

# Stress laboral a partir de los riesgos psicosociales en teletrabajadores de servicios en Colombia\*

Occupational stress based on psychosocial risks in teleworkers in Colombia.

Stress profissional baseado em riscos psicossociais em teletrabalhadores de indústrias de serviços na Colômbia

DOI: <https://doi.org/10.21803/penamer.18.37.892>

**Jorge Luis Restrepo Pimienta**

<https://orcid.org/0000-0002-6285-7793>

**José Javier Nuñez Castillo**

<https://orcid.org/0000-0002-0974-3738>

**Raúl Almarales Quintero**

<https://orcid.org/0000-0003-3333-3875>

## Resumen

**Introducción:** Esta investigación identifica el estrés laboral asociado a los riesgos psicosociales en teletrabajadores del sector servicios en Colombia, quienes están expuestos a trastornos físicos y mentales que impactan su entorno familiar y social. Ante ello, las empresas buscan estrategias para mitigar estos efectos. **Objetivo:** Analizar el estrés laboral a partir de los riesgos psicosociales en teletrabajadores en Colombia. **Metodología:** Se desarrolló una investigación cualitativa con enfoque documental hermenéutico, utilizando técnicas como observación, análisis documental y revisión bibliográfica. Se aplicaron instrumentos como fichas bibliográficas, resúmenes, mapas de ideas, cuadros sinópticos y ensayos, dentro de un orden lógico-metódico riguroso. **Resultados:** El teletrabajo se enmarca en un contexto altamente competitivo que exige productividad constante. Esta presión impuesta por las empresas genera altos niveles de exigencia sobre los trabajadores, lo que incrementa la aparición de estrés laboral y afecta su salud física y mental. **Conclusiones:** El estrés laboral es una enfermedad profesional que afecta significativamente a los teletrabajadores. Por tanto, es fundamental implementar programas preventivos en seguridad y salud en el trabajo que permitan evitar la cronicidad de trastornos asociados y promover el bienestar integral de los trabajadores.

**Palabras claves:** Bienestar laboral; Estrés laboral; Riesgos psicosociales; Seguridad y salud en el trabajo; Teletrabajo.

## Abstract

**Introduction:** This research identifies work-related stress associated with psychosocial risks among teleworkers in the service sector in Colombia, who are exposed to physical and mental disorders that significantly impact their family and social environments. In response, companies are seeking strategies to mitigate these effects. **Objective:** To analyze work-related stress based on psychosocial risks in teleworkers in Colombia. **Methodology:** A qualitative study was conducted using a hermeneutic documentary approach. The research employed techniques such as observation, document analysis, and literature review, supported by instruments including bibliographic cards, summaries, concept maps, synoptic charts, and essays, following a rigorous logical-methodological structure. **Results:** Teleworking operates within a highly competitive environment that demands constant productivity. The pressure exerted by employers increases the level of demands placed on workers, contributing to the emergence of work-related stress and adversely affecting their physical and mental health. **Conclusions:** Work-related stress is a recognized occupational disease that significantly affects teleworkers. Therefore, it is essential to implement preventive occupational health and safety programs to avoid the chronicity of associated disorders and to promote the comprehensive well-being of workers.

**Keywords:** Occupational well-being; Workplace stress; Psychosocial risks; Occupational health and safety; Teleworking.

## ¿Cómo citar este artículo?

Restrepo; J., Nuñez; J. y Almarales; R. (2025). Stress laboral a partir de los riesgos psicosociales en teletrabajadores de servicios en Colombia. *Pensamiento Americano*, e#:892 18(37), DOI: <https://doi.org/10.21803/penamer.18.37.892>

\*Producto del Proyecto de Investigación titulado: Gestión en Seguridad y Salud de Riesgos Psicosocial de Teletrabajadores.



## Resumo

**Introdução:** Esta pesquisa identifica o estresse laboral associado aos riscos psicossociais em teletrabalhadores do setor de serviços na Colômbia, que estão expostos a distúrbios físicos e mentais que afetam seu ambiente familiar e social. Diante disso, as empresas buscam estratégias para mitigar esses efeitos. **Objetivo:** Analisar o estresse laboral a partir dos riscos psicossociais em teletrabalhadores na Colômbia. **Metodologia:** Foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa com enfoque documental hermenêutico, utilizando técnicas como observação, análise documental e revisão bibliográfica. Foram aplicados instrumentos como fichas bibliográficas, resumos, mapas de ideias, quadros sinópticos e ensaios, dentro de uma ordem lógica-metódica rigorosa. **Resultados:** O teletrabalho se enquadra em um contexto altamente competitivo que exige produtividade constante. Essa pressão imposta pelas empresas gera altos níveis de exigência sobre os trabalhadores, o que aumenta o aparecimento de estresse no trabalho e afeta sua saúde física e mental. **Conclusões:** O estresse no trabalho é uma doença profissional que afeta significativamente os teletrabalhadores. Portanto, é fundamental implementar programas preventivos de segurança e saúde no trabalho que permitam evitar a cronicidade dos distúrbios associados e promover o bem-estar integral dos trabalhadores.

**Palavras-chave:** Bem-estar no trabalho; Estresse no trabalho; Riscos psicossociais; Segurança e saúde no trabalho; Teletrabalho.



## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral ha sido parte de la rutina o las actividades de la vida diaria de un teletrabajador. Todos de algunas formas suelen estresarse por la materialización de los riesgos psicosociales, en lo que cabe destacar: involucrarse en alguna situación inusual, por la hora o el tiempo, por el examen, el trabajo final que se tiene que entregar (Manrique, 2013). Llegando al punto que a veces se considera como requisito que en el ámbito laboral se necesita gente que sepa trabajar bajo estrés (Heisler et al., 2014).

Ahora bien, el presente artículo de carácter científico se aborda una realidad social y psíquica en la que están inmersos un gran número de Teletrabajadores del mundo (Martínez & López, 2017), la cual se denomina stress laboral la cual consiste en realizar actividad bajo presión, exigencias y resultados llegando esto a ocasionar enfermedades, traumas, fatigas, insatisfacción, frustración y accidentes de trabajo repentinos (Moreno, 2011).

Teniendo en cuenta que a partir del estudio del Stress laboral se denotan situaciones de carácter biológico, social y psicológico (Jonsen et al, 2021), es por ello que en materia de seguridad y salud en trabajo al igual que en gestión de Riesgos Laborales se torna interesante el abordaje en cuanto este se constituye en un factor generador de trastornos mentales (Ivancevich, 2004), fisiológicos y prospectivos en el individuo teletrabajador (Ministerio de Trabajo, 2013).

Las relaciones laborales en el sector Teletrabajador colombiano están determinadas por un conjunto de normas y regulaciones que buscan equilibrar las necesidades de los empleadores y los derechos de los trabajadores (Kohn et al., 2000). Entonces, en menester decir que el contrato de trabajo en el sector Teletrabajo se define como un acuerdo mediante el cual una persona se compromete a prestar un servicio personal a otra persona, bajo la continua dependencia o subordinación de esta última, y a cambio de una remuneración, lo cual está acompañado de obligaciones y prohibiciones que garanticen derecho humano fundamentales en lo que se encuentra el buen vivir sin angustias (McIntyre & Murthy, 2017), perturbaciones y persecuciones emocionales (International Organization for Standardization, 2015).

Este tipo de contrato se caracteriza por ser bilateral, oneroso, conmutativo, consensual y personalista, lo que implica que ambas partes tienen derechos, mediato por las TICS y obligaciones recíprocas en cuanto al bienestar laboral y prestacional, la igual las tareas y oficios delegados para la productividad empresarial (Mora et al., 2018).

En este sentido es válido anotar que para analizar el estrés laboral en Colombia se utilizará una metodología de tipo hermenéutico-documental con un enlace interpretativo, basado en la revisión de documentos y bajo un carácter crítico ante la problemática planteada (Jiménez, 2017). La investigación sigue tres etapas: en una primera fase se han obtenido las fuentes documentales del tema, la segunda etapa se apreciará la situación jurídica actual a partir del estudio de la legislación vigente y la línea jurisprudencial que al respecto han establecido las Cortes Colombianas; y, por último, la conclusión respecto a la protección que está recibiendo el estrés laboral en Colombia (González et al., 2006).

Aunque se esté ubicado en empresas de alta producción las cuales comprometen los ritmos de vida de los teletrabajadores, dado a que se adquieren muchos compromisos en la sociedad de consumo requiere un equilibrio biopsicosocial proporcionado al teletrabajador en su quehacer (Martínez & López, 2019), para que este logre salud mental con repercusiones en la salud del cuerpo, con esto se disminuye el riesgo de ac-



cidentalidad y perturbación de los procesos mentales inferiores y superiores en individuo (Moreno, 2011).

## MARCO TEÓRICO

Protección social de los Riesgos Psico sociales esto con el objeto de evitar el estrés laboral en el ordenamiento jurídico. Siguiendo con este orden de ideas es necesario decir que en toda actuación humana el individuo se enfrenta a los riesgos o probabilidades inherentes a la actividad que desarrolle en diferentes espacios y tiempos (Joint Commission international, 2019). Desde la aparición del hombre en el planeta, él ha tenido que sortear la adversidad para transformar su realidad y adaptarse al entorno que lo rodea (Maslach & Leiter, 2016). Existen diversos tipos de riesgos dependiendo de la situación u objeto de la actividad a realizar que se esté desarrollando la persona, por lo cual se encuentran los riesgos en la economía, salud, medio ambiente y también en el teletrabajo a los cuales se les denomina riesgos laborales (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

Partiendo básicamente que el riesgo es la posibilidad o probabilidad constante y amenazante de sufrir una alteración o daño de las condiciones de vida por actos o hechos ajenos derivados de la naturaleza o del hombre (Gómez, 2018), los riesgos laborales serían los eventos de ocurrencia de ese daño o alteración dentro del trabajo humano o empleo (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Es así entonces que el problema radica en el momento que esta respuesta natural del organismo es activada en exceso, provocando alteración o disfuncionalidad en salud a mediano o largo plazo (Haynes et al., 2009), desafortunadamente el ambiente laboral es uno de los más propicios para ello, sin embargo, debe entenderse que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de similar manera, al igual que sus fuentes generadoras no siempre serán las misma (Beauchamp & Childress, 2019).

Haciendo un poco de historia la evolución se ha presentado en las crecientes sociedades industrializadas, donde la continua presión del entorno laboral puede provocar la saturación física o mental en el trabajador, generando consecuencias adversas en su salud y en su ambiente social, como por ejemplo la interrelación con familiares y amigos (Foguet-Boreu & García-Morzon, 2021).

Es válido anotar que la tecnología puede jugar un papel crucial en la gestión de la jornada suplementaria. Los sistemas de gestión de horarios automatizados pueden ayudar a las empresas de teletrabajadores al planificar y monitorear las horas extras, asegurando el cumplimiento de las normativas y optimizando la asignación de personal (Hamine et al., 2015). Estas herramientas pueden proporcionar una mayor transparencia y control sobre las horas trabajadas, facilitando la gestión eficiente de los recursos humanos y mejorando la satisfacción de los empleados logrando bajar el stress laboral y subir la motivación del teletrabajador (Moreno, 2011).

En este sentido es necesario expresar asertivamente que el incremento en el ausentismo laboral y una notoria disminución del estilo de vida de cada persona, las cuales en los casos más delicados los trabajadores optan por renunciar a sus cargos generando a su vez una rotación alta de personal, retroceso en los procesos de selección e internos de la empresa y finalmente reflejándose en pérdidas económicas para la organización (Ferro et al., 2018).

En la gestión de procesos administrativos organizacionales se puede afirmar que actualmente en las



empresas donde desarrollan su objeto social por medio del teletrabajo con alta eficiencia y productividad generan beneficios financieros en utilidad dejando a un lado los intereses de los teletrabajadores, familias y entornos con ello se lleva una precarización laboral reflejada en la salud mental, stress laboral y altos riesgos psicosociales (Hoffman et al., 2014).

Se comprende el estrés laboral dentro de un marco teórico médico prestacional en la determinada reacción que puede tener una persona teletrabajadora de cara o frente a las exigencias y presiones constantes, las cuales se caracterizan por no ajustarse a sus competencias, conocimientos, habilidades y destrezas por las cuales se ha vinculado laboralmente. Ahora bien, puede decirse que el estrés laboral es una forma de responder o replica competitiva mediante las singularidades personales y por técnicas psicológicas la cual es a la vez el resultado de alguna acción dentro de una situación, aconteciendo o un suceso externo que se le traça a una persona determinada de manera mental y física (González Ramírez & Landero, 2006).

Es significativo que los Teletrabajadores posean los conocimientos acerca del descanso y la recreación son componentes esenciales del bienestar laboral, especialmente en el sector servicios asistenciales, donde los trabajadores enfrentan altas demandas físicas y emocionales (Institute of Medicine, 2001). Es así que hace anhelado obtener tiempos adecuados de descanso y oportunidades de recreación, no solo es por ser una obligación legal, sino también una estrategia crucial para mantener la salud, la motivación y el rendimiento de los empleados (Barona, 2015).

El descanso adecuado es fundamental para que los trabajadores de la salud puedan recuperarse del estrés y el esfuerzo asociado con sus tareas diarias. La falta de descanso puede llevar al agotamiento, aumentar el riesgo de errores médicos y afectar negativamente la salud física y mental de los empleados (Ivancevich, 2024). Según el Código Sustantivo del Trabajo, los trabajadores tienen derecho a un descanso mínimo de media hora durante su jornada laboral, y entre dos jornadas debe haber un descanso mínimo de 12 horas continuas (Ministerio de Trabajo, 2013). Además, los empleados tienen derecho a un día de descanso obligatorio a la semana, generalmente el domingo en esto se bajaría considerablemente el agotamiento laboral (Bates & Auerbach, 2018).

En este sentido es necesario expresar que los procesos de recreación, integración, socialización y deporte tienen una influencia en la disminución de las enfermedades físicas y mentales, al igual que los sentimientos y percepciones negativas en lo que suele encontrarse la depresión, angustia, ansiedad y stress laboral (Barnes-Farrell, 2014).

En el sector empresarial de las TICs y el teletrabajo donde la atención a los clientes debe ser continua, es común que los teletrabajadores, especialmente aquellos en turnos rotativos, enfrenten desafíos adicionales para asegurar tiempos adecuados de descanso. Las instituciones de tecnología y prácticas digitales laborales deben implementar políticas que aseguren que estos descansos se respeten y que los empleados no se vean obligados a trabajar en exceso sin la recuperación adecuada (Jiménez, 2017). Esto puede incluir la planificación cuidadosa de los turnos, la provisión de áreas de descanso adecuadas y la oferta de tiempo libre compensatorio cuando sea necesario (Beauchamp & Childress, 2013).

Por ende, la recreación también juega un papel crucial en el bienestar de los trabajadores de la salud. Las actividades recreativas proporcionan una oportunidad para relajarse, reducir el estrés y fomentar la cohesión del equipo. Las instituciones o empresas de Teletrabajadores pueden promover la recreación organizando eventos sociales, proporcionando acceso a instalaciones deportivas y ofreciendo programas de



bienestar que incluyan actividades físicas y de ocio. Estas iniciativas no solo mejoran la satisfacción laboral, sino que también pueden aumentar la productividad y reducir el ausentismo (Martínez & Ruiz, 2020).

Cabe destacar que el equilibrio entre la vida laboral y personal es otro aspecto importante que afecta el bienestar de los Teletrabajadores. Las empresas de uso de teletrabajo deben promover políticas que permitan a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales con sus vidas personales (Martínez, 2017). Esto puede incluir opciones de horarios flexibles, facilidades para el cuidado de los hijos y apoyo para los empleados que enfrentan situaciones personales difíciles. Un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal puede mejorar significativamente la satisfacción laboral y reducir el riesgo de agotamiento (Moreno, 2011).

Vale destacar dentro de la historia laboral empresarial, partiendo de las primeras organizaciones productivas empresariales, y por consiguiente aun en tiempos actuales se encuentra desconociendo la realidad del stress laboral, fatiga y angustia de los trabajadores los cuales afectan en sus tres grandes dimensiones humanas física, psíquica y familiar (Foguet-Boreu & García-Morzón, 2021).

Dentro de un marco jurídico se suele resaltar que las normativas y las mejores prácticas para el descanso y la recreación en el sector Teletrabajo no solo se centran en cumplir con los requisitos legales, sino también en crear un ambiente de trabajo que apoye la salud y el bienestar de los empleados. Las instituciones deben adoptar un enfoque proactivo para identificar y abordar las necesidades de descanso y recreación de sus empleados, promoviendo una cultura de cuidado y apoyo mutuo. Esto incluye la evaluación regular del bienestar de los empleados y la implementación de programas de bienestar que respondan a sus necesidades específicas (Griffin, 1999).

Ahora bien, la gestión del talento humano organizacional para teletrabajadores debe incrementar acciones especializadas de seguridad y salud en el trabajo, tomando muy en cuenta todos los factores de riesgos psicosociales que afecten al trabajador, esto debido a que la organización debe lograr los objetivos propuestos para tener un mejor resultado y alcanzar la mayor productividad para el beneficio económico de la empresa (López & Ramírez, 2018).

Sin embargo si se pueden controlar estos factores de Riesgos Psicosociales que surgen en las distintas entidades o en los diferentes tipos de trabajos para que no siga afectando aún más a las tareas que realizan los trabajadores, se pueden dar a conocer mediante alternativas y estrategias que pueden implementar las organizaciones buscando programas de ayuda con profesionales para orientar a los Teletrabajadores en todo su ambiente laboral, así el mismo trabajador al igual podrá poner de su parte para que pueda buscar sus propias estrategias para su mejoría dentro de su clima laboral (González Ramírez & Landero, 2006).

Así mismo, el teletrabajo se desarrolla paralelamente con las TICs, y durante la década del 70, en los EEUU, y en plena crisis del petróleo, el físico Jack Nilles comenzó a pensar formas de optimización de recursos no renovables. Su primera idea fue “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, tras lo cual creó el concepto de “telecommuting”. Sin embargo, a esa altura el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente desarrollado para que el teletrabajo sea una realidad masiva (López, 2019).

Ahora bien, el teletrabajo, en relación al uso de las TICs, no se necesita la presencia física del trabajador en la empresa, y desaparecen algunas características de la subordinación como cumplir horarios y se menoscaba otra característica de la relación laboral como es la prestación personal por parte del trabaja-



dor. Convirtiéndolo en una relación de trabajo autónomo, permeada de relaciones familiares y cotidianas (López, 2017).

Durante la revolución industrial empezó a haber un desplazamiento, de laborar en la empresa y dejando de lado el trabajo en casa. Con la aparición de la revolución tecnológica comienza a reaparecer y fomentar el trabajo a domicilio. Lo anterior para demostrar e infiriendo de la ley 1221 de 2008, el teletrabajo funcionaria como el trabajo a domicilio, para que se configure un contrato de trabajo con todos sus beneficios y prestaciones, así no desvirtuar y convertirlo en un simple contrato de prestación de servicios (Hernández et al., 2020).

Siguiendo en sintonía es menester decir que el descanso y la recreación son componentes esenciales para mantener la salud, la motivación y el rendimiento de los Teletrabajadores permanentes. Las empresas que utilizan estos servicios deben asegurarse de que se respeten los tiempos de descanso, se proporcionen oportunidades de recreación y se promueva un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal. Al hacerlo, no solo se protege el bienestar de los empleados, sino que también se asegura la calidad y la continuidad de la atención a los pacientes (Mora et al., 2018).

Por tanto, la seguridad y salud en el trabajo es otra obligación contractual crítica en el sector salud. Las instituciones o empresas de Teletrabajadores deben implementar y mantener programas de seguridad y salud ocupacional que protejan a los empleados de riesgos laborales, incluidos los riesgos psicosociales, biológicos, químicos y físicos. Esto incluye la provisión de equipos de protección personal, la implementación de procedimientos de seguridad y la formación en prácticas seguras de trabajo (González Ramírez & Landero Hernández, 2006).

En aras de resaltar los aportes a la mejora del stress laboral la seguridad y salud en el trabajo no solo protege a los empleados, sino que también garantiza un entorno seguro para los pacientes. Las condiciones de trabajo inseguras pueden llevar a accidentes y enfermedades, afectando la capacidad de los trabajadores para prestar atención de calidad. Por lo tanto, las instituciones de salud deben tomar medidas proactivas para identificar y mitigar los riesgos laborales (Mora et al., 2018).

Otras investigaciones sobre el tema como tal el profesor José María Selva considera el estrés laboral como un reto interno y externo el cual las empresas se enfrentan hoy en día. Expone desde un punto de vista científico, pero accesible los tratamientos generales que abordan dicha enfermedad (Cano, 2019). La anterior definición, “Ofrece nuevos elementos que determinan los mecanismos para así poder sobrellevar un estado de estrés laboral tanto para el empleador como el empleado (Hammer et al., 2015).

Otro autor muy interesante para tratar el tema de riesgos psicosociales de trabajadores en los estudios del estrés laboral en psicología clínica donde define al estrés laboral como el estado general de tensión que desencadenan diferentes reacciones recaen sobre la dimensión emocional, cognitiva, fisiológica y comportamental (Mejía et al., 2019).

## METODOLOGÍA

El documento se define dentro de un carácter investigativo cualitativo el cual tiene por objeto analizar el Stress Laboral a partir de los Riesgos Psicosociales en Teletrabajadores en Colombia, el cual dentro



del enfoque cualitativo propio de metodología flexible requiere de un tipo de investigación documental hermenéutica, la cual armoniza con técnicas de investigación como la observación, análisis documental y revisión bibliográfica, en este orden sistemático de ideas y lógico-metódico es necesario utilizar instrumentos específicos los cuales son: fichas bibliográficas, resúmenes, mapas de ideas, cuadros sinópticos y ensayos.

La inventiva anteriormente descrita tiene dentro de sus fines investigativos conseguir u obtener el rigor científico y el vigor acerca del tema y el título planteado el cual está enmarcado dentro de las ciencias jurídicas, seguridad social, seguridad y salud en trabajo y derecho del trabajo.

## RESULTADOS

Luego de aplicar el recorrido metodológico de carácter documental hermenéutico, se percibe inicialmente que el estrés laboral puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así comienza la pérdida de rendimiento (Hamine et al., 2015). Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades (Atun et al., 2015).

Ahora bien, en cuanto a los resultados negativos generados por el estrés laboral son variados, pero a magnos rasgos, cabe señalar su dominio perjudicial sobre la salud mental trastornos de la persona teletrabajadora afectada, así también puede decirse sobre el menoscabo cognoscitivo, emocional y socioafectivo (González & Martínez, 2016).

Puede considerarse que el estrés laboral puede influir categóricamente sobre la salud mental y física del individuo en los que se pueden destacar 1) hábitos desordenados de alimentación, nutrición y digestión 2) por las afectaciones fisiológicas a los sistemas nervioso, cardiaco, cardio-respiratorio, inmune y hematopoyético 3) transformaciones y cambios en los procesos mentales superiores en lo que encuentra pensamiento, memoria, raciocinio y el juicio (Cano, 2019).

Cabe destacar que las alteraciones ocasionadas por el stress laboral en teletrabajadores de servicio, suele ocurrir de manera permanente en tanto con afectación a las funciones básicas en la que se encuentra en sueño, alimentación, apetito, la actividad sexual, socialización, y sensibilización a diferentes situaciones o momentos (Alfárez Álvarez & Ríos Taborda, 2020).

Para combatir con las afectaciones se requiere dar una respuesta sanitaria y salubrista frente a las alteraciones padecidas por teletrabajadores de servicios a través de diferentes programas asistencia dirigida en salud mental, control de peso, talla, medida, seguridad alimentaria y nutricional, intervención en crisis y relación de ayuda, esto con el objeto de bajar los niveles de ansiedad, depresión y alteraciones alimenticias (Moreno et al., 2021).

Seguidamente es necesario reseñar que el Stress Laboral puede llegar a producir patologías degenerativas progresivas a los teletrabajadores de servicios en la que suele encontrarse la arritmia cardiaca,



hipertensión arterial, diabetes, artritis reumatoide, artrosis, hasta cáncer de colon y fatiga crónica (Cano, 2019).

Seguidamente es válido expresar que las Enfermedad laborales y comunes que se genera causadas del stress laboral se caracterizan porque son progresivas y silenciosas, ello quiere decir que van haciendo estragos en la salud física y mental de forma paulatinamente logrando a la persona postrada en una cama y volviéndola vulnerable y llena de frustraciones biológicas y sociales (González, 2015).

Para continuar con las manifestaciones biológicas del stress laboral a teletrabajadores es pertinente decir que el trastorno del sueño afecta otras funciones vitales en la que se encuentran la alimentación medida y balanceada, cambiando estas por desórdenes alimenticios en los que se encuentra la bulimia, inapetencia, anorexia y trastorno por atracón (Griffin, 1999).

Es necesario precisar que el Stress Laboral puede llegar desarrollar enfermedades coronarias, cáncer de colon y fatiga crónica con esto se completa una diversidad de manifestaciones negativas al cuerpo en donde le medicina preventiva laboral juega el papel de planificadora de acciones de estilo de vidas saludables en contexto de presión y exigencias constantes (Gómez & Pineda, 2018).

Dentro de las manifestaciones clínicas del stress laboral en trastorno de personalidad y conducta se encuentra el pánico, fobia, ira, rabia y frustración frente a determinados eventos, lugares, espacio, constituyendo individuos llenos de dudas, prevenciones, rivalidades, inseguridades e inestabilidad emocional y afectiva (Moreno et al., 2021).

Por último, los trastornos de ansiedad y angustias que se presentan en relación al stress laboral son tratados por medio de medicamentos, constituyendo individuos fármaco dependiente, con afanes y baja calidad de vida, con un grado alto de afectación de la autoestima, en muchas ocasiones volviéndose alejados de ellos grupos sociales (Ferro et al., 2018).

## DISCUSIÓN

Partiendo de un orden metódico estructural es imprescindible argumentar el análisis de la información con la confrontación de los resultados partiendo de que el estrés está catalogado como un trastorno biopsicosocial y daños a la población trabajadora universal dado a que las tendencias generalizadas del teletrabajo y la producción en serie se servicios conllevan a hacer vulnerables cualquier espacio cultural y social de los teletrabajadores víctimas del stress laboral (Ganster & Rosen, 2013).

Vale decir que los diferentes formas de manifestar el stress laboral en las sociedades contemporáneas es por medio de pérdida de interés en las acciones humanas de orden prospectivos y social en la que se considera salir a recrearse, hablar, jugar, intercambiar ideas y compartir es espacios escolares, familiares y deportivos (Glazer & Liu, 2017).

Ahora bien, en Colombia como Estado Social de Derecho tienen como base el respeto de la dignidad humana; el estrés laboral de trabajadores que presta sus servicios personales fue pensionado por invalidez a causa de enfermedad profesional donde sufrió dos accidentes de trabajo, los cuales le dejaron diferentes secuelas en la salud que no ha podido superar (Jonsen et al., 2021) dicha actividad la ejecutó en zonas de



alta influencia por partes de grupos al margen de la ley al punto de haber sido objeto de dos secuestros, donde requirió atención de profesional psiquiátrico ya que padecía de estrés post traumático (Gutiérrez & Vilorio-Doria, 2014).

Se destaca el desarrollo legislativo en el tema del estrés laboral, pero debieron ofrecerse garantías al trabajador que padece dicha enfermedad, creando así mecanismo de prevención, educar a los empleados y empleados a detectar, inmediatamente cuando se presenta el estrés laboral y así entonces que no afecte a su entorno laboral y menos al entorno familiar (Gómez & Ramírez, 2018).

Desde mi punto de vista es recomendable tener presente que el estrés laboral es un indicador de situaciones más negativas que positivas, es entonces que debería de implementarse mecanismos de controles, en especial tener un acercamiento a los empleados y así detectar estas anomalías que perjudican el entorno laboral y en especial el entorno familiar, ocasionando así un bajo rendimiento en el trabajo (Arango & García, 2017).

## CONCLUSIONES

En Colombia las empresas deben de considerar que los Teletrabajadores de servicios están sometidos permanentemente a presiones por cumplir su trabajo en tiempo y forma al igual que al mismo tiempo consumir correctamente las acciones y tareas encomendadas, lo cual precipita a padecer de accidentes de trabajo y enfermedad laboral pasando por la ansiedad, depresión, angustia y stress laboral (Alfárez Álvarez & Ríos Taborda, 2020).

El estrés es una enfermedad laboral que aqueja a la mayoría de los Teletrabajadores de hoy en día, ya que cada individuo es sometido a diversos tipos de presiones y situaciones ya sea dentro o fuera del ámbito laboral que en el cual afecta directamente al rendimiento de cada uno. Las empresas tienden a someter a cada empleado en diversas situaciones en el cual se le puede dificultar el trabajo llevándolo a una situación de estrés por no poder realizar sus tareas diarias correctamente (Haynes et al., 2009). Por eso es importante poder identificar este tipo de situaciones para así poder atacarlos y tener una mayor eficiencia en las tareas diarias, al mismo tiempo aumentar la productividad del trabajador.

En Colombia que se conceptualiza y desarrolla de manera amplia el estrés laboral, mediante la ley 1562 de julio del 2012 y la ley 1616 del 21 de enero del 2013 es ya un avance inmenso sin embargo es necesario que las medidas que se adoptaron para la prevención del estrés laboral que se materialicen en programas de seguimiento a conductas laborales, historias laborales, exámenes mentales y exámenes físicos de teletrabajadores de manera periódica.

Se hace imprescindible que entren a funcionar los Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, y las ARL para que estos tengan instrucciones precisas para el uso correcto del tiempo libre, los lugares de esparcimiento, las jornadas de descanso, acompañamiento terapéutico, las integraciones, la medición de grados de satisfacción con los teletrabajadores en sus respectivos puestos y valoración periódica de calidad vida laboral y familiar, para evitar daños corporales y mentales.



## REFERENCIAS

- Alfárez Álvarez, M. & Ríos Taborda, E. (2021). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés relacionado con el trabajo en casa, en mujeres adultas cabeza de hogar de Villavicencio* [Tesis de pregrado, Universidad cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/0aa72428-9963-451b-8cf9-fa36da9acd41>
- Arango, L. y García, M. (2017). *Contratación Temporal en el Sector Salud: Desafíos y Oportunidades*. Editorial de Ciencias de la Salud.
- Atun, R., De Andrade, L. O. M., Almeida, G., Cotlear, D., Dmytraczenko, T., Frensz, P., Garcia, P., Gómez-Dantés, O., Knaul, F. M., Muntaner, C., de Paula, J. B., Rígoli, F., Castell-Florit Serrate, P., & Wagstaff, A. (2015). Health-system reform and universal health coverage in Latin America. *The Lancet*, 385(9974), 1230–1247. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(14\)61646-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(14)61646-9)
- Barnes-Farrell, J. L. (2014). Long Work Hours and Health. In C. Cooper (Ed.), *Work and Health Psychology*. Wiley-Blackwell.
- Barona, R. (2015). *La Contratación de Profesionales y Trabajadores de la Salud*. Editorial Jurídica.
- Bates, T. & Auerbach, D. I. (2018). Professional development and training in the healthcare workforce. *Health Affairs*, 37(4), 652–658.
- Beauchamp, T. L. & Childress, J. F. (2013). *Principles of Biomedical Ethics*. Oxford University Press.
- Beauchamp, T. L. & Childress, J. F. (2019). *Principles of Biomedical Ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Cano, A. (2019). *Consecuencias del estrés laboral*. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS).
- Ferro, M., Gutiérrez Prieto, C. & López Patiño, J. C. (2018). *Intervención en los factores de riesgo psicosociales intralaborales, que generan niveles altos de estrés laboral, en los trabajadores de una institución educativa de básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá D.C.* [Tesis de posgrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/items/d48bb2e2-6b8a-4e6c-a38e-739a9f2d2768>
- Foguet-Boreu, Q. & García-Morzón, L. A. (2021). Estrés psicosocial, hipertensión arterial y riesgo cardiovascular. *Hipertensión y Riesgo Vascular*, 38(2), 83–90. <https://doi.org/10.1016/j.hipert.2020.09.001>
- Ganster, D. C. & Rosen, C. C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122. <https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- Glazer, S. & Liu, C. (2017). Work, Stress, Coping, and Stress Management. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*, 30, 1–19. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.30>
- Gómez, C. & Pineda, S. (2016). *Formación y Desarrollo Profesional en el Sector Salud*. Ediciones Médicas.
- Gómez, C. (2018). *Recursos Humanos en Situaciones de Emergencia Sanitaria*. Ediciones Médicas.
- Gómez, M. & Ramírez, P. (2018). *Impacto de los Contratos a Término Fijo en la Motivación Laboral*. Universidad del Valle.
- González Ramírez, M. T. & Landero Hernández, R. (2006). Síntomas psicósomáticos y teoría



transaccional del estrés. *Ansiedad y Estrés*, 12(1), 45–61. <https://www.ansiedadystres.es/sites/default/files/rev/ucm/2006/anyes2006a4.pdf>

González, J. (2015). *Gestión de Recursos Humanos en Situaciones de Emergencia Sanitaria*. Editorial de la Salud.

González, L. & Martínez, S. (2016). *Liderazgo y Gestión en el Sector Salud*. Editorial Universidad de Antioquia.

Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>

Gutiérrez Strauss, A. & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1). <https://cientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/6411>

Hamine, S., Gerth-Guyette, E., Faulx, D., Green, B. B. & Ginsburg, A. S. (2015). Impact of mHealth chronic disease management on treatment adherence and patient outcomes: a systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 17(2), e52. <https://doi.org/10.2196/jmir.3951>

Hammer, L. B., Truxillo, D. M., Bodner, T., Rineer, J., Pytlovany, A. C. & Richman, A. (2015). Effects of a Workplace Intervention Targeting Psychosocial Risk Factors on Safety and Health Outcomes. *BioMed Research International*, 2015 (1). 836967. <https://doi.org/10.1155/2015/836967>

Haynes, A. B., Weiser, T. G., Berry, W. R., Lipsitz, S. R., Breizat, A.-H. S., Dellinger, E. P., Herboza, T., Joseph, S., Kibatala, P. L., Lapitan, M. C. M., Merry, A. F., Moorthy, K., Reznick, R. K., Taylor, B. & Gawande, A. A., for the Safe Surgery Saves Lives Study Group. (2009). A

surgical safety checklist to reduce morbidity and mortality in a global population. *The New England Journal of Medicine*, 360(5), 491–499.

Heisler, M., Choi, H., Palmisano, G., Mase, R., Richardson, C., Fagerlin, A., Montori, V. M., Spencer, M., & An, L. C. (2014). Comparison of community health worker-led diabetes medication decision-making support for low-income Latino and African American adults with diabetes using e-health tools versus print materials: a randomized, controlled trial. *Annals of internal medicine*, 161(10 Suppl), S13–S22. <https://doi.org/10.7326/M13-3012>

Hernández, R., Fuente, M. J. & Martínez, C. (2020). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S* [Tesis de posgrado, Corporación Universitaria Iberoamericana]. Repositorio institucional. <https://repositorio.iber.edu.co/entities/publication/14886de4-b00a-463a-ae41-34ac63360355>

Hoffmann, T. C., Légaré, F., Simmons, M. B., McNamara, K., McCaffery, K., Trevena, L. J., Hudson, B., Glasziou, P. P., & Del Mar, C. B. (2014). Shared decision making: what do clinicians need to know and why should they bother?. *The Medical journal of Australia*, 201(1), 35–39. <https://doi.org/10.5694/mja14.00002>

Institute of Medicine. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. National Academies Press.

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Ivancevich J. M. (2004). *Administración de recursos humanos*. Mcgraw-hill

Jiménez, A. & Ruiz, P. (2017). *Gestión de Contratos Temporales en el Sector Salud*. Universidad del Valle.



- Joint Commission International. (2019). *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals*.
- Jonsen, A. R., Siegler, M., & Winslade, W. J. (2021). *Clinical Ethics: A Practical Approach to Ethical Decisions in Clinical Medicine* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kohn, L. T., Corrigan, J. M. & Donaldson, M. S. (2000). *To err is human: Building a safer health system*. National Academies Press.
- Ley 1562 de 2012. (2012, 11 de julio). *Congreso de la República de Colombia*. Diario Oficial No. 48.488. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49153>
- Ley 1616 de 2013. (2013, 21 de enero). *Congreso de la República de Colombia*. Diario Oficial No. 48.654. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51454>
- López, J. & Ramírez, P. (2018). *Evaluación del Desempeño y Carrera Administrativa en el Sector Público*. Universidad del Valle.
- López, J. (2019). *Responsabilidad Profesional y Ética en el Ámbito de la Salud*. Universidad del Valle.
- López, R. (2017). *Contratos por Obra o Labor en el Sector Salud*. Universidad del Atlántico.
- Manrique Villanueva, J. (2013). *Derecho del Trabajo en Colombia*. Editorial Temis.
- Martínez, D. & López, A. (2017). *Impacto de los Contratos Temporales en la Motivación Laboral*. Universidad del Norte.
- Martínez, D. & López, A. (2019). *Impacto de los Contratos Temporales en la Motivación Laboral*. Universidad del Norte.
- Martínez, D. & Ruiz, A. (2020). *Seguridad y Salud en el Trabajo en Instituciones de Salud*. Editorial Médica Colombiana.
- Martínez, F. (2017). *El Contrato de Prestación de Servicios en el Ámbito de la Salud*. Editorial Médica Colombiana.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2016), Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15. 103- 111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- McIntyre, M. A. & Murthy, V. K. (2017). Effective time management for patient safety. *Journal of Patient Safety*, 13(2), 83-88.
- Mejía, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A. & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). *Normas de Seguridad y Salud Ocupacional en el Sector Salud*. <https://www.minsalud.gov.co>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Política de Talento Humano en Salud en Colombia*. <https://www.minsalud.gov.co>
- Ministerio de Trabajo. (2013). *Informe Ejecutivo de la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia de Riesgos*. <https://www.fasecol-da.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>
- Mora Díaz, A. M., Niño Castillo, B. L., Mendoza Valencia, C. P. & Nossa Moreno, S. A. (2018). *Propuesta de intervención para riesgo psicoso-*



*cial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico* [Tesis de posgrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio UNIMINUTO <https://repository.uniminuto.edu/items/dbb-b273a-de9a-4ea0-8588-c10f39b5e122>

Moreno Daza, J., Cárdenas Quijano, C., Cárdenas Beltrán, J. M., Nieto Aldana, J. C. & Lopera Sánchez, J. J. (2021). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), 96–115. <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57(1), 4–19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

