** Este indicador se refiere a la mezcla del estado de salud, física mental y emocional que el colaborador pueda tener junto con el impacto en sus interacciones interpersonales, su profesión, oficio y las actividades extracurriculares que estos realizan fuera de su jornada laboral.
4. **Según condiciones de vida y satisfacción con la vida afectado por valores:** Este factor o indicador surge de la necesidad de entender la visión, proyección del colaborador, así como los valores que este mismo integra a su vida.

Considerando lo anteriormente especificado, se pudo identificar que los elementos que afectan la calidad de vida de los colaboradores, son aquellos que se encuentran dentro de la categoría llamada según condiciones de vida y satisfacción con la vida, los cuales hacen referencia al estado emocional, psicológico y físico del colaborador que se ven afectados por las relaciones interpersonales con sus compañeros, y supervisores, además de la carga y ritmo de trabajo, que provienen de los estresores organizativos.

Según el Manual CopSoq Ista 21, estos elementos se desprenden de la dimensión psicosocial de exigencias psicológicas cuantitativas, que son aquellas demandas que provienen de la cantidad o volumen de trabajo, y el tiempo disponible que existe para hacer estas tareas, lo que puede generar un alargamiento de la jornada laboral del colaborador. Cabe destacar que, según Instituto de Seguridad Laboral (2013), cuando existe un exceso de demandas psicológicas en el espacio laboral, cuando el colaborador debe guardar silencio aún teniendo la razón, cuando el tiempo de entrega no es equivalente a la cantidad

de tareas que debe realizar el colaborador, entre otras situaciones, se pueden desatar diversas enfermedades crónicas, como la ansiedad y el estrés, lo cual hace referencia a la subdimensión psicosocial llamada demanda cognitiva.

Esta subdimensión psicosocial establece que, estas exigencias no son negativas o positivas necesariamente, ya que estos requerimientos externos pueden contribuir al crecimiento del colaborador porque beneficia a la toma de nuevos conocimientos y enseñanza, y por ende, no incide de manera positiva o negativa al colaborador, sino que esto queda a su percepción propia.

Esto da lugar al enfoque subjetivo de la calidad de vida, en donde el colaborador es quien percibe o decide cómo concebir las condiciones que están a su alrededor y cómo estas afectan su calidad de vida (Andrews y Whithey (1976); Campbell, Converse y Rogers (1976); Flanahab (1982), citados en Martínez, Alba y Sanabria (2010); Miño (2016), citado en Matabanchoy, Muñoz y Pérez (2019); Pazos (2014), citado en Gutiérrez, Ospina y Sierra, 2019).

Finalmente, otra conclusión la que se llegó, cubriendo el tercer objetivo de la investigación, es que estos factores psicosociales existentes en el teletrabajo, como fue hablado a lo largo de este último capítulo, inciden o impactan de manera positiva a la calidad de vida del colaborador desde un punto de vista emocional, social, físico y psicológico dentro de este contexto investigativo, comprobando la segunda hipótesis del Modelo de Demandas-Control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos, llamada aprendizaje activo. Este establece que cuando las demandas psicológicas son altas, pero no atosigantes y el control del trabajo también es alto, pero no agobiante, los efectos que se producen en la conducta no son

negativos, sino que causan un aprendizaje y un crecimiento en la persona (Karasek, citado en Organización Internacional del Trabajo (2001), y citado también Rodríguez, 2019).

Todas estas informaciones fueron levantadas a través del instrumento ya mencionado en el capítulo anterior, el cual fue aplicado de forma virtual con la cantidad de colaboradores previamente definidos, a los cuales se les llama muestra representativa. Dichas informaciones lograron responder a cada uno de los objetivos identificados al inicio de la investigación, tanto el general, como los objetivos específicos, los cuales fueron ya ampliados en este capítulo.

Asimismo, cabe destacar que en general, los colaboradores de Post Digital Agency no se ven muy afectados de manera negativa, en relación del teletrabajo y los factores y dimensiones psicosociales, asociados a la calidad de vida, lo cual indica un buen grado de manejo, a nivel empresarial, puesto que demuestra que la empresa cuida lo más que puede a sus empleados, bajo estas circunstancias; así como a nivel personal, ya que demuestra que los colaboradores se cuidan a sí mismos en todos los ámbitos, y van más allá, se cuidan entre ellos, por igual, logrando una armonía de ambos aspectos durante la continuación de esta pandemia por COVID-19.

#### **4.4. Recomendaciones**

Gutiérrez et al. (2019), sugieren que se promuevan las relaciones laborales saludables, y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, de acuerdo con las habilidades de los colaboradores, y remuneraciones más equitativas, para alcanzar un grado mayor de satisfacción y comodidad en los colaboradores, los cuales, en consecuencia, podrán percibir un mejor balance entre su vida personal y vida laboral (Rathi (2009), citado en Gutiérrez et al., 2019). Por tal razón, las autoras de esta tesis proponen las siguientes estrategias a Post Digital Agency:

A nivel organizacional podemos destacar las siguientes recomendaciones, para el mantenimiento y mejora del nivel de calidad de vida que ofrece la empresa:

- Tratar de preservar y utilizar los canales de comunicación adecuados para que los colaboradores puedan expresar cualquier duda, queja o sugerencia en relación a su trabajo, o si se les presenta cualquier tipo de situación, puedan comunicarlo efectivamente.
- Establecer un horario fijo y claro de trabajo, y velar para que los colaboradores cumplan con el mismo, y no se excedan de su jornada laboral.
- Reconocer los logros individuales y grupales a través de bonos, convivencias grupales o salidas tempranas dos veces al mes, ya que esto ayudará a reforzar los sentimientos de reconocimiento y valor personal y profesional, cuando un empleado ha hecho un buen trabajo.
- Transformar la rutina laboral en una rutina creativa, que no llegue a ser monótona. Esto podría mejorar muy efectivamente la calidad de vida laboral, ya que, a través de nuevas actividades creativas cada día, los colaboradores pueden que se cansen menos de las actividades repetitivas usuales de un día normal de

trabajo, lo cual, consecuentemente, también ayudará a reforzar el clima laboral y las relaciones interpersonales.

- Respetar las horas no laborales de los colaboradores. Este es un punto de suma importancia, puesto que cada colaborador, es una persona fuera del ambiente laboral, y debe de haber límites en lo que respecta a tiempo de trabajo, y tiempo de ocio. El no respetar este punto, puede traer muchas consecuencias negativas para el empleado, como lo es el aumento de los niveles de frustración/estrés, ansiedad y depresión (Instituto de Seguridad Laboral, 2013), lo cual incluso puede llevar a un desligue de sus servicios prestados a la empresa.
- Ayudar a los empleados a mantener un ritmo de trabajo estable y no atosigar al colaborador con más carga laboral por el hecho de que esté en casa. El ideal es mantener un balance entre ambas partes, para que el empleado pueda dar su todo, todos los días, sin sentirse abrumado por la sobrecarga laboral otorgada al estar en su espacio hogareño. Esto puede lograrse por medio del establecimiento de límites de qué tanto pueden abarcar los colaboradores al mismo tiempo, y la repartición equitativa de tareas en el trabajo, como descansos de 15 o 20 minutos al día más la hora de almuerzo.
- Ofrecer oportunidades de mejora, crecimiento y desarrollo personal y profesional a sus colaboradores, para que estos reconozcan su propio potencial y puedan ser cada vez más grandes dentro de la misma empresa, lo cual permitirá la retención de los mejores talentos, a través del pago de programas de capacitación o cursos relacionados con el área de desempeño.
- Informar con antelación a los colaboradores decisiones importantes, cambios y proyectos del futuro, para que así, aún cuando puede que se presenten

situaciones futuras inesperadas, estos puedan estar preparados para dichas condiciones.

- Otorgar a los colaboradores la información necesaria que deben saber para realizar su trabajo de manera clara, precisa y concisa, lo que permitiría el cometido de errores, y reforzaría la comunicación entre los mismos empleados.
- Promover el ayudarse mutuamente con sus compañeros. Esto ya es muy prevalente en la empresa, sin embargo, nunca está de más el aumento del trabajo en equipo para el logro de objetivos.

Para los colaboradores, algunas recomendaciones propuestas para la mejoría de su bienestar emocional, son:

- Realizar y practicar una organización efectiva del tiempo, para una optimización de las tareas dentro del horario laboral. Esto, realizado de una manera conveniente para cada colaborador, y eficazmente, puede aumentar el grado de productividad y satisfacción laboral del empleado dentro de la empresa.
- Sacar un tiempo al día para relajarse, meditar o hacer alguna actividad recreativa, puede ayudar a relajar y desestresar a los empleados, luego de un arduo día de trabajo. Esto, realizado de manera regular cada semana, mejora el estado de calidad de vida de la persona.
- Aceptar que se es un ser humano, y podemos cometer errores. Los sentimientos de fracaso, o el aumento de nivel de ansiedad o estrés que puede traer el equivocarse para un colaborador, puede ser muy dañino para el mismo. Lo importante es reconocerlo y disculparse, siempre tomando responsabilidad por los actos cometidos para no volver a repetirlos.

- Conocer y explorar el vasto rango de emociones que se puede experimentar. El conocer bien a fondo cómo somos y cómo nos podemos llegar a sentir, es un signo grande del nivel de inteligencia emocional que se tiene, lo cual beneficia a dicho empleado a tomar mejores decisiones y a autorregularse mejor. Dentro de lo mismo, la empresa puede proporcionar soporte y apoyo a sus empleados realizando y promoviendo programas de bienestar laboral, pudiendo el departamento de Recurso Humanos crear un comité que permita desarrollar y llevar a cabo los mismos.

Recomendaciones propuestas para la mejoría del bienestar social:

- Mantener el contacto físico con amigos cercanos y compañeros de trabajo, puesto que, durante estos tiempos en los cuales por precaución o protección de uno mismo, es más difícil realizar encuentros físicos, los cuales son esenciales para el mantenimiento de las relaciones interpersonales.
- Compartir, por lo menos un día de la semana, con los seres queridos y familiares.

Recomendaciones propuestas para la mejoría del bienestar material:

- Tener un buen manejo de las finanzas personales, para que estas no interfieran a corto y largo plazo en la vida del colaborador.
- Crecer profesionalmente para así obtener mayor nivel de ingresos, y demás beneficios asociados con las nuevas responsabilidades.

Finalmente, recomendaciones propuestas para la mejoría del bienestar físico:

- Plantear y realizar una rutina de ejercicios o meditación, de al menos treinta minutos (30), por lo menos tres (3) veces a la semana. Esto será de provecho para el colaborador, puesto que aumentará el nivel de energía y estabilidad

corporal de los mismos, lo cual es de mucha gracia para el nivel de salud en general.

- Mantener una alimentación sana y balanceada puede balancear y mejorar el nivel de calidad de vida del colaborador a nivel físico.
- Pararse de la estación de trabajo en casa por lo menos cada media hora y caminar un poco dentro de hogar, ayudaría al empleado a evitar dolores corporales, calambres o cansancio general, lo cual repercute negativamente en su calidad de vida.
- Almorzar sin distracciones, y respetar la hora de almuerzo para una ingesta adecuada de la comida.
- La empresa puede realizar asociaciones con un gimnasio de preferencia, el cual se pueda adaptar a las necesidades de los colaboradores y el presupuesto empresarial, para así facilitar y fomentar el mantenimiento de una buena salud física de sus empleados.

## Parte 5. Consultas Bibliográficas

### 5.1. Referencias Bibliográficas

- Alonso, M., & Cifre, E. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*, núm. 83, 2002, pp. 55-61 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología III(V)*. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Aranda, C., Pando, M. et al. (2004). Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. *Investigación en Salud*, VI(1),28-34. ISSN: 1405-7980. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260106>
- Azuero, A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*. 4 (8): 110. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/334595342\\_Significatividad\\_del\\_marco\\_metodologico\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_proyectos\\_de\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/334595342_Significatividad_del_marco_metodologico_en_el_desarrollo_de_proyectos_de_investigacion)
- Bayón, J. & Zerbi, A. (2020). *Revista internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. Volumen 8, Número 3. pp. 187-195. Recuperado de: [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/896/1098](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/896/1098)
- Benjumea-Arias, M.L., Villa-Enciso, E.M. y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de

literatura. Revista CEA, 2(4), 59-73. Recuperado de:  
<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=455104081101119067116080122090110023001073052003031050086126095005008118113125077109036030058033030004038073000111109101026097114008047023021093068028026106022120015055030010064123100003068115117067103122122124065100126064074067115089103086093107064082&EXT=pdf&INDEX=TRUE>

Bonilla, L., Plaza, D., De Cerquera, G., & Riaño-Casallas, M. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 38–42. Recuperado de: <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000100007>

Camacho, R., & Higuera, D. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6113/3516>

Carranza, A., Silva, K. & García, V. (2018). Propuesta de un plan de intervención de calidad de vida laboral para una empresa florícola en el año 2018. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522\\_Assedio\\_moral\\_contra\\_servidores\\_universitarios\\_a\\_realidade\\_de\\_uma\\_Universidade\\_Federal\\_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522_Assedio_moral_contra_servidores_universitarios_a_realidade_de_uma_Universidade_Federal_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf)

Casagrande, E. (2012). Impacto del Teletrabajo en la Calidad de Vida del colaborador en la industria del Petróleo, Universidad Tuorcuato Di Tella. Recuperado de:

[https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/2372/MBA\\_2016\\_Casagrande.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/2372/MBA_2016_Casagrande.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Catunta, V. & Cecilia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C., 12(41),203-226. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2932/293258387012>

Canal, N. (2006). Técnicas de Muestreo. Sesgos más frecuentes. 121-132. Recuperado de: <https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>

CDC. (2021). *Enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) - Síntomas*. Centers for Disease Control and Prevention. Recuperado de: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html>

Cifuentes-Leiton, D. (2020). Teletrabajo en dos tiempos psicosociales: gobierno, empleadores y teletrabajadores. *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1-25. Recuperado de: <https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3913>

Correa, F. & Moltrazio, C. (2020). Teletrabajo, formas de organización, problemas y desafíos. Apuntes para aportar al debate. *Revista Derechos en Acción*. Número 16. Pp 397-415. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/109792/.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Culqui, A. & Gonzáles, A. (2016). El Teletrabajo: Una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en Perú. *Revista Derecho & Sociedad*, Número 46. pp 95-109. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823/19043>

- Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno. (2013). Dimensiones del método CoPsoQ-istas21. Recuperado de: <https://www.um.es/documents/3423001/16706633/3.+Dimensiones+psicosociales+I STAS.pdf/b5091681-eab4-41b6-8202-53e4ba34133d>
- Diario Libre (2020). Consecuencias negativas que podría ocasionar el teletrabajo. Recuperado de: <https://www.diariolibre.com/economia/consecuencias-negativas-que-podria-ocasionar-el-teletrabajo-CB21315645>
- Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1): 71-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Europa Press. (2021). Termina el estado de emergencia y el toque de queda por COVID en República Dominicana. Recuperado de: <https://www.europapress.es/internacional/noticia-termina-estado-emergencia-toque-queda-covid-republica-dominicana-20211011221824.html>
- Franco, S. & Escudero, E. (2019). El presente del futuro del trabajo II. Montevideo, Uruguay, Psicolibros Universitarios. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522\\_Assedio\\_moral\\_contra\\_servidores\\_universitarios\\_a\\_realidade\\_de\\_uma\\_Universidade\\_Federal\\_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf#page=249](https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522_Assedio_moral_contra_servidores_universitarios_a_realidade_de_uma_Universidade_Federal_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf#page=249)
- Galván, M. (2014). ¿Qué es la calidad de vida? LOGOS BOLETÍN CIENTÍFICO DE LA ESCUELA PREPARATORIA NO. 2, año 1, No. 2, Enero - Julio 2014, Universidad

- Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>
- García, R., Guevara, M. & Mella, L. (2008). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en el entorno de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana. Recuperado de:  
<https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1278/CISO20083303-442-461.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J., & Vera, A. (2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. Recuperado de:  
<http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/TeletrabajoACHS.pdf>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública*, 29(2), 237–241. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012)
- Google Noticias. (2021). Estadísticas del Coronavirus (COVID-19). Recuperado de:  
<https://news.google.com/covid19/map?hl=es-419&mid=%2Fm%2F02j71&gl=US&ceid=US%3Aes-419>
- Gracia, D. (2014). *La comunicación como factor clave en los riesgos psicosociales*. Recuperado de: <https://prevencionar.com/2014/07/15/la-comunicacion-como-factor-clave-en-los-riesgos-psicosociales/>
- Gutiérrez, D., Ospina, Y. & Sierra, W. (2019). Calidad de vida laboral: revisión conceptual, caracterización de instrumentos y desarrollo de investigaciones. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522\\_Assedio\\_moral\\_contra\\_servidores\\_universitarios\\_a\\_real](https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522_Assedio_moral_contra_servidores_universitarios_a_real)

idade\_de\_uma\_Universidade\_Federal\_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf

Gutiérrez, O., Nader, M., Ariza, J., Palacio, J., Díaz, J., Suárez, F. & Valencia, S. (2019).

La medición de la calidad de vida laboral: Revisión y metaanálisis. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-](https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522_Assedio_moral_contra_servidores_universitarios_a_realidade_de_uma_Universidade_Federal_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf)

[10/publication/338701522\\_Assedio\\_moral\\_contra\\_servidores\\_universitarios\\_a\\_realidade\\_de\\_uma\\_Universidade\\_Federal\\_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522_Assedio_moral_contra_servidores_universitarios_a_realidade_de_uma_Universidade_Federal_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf)

Instituto Dominicano de las Comunicaciones (INDOTEL). (2020). Resolución número Pre-002-2020. Recuperado de: <https://coronavirusrd.gob.do/wp-content/uploads/2020/04/pre-002-2020.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2015). ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial? Portal INSST. Recuperado de: <https://www.insst.es/-/-cuales-son-los-factores-de-riesgo-psicosocial->

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2012). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT. Portal INSST. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/162520/Cap%C3%ADtulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organizaci%C3%B3n>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2004). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de: [http://istas.net/descargas/m\\_metodo\\_istas21.pdf](http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf)

- LexLatin. (2021). *¿Cómo se regula el teletrabajo en República Dominicana?* Recuperado de: <https://lexlatin.com/entrevistas/regula-teletrabajo-republica-dominicana>
- Listín Diario. (2021). ¡Termina el toque de queda! Recuperado de: <https://listindiario.com/la-republica/2021/10/07/691323/termina-el-toque-de-queda>
- López, M., Correa, M., & Quintero, M. (2020). Riesgos psicosociales emergentes: el conflicto trabajo-familia. Los nuevos retos del trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales (Objetivos de Desarrollo Sostenible 3, 5, 8, 10). Getafe; Universidad Carlos III de Madrid, 2020, pp. 143-159. Recuperado de: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/29762#preview>
- Martínez, E., Pérez, Á., De Luis, P., & Vela, J. (2009). Teletrabajo y flexibilidad: efecto moderador sobre los resultados de la empresa Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, núm. 29, 2006, pp. 229-262 Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas Madrid, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/807/80702909.pdf>
- Martínez, M., Alba, L., & Sanabria, G. (2010). Interrelación dialéctica entre calidad de vida y motivaciones relativas a la salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 26(1) Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252010000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252010000100016)
- Matabanchoy, S., Muñoz, D. & Pérez, D. (2019). Calidad de vida laboral y sector informal. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522\\_Assedio\\_moral\\_contra\\_servidores\\_universitarios\\_a\\_realidade\\_de\\_uma\\_Universidade\\_Federal\\_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Thiago-Nunes-10/publication/338701522_Assedio_moral_contra_servidores_universitarios_a_realidade_de_uma_Universidade_Federal_Brasileira/links/5e25faf84585158dfe67093d/Assedio-moral-contra-servidores-universitarios-a-realidade-de-uma-Universidade-Federal-Brasileira.pdf)

- Matos, J. (2020). Teletrabajo: Oportunidades y desafíos en la República Dominicana. El Día. Recuperado de: <https://eldia.com.do/teletrabajo-oportunidades-y-desafios-en-la-republica-dominicana/>
- Mingarro, I. (2020). Los 7 tipos de coronavirus que infectan humanos. National Geographic. Recuperado de: [https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/siete-tipos-coronavirus-que-infectan-humanos\\_15353](https://www.nationalgeographic.com.es/ciencia/siete-tipos-coronavirus-que-infectan-humanos_15353)
- Ministerio de Administración Pública. (2020). Resolución 130-2020. Recuperado de: <https://map.gob.do/download/1655/documento-para-nota-de-prensa/8062/resolucion-130-2020.pdf>
- Ministerio de Administración Pública. (2021). Desde el 18 de octubre, instituciones públicas exigirán tarjetas de vacunación a servidores públicos y visitantes. Recuperado de: <https://map.gob.do/2021/10/13/protocolo-de-prevencion-de-la-covid-19-en-las-oficinas-publicas-atendiendo-a-la-resolucion-num-000048-del-ministerio-de-salud-publica-y-asistencia-social-msp/>
- Ministerio de Trabajo. (2012). Código de Trabajo de la República Dominicana. Recuperado de: [https://mt.gob.do/images/docs/biblioteca/codigo\\_de\\_trabajo.pdf](https://mt.gob.do/images/docs/biblioteca/codigo_de_trabajo.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Ministerio de Trabajo emite resolución para regular el Teletrabajo en el país.* Recuperado de: <https://www.mt.gob.do/index.php/noticias/item/ministerio-de-trabajo-emite-resolucion-para-regular-el-teletrabajo-en-el-pais>
- Moreno, E. Alfonso, Y. & Peña, W. (2018). El Teletrabajo, Impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvatel S.A. Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8345/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, L. García, L. Valdehita, S. Ramiro, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés, y enfermedad. Vol.3, No. 1 (95-108). Recuperado de: <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1>

Morales, L. (2020). Relaciones Laborales. Organización Internacional de Empleadores. Recuperado de: <https://www.ioe-emp.org/es/prioridades-politicas/relaciones-laborales>

Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Recuperado de: [https://core.ac.uk/display/250080756?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1)

Núñez, M. (2020). Teletrabajo se instaló con el COVID-19 y piensa quedarse. Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/pais/teletrabajo-se-instalo-con-el-covid-19-y-piensa-quedarse/>

Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2013). Riesgos psicosociales: Inseguridad laboral. Recuperado de: <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/29.Inseguridad%20Laboral.pdf>

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC). (2020). Guía sobre el Teletrabajo para los Organismos del Estado Dominicano. Recuperado de: <https://optic.gob.do/wp-content/uploads/2020/08/Guia-de-Teletrabajo-OPTIC.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Inseguridad laboral*. Recuperado de:  
<https://www.oitinterfor.org/taxonomy/term/3391>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella Guía práctica*. Recuperado de:  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2020). Infecciones por coronavirus. Recuperado de:  
[https://www.who.int/topics/coronavirus\\_infections/es/](https://www.who.int/topics/coronavirus_infections/es/)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio, y el trabajo basado en el domicilio. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms\\_758333.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2020). Información básica sobre la COVID-19. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Preguntas y respuestas sobre la transmisión de la COVID-19. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>

Organización Mundial de la Salud. (2021). La vacuna de Moderna contra la COVID-19 (ARNm-1273): lo que debe saber. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/the-moderna-covid-19-mrna-1273-vaccine-what-you-need-to-know>

- Organización Panamericana de la Salud. (2021). Preguntas frecuentes: Vacunas contra la COVID-19. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/vacunas-contra-covid-19/preguntas-frecuentes-vacunas-contra-covid-19>
- Oviedo, A. & Vásquez, N. (2014). *El teletrabajo: una estrategia de motivación* | *Revista Nacional de Administración*. Uned.ac.cr. Recuperado de: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744/650>
- Patlán, J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. Recuperado de: <https://books.google.com.do/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Páramo, D. (2002). La salud organizacional, tema de investigación en administración. (14-20). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/229559178.pdf>
- Pérez, C. Gálvez, A. (2015). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 0(15), 57–79. Recuperado de: <https://atheneadigital.net/article/view/n15-perez-galvez/597-pdf-es>
- Presidencia de la República Dominicana. (2021). Decreto 133-21. Recuperado de: <https://presidencia.gob.do/decretos/133-21>
- Putallaz, P. (2018). Calidad de vida. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/328996736\\_Calidad\\_de\\_Vida](https://www.researchgate.net/publication/328996736_Calidad_de_Vida)
- Raffo, E., Ráez, L., & Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79. ISSN: 1560-9146. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469008>
- Robles, A., Rubio, B., De la Rosa, E. & Nava, A. (2016). Generalidades y conceptos de la calidad de vida en relación con los cuidados de salud. Medigraphic, El Residente.

- Volumen 11, Número 3. p. 120-125. Recuperado de:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/residente/rr-2016/rr163d.pdf>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3),127-141. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>
- Rodríguez, O. (2019). Riesgos que afectan la productividad y calidad de vida de los trabajadores con el teletrabajo. Recuperado de:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/344703633.pdf>
- Romano, Y. (2012). *El teletrabajo y su impacto en la calidad de vida del empleado en relación de dependencia.* Recuperado de:  
[https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1885/MBA\\_2012\\_Romano.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1885/MBA_2012_Romano.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Recuperado de:  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf)
- Ruíz, N., Illesca, M., & González, L. (2020). Calidad de vida percibida durante los estudios de posgrado por profesionales egresados. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), e10. Epub 01 de agosto de 2020. Recuperado de:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142020000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200010&lng=es&tlng=es)
- Salamanca-Velandia, S. R. y Pérez-Torres, J. M. (2019). Guía sobre los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. (Documento de Generación de contenidos

- impresos N.º 4). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. Doi: <https://doi.org/10.16925/gcgp.11>.
- Sierra, Y., Escobar, S., & Merlo, A. (2016). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual. *Cuadernos Hispanoamericanos De Psicología*, 14(1), 57–72. Recuperado de: <https://doi.org/10.18270/chps.v14i1.1345>
- Suárez, A. (2016). Teletrabajo: realidad y bienestar. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades- UNAD*. Volumen 7. Pp 17-28
- Urzua, A. & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*. Vol. 30, N.1, 61-71. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Verdugo, M. y Schalock, R. (2013). Discapacidad e Inclusión (pp 443-461). Salamanca: Amarú. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Verdugo/publication/283211086\\_Calidad\\_de\\_Vida/links/562e0c4a08aef25a24432ec3/Calidad-de-Vida.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Verdugo/publication/283211086_Calidad_de_Vida/links/562e0c4a08aef25a24432ec3/Calidad-de-Vida.pdf)
- World Health Organization: WHO. (2020). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. Who.int; World Health Organization: WHO. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

## Parte 6. Anexos

### Anexo 1. Encuesta

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado



## Teletrabajo y Calidad de Vida

El presente cuestionario es parte de la investigación titulada "Teletrabajo y Calidad de Vida de colaboradores de Post Digital Agency", por lo que solicitamos tu colaboración como empleado de la empresa, para completar la misma lo más honestamente posible.

La información proporcionada por el mismo, será de carácter confidencial, puesto que los resultados arrojados serán manejados debajo de un marco ético, solo y para motivos de tesis. Agradecemos de tu colaboración de antemano.

---

\*Obligatorio

1. Correo \*

\_\_\_\_\_

2. ¿Está de acuerdo con lo anteriormente mencionado, y desea proseguir con el cuestionario?

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. ¿Con qué frecuencia...?

3. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

4. ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

5. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo y energía, que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, ¿en qué medida, sin títulos,...?

6. ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?

*Marca solo un óvalo.*

- En gran medida
- En buena medida
- En cierta medida
- En alguna medida
- En ninguna medida

7. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

*Marca solo un óvalo.*

- En gran medida
- En buena medida
- En cierta medida
- En alguna medida
- En ninguna medida

8. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

*Marca solo un óvalo.*

- En gran medida
- En buena medida
- En cierta medida
- En alguna medida
- En ninguna medida

Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. ¿Con qué frecuencia...?

9. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

10. ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

11. ¿Tienes un buen ambiente laboral con tus compañeros de trabajo?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

12. ¿Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

13. ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

14. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

15. ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. ¿En qué medida...?

16. En general ¿dirías que tu salud es...?

*Marca solo un óvalo.*

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Anexo 2. Cronograma de actividades

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado

| Nº | Actividad   | Tiempo (Mes)     | Objetivo   | Equipo de trabajo |
|----|---|------------------|--|-------------------|
| 1  | Inicio de tesis / identificación de objetivos                       | 28 de agosto     | Previa identificación de los aspectos u objetivos a desarrollar en la presente investigación y claridad en el tema.                                  | Charlene-Arlette  |
| 2  | Desarrollo parte 1 (marco introductorio, presentación del problema) | 1 de septiembre  | Definición de la problemática a investigar e introducción del tema.  | Charlene-Arlette  |
| 3  | Desarrollo parte 2 (marco teórico)                                  | 7 de septiembre  | Desarrollo de los aspectos relacionados con las variables de investigación.  | Charlene-Arlette  |
| 4  | Desarrollo parte 3 (marco metodológico)                             | 17 de septiembre | Especificación del diseño y estrategia de investigación.   | Charlene-Arlette  |
| 5  | Construcción y validación del Instrumento (encuesta)                | 14 de septiembre | Construcción de la encuesta que responderá a los objetivos identificados y validación de esta de acuerdo con los criterios dados por la universidad. | Charlene- Arlette |
| 6  | Aplicación y análisis del Instrumento                               | 18 de octubre    | Aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada y análisis de los resultados obtenidos.  | Charlene-Arlette  |
| 7  | Desarrollo parte 4 (resultados, conclusiones, recomendaciones)      | 9 de noviembre   | Identificación de resultados, conclusiones y recomendaciones, esta última si aplica.   | Charlene-Arlette  |
| 8  | Anexos  | 18 de noviembre  | Inclusión de imágenes que apliquen como soporte.   | Charlene-Arlette  |

**Fuente:** Elaborado por Arlette Cárdenas, Charlene González (2021).

### Anexo 3. Presupuesto de Trabajo

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado

| Concepto                                    | Cantidad | Costo Unidad | Total            |
|---|----------|--------------|------------------|
| Costos reproducción instrumentos            | 2        | 500          | 1,000.00         |
| Transporte durante levantamiento            | 0        | 0            | 0.00             |
| Visitas levantamiento datos (Encuestadores) | 0        | 0            | 0.00             |
| Asesoría estadística                        | 0        | 0            | 0.00             |
| Procesamiento de información                | 0        | 0            | 0.00             |
| Digitación y revisión del informe final     | 0        | 0            | 0.00             |
| Asesoría metodológica                       | 1        | 13,500       | 13,500.00        |
| Reproducción de informe preliminar          | 1        | 1,500        | 1,500.00         |
| Encuadernación de preliminar                | 1        | 5,000        | 5,000.00         |
| Reproducción informe final                  | 1        | 1,000        | 0.00             |
| Empastado de tesis                          | 1        | 3,000        | 3,000.00         |
| Elaboración presentación final              | 0        | 0            | 0.00             |
| Gastos de presentación final                | 1        | 3,000        | 3,000.00         |
| Otros gastos                                | 1        | 3,000        | 0.00             |
| <b>Total</b>                                |          |              | <b>27,000.00</b> |

Fuente: Elaborado por Arlette Cárdenas, Charlene González (2021).

## Anexo 4. Hoja de Entrega de Trabajo de Investigación

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado



Señores : Escuela de Psicología  
Asunto : Entrega Trabajo de Investigación  
Fecha : Diciembre 9, 2021

Por medio de la presente hacemos entrega formal del trabajo de investigación realizado por los (las) estudiantes de Psicología Industrial:

| <u>Nombre</u>                       | <u>Matrícula</u> |
|-------------------------------------|------------------|
| Arlette Licelott Cárdenas Henríquez | 17-1538          |
| Charlene Marie González De León     | 17-1444          |

El estudio lleva por título: Teletrabajo y Calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, Distrito Nacional, República Dominicana, período agosto-diciembre 2021.

Así mismo queremos certificar que los (las) estudiantes agotaron el proceso de acompañamiento requerido para presentar defensa del trabajo realizado, por lo cual autorizamos la entrega del mismo a los jurados para su conocimiento y revisión, así como la asignación de la fecha, hora y lugar de la presentación y sustentación de este estudio.

Cordialmente

  
Lic. Gertrudis Valdez Ventura  
Asesora de contenido

  
Lic. Balduino Rainero Acosta Pérez  
Asesor Metodológico

cc.: Tesis de Grado

## Anexo 5. Control de Sesiones de las Asesorías de Trabajo de Grado

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado



FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
Coordinación de Investigaciones  
Escuela de Psicología

### Control de Sesiones de las Asesorías de Trabajo de Grado

Nombre del Asesorado: Charlene González Matrícula: 17-1444

Nombre del Asesorado: Arlette Cárdenas Matrícula: 17-1538

Tipo de asesoría: ( ) Contenido (x) Metodología

| Fecha      | Hora: de ____ a ____ | Contenido de la sesión                            | Firma del Asesorado (s)                             |
|------------|----------------------|---|---|
| 17/08/2021 | De 8:00 pm a 9:00 pm | Corrección general de la estructura de la tesis   | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 03/09/2021 | De 8:00 pm a 9:00 pm | Corrección del planteamiento del problema         | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 17/09/2021 | De 8:00 a 9:00 pm    | Aplicación de instrumento de recolección de datos | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 15/10/2021 | De 8:00 a 9:00 pm    | Recolección de los datos                          | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 19/10/2021 | De 8:00 a 10:00 pm   | Cierre del capítulo 3 de la tesis                 | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 26/10/2021 | De 8:00 a 10:00 pm   | Formato de la tesis                               | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 20/11/2021 | De 8:00 a 10:00 pm   | Formato de la tesis.                              | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |

Fecha de Entrega: 11-12-2021 Total de Horas en sesiones: 20

Firma del Asesor: *B*

Nota: este documento ha de ser completado durante el proceso de asesorías y entregado a la escuela junto con los tres ejemplares en espiral para la revisión por parte de los jurados.



FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
 Coordinación de Investigaciones  
 Escuela de Psicología

Control de Sesiones de las Asesorías de Trabajo de Grado

Nombre del Asesorado: Charlene González Matricula: 17-1444

Nombre del Asesorado: Arlette Cárdenas Matricula: 17-1538

Tipo de asesoría:  Contenido ( ) Metodología

| Fecha      | Hora: de ____ a ____ | Contenido de la sesión                          | Firma del Asesorado (s)                             |
|------------|----------------------|---|---|
| 12/08/2021 | De 8:00 pm a 9:00 pm | Marco teórico                                   | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 13/10/2021 | De 6:30 pm a 7:30 pm | Instrumento de recolección de datos             | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 26/10/2021 | De 8:30 a 9:15 pm    | Análisis de los resultados y cruce de variables | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 03/11/2021 | De 8:00 a 9:00 pm    | Análisis de los resultados y cruce de variables | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 10/11/2021 | De 7:00 a 8:00 pm    | Análisis de los resultados                      | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 23/11/2021 | De 8:30 a 9:30 pm    | Contenido del capítulo 4                        | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |
| 28/11/2021 | De 7:00 a 8:00 pm    | Revisión final del contenido de la tesis        | <i>Charlene González</i><br><i>Arlette Cárdenas</i> |

Fecha de Entrega: 13/dic/2021 Total de Horas en sesiones: 20 hrs

Firma del Asesor: *Septimio Vela*

Nota: este documento ha de ser completado durante el proceso de asesorías y entregado a la escuela junto con los tres ejemplares en espiral para la revisión por parte de los jurados.

## Anexo 6. Carta de autorización de la empresa

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado



18 de agosto, 2021.  
Santo Domingo, R.D.

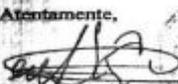
**Karlyn Pérez**  
**Gerente de Recursos Humanos**  
**Post Digital Agency**  
**Sus Manos. -**

*Distinguidos:*

*Cortésmente, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de solicitar el permiso formal para que las estudiantes **Charlene Marie González De León**, matrícula 17-1444 y **Arlette Licelott Cárdenas Henríquez**, matrícula 17-1538 puedan aplicar una encuesta a algunos de sus empleados, esta investigación les servirá de soporte con miras a completar su formación académica, con el tema: **“Teletrabajo y Calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, Distrito Nacional, período de julio-diciembre 2021, República Dominicana”**.*

*Las jóvenes han completado el plan de estudio de psicología industrial en esta universidad y actualmente se encuentra en la realización de su trabajo de grado, para la obtención de sus títulos de Licenciatura.*

*Agradeciendo de antemano, atentamente le saluda,*

Atentamente,  
  
**Licda. Marisol Vonné Guzmán**  
**Directora Escuela Psicología**

*Karlyn Pérez G.*  
*Gerente de Recursos*  
*HUMANOS*

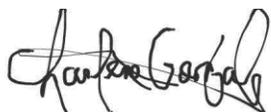


## **Anexo 7. Hoja de Firmas de Jurados**

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Coordinación de Trabajo de Grado

Hoja de Firmas



---

**Charlene Marie González De León**  
Sustentante



---

**Arlette Licelott Cárdenas Henríquez**  
Sustentante

---

**Lic. Rainero Balduino Acosta Pérez,**  
M.A.  
Asesor

---

**Lic. Gertrudis Mercedes Valdez Ventura,**  
M.A.  
Asesora

---

**Lic. Sacha Mariela Santos,**  
M.A.  
Jurado

---

**Lic. Jesús Peña Vásquez,**  
M.A.  
Jurado

---

**Lic. Ana Gisela Ramos,**  
M.A.  
Jurado

---

**Ivonne Guzmán Cerda, M.A.**  
Directora Escuela Psicología