



**Impacto del teletrabajo en el bienestar laboral de los empleados de oficina en
empresas de TI en Bogotá**

Diego Iván Cáceres Barbosa

Dr. Carlos Mario Betancur

Asesor

Universidad EAFIT

Escuela de Administración

Maestría en Administración (MBA)

2024

Agradecimientos

A mi familia, quienes son mi fuente de motivación personal; a mis compañeros de maestría, quienes han sido fuente de crecimiento profesional y personal; a mis compañeros de estudio y amigos Fabian Hernández y Andrés García, con quienes he compartido y disfrutado muchas tardes y noches de trabajo, con ellos trabajamos de manera inagotable con el fin de lograr siempre el mejor resultado y quienes además me aportaron mucho a nivel profesional.

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Planteamiento del problema.....	11
Justificación.....	14
Objetivos.....	15
General.....	15
Específicos.....	15
Marco teórico.....	16
Antecedentes.....	16
Teletrabajo.....	17
Marco legal colombiano.....	24
Bienestar laboral.....	26
Dimensiones para un entorno saludable.....	28
Definición de un espacio saludable de trabajo.....	29
Balance vida-trabajo.....	33
Balance vida-trabajo en el teletrabajo.....	34
Metodología.....	37
Tipo de investigación.....	37

Herramienta de recolección de datos	38
Población.....	38
Procedimiento	39
Resultados y discusión.....	41
Conclusiones.....	57
Bibliografía	60

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Incidencia de publicaciones en artículos científicos base de datos Redalyc... 11	11
Ilustración 2. Áreas clave para la evaluación de un entorno saludable de trabajo. 30	30
Ilustración 3. Dimensiones de la calidad del empleo. 32	32
Ilustración 4. Dimensiones para un modelo de evaluación del impacto del teletrabajo en el bienestar laboral. 33	33
Ilustración 5. Esquema de investigación 39	39
Ilustración 6. Tiempo empleado para teletrabajar por las personas encuestadas 43	43
Ilustración 7. Factores de influencia que impactan la labor durante el teletrabajo 44	44
Ilustración 8. Nivel académico de las personas en la industria de las TICs 46	46
Ilustración 9. ¿La carga laboral con el teletrabajo aumento? 47	47
Ilustración 10. Percepción del aumento de la carga laboral según mujeres y hombres 47	47
Ilustración 11. ¿Cuánto tiempo extra trabaja debido al teletrabajo? 48	48
Ilustración 12. ¿El relacionamiento interpersonal con sus compañeros es importante para usted? 49	49
Ilustración 13. El teletrabajo mejora la interacción entre áreas, percepción entre hombres y mujeres. 49	49
Ilustración 14. Acoso laboral y teletrabajo 50	50
Ilustración 15. ¿El teletrabajo mejoró su economía personal? 52	52
Ilustración 16. Rangos de edad de las personas que presentaron una enfermedad laboral ... 53	53
Ilustración 17. Enfermedades laborales – genero – edad 53	53
Ilustración 18. Tiempo de vinculación a la compañía y su relación con enfermedades laborales 53	53

Ilustración 19. Impacto de la implementación de capas de control como causa de enfermedades laborales	53
Ilustración 20. Calificación del papel de las áreas de Recursos Humanos frente a la adopción del teletrabajo.....	56

Lista de tablas

Tabla 1. Escenarios de polarización generados por las TIC en el trabajo	19
Tabla 2. Clasificación de los teletrabajadores.....	20
Tabla 3. Tipos de teletrabajo según el lugar de realización de la actividad.....	21
Tabla 4. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo	22
Tabla 5. Beneficios impulsados por las TICS.....	25
Tabla 6. Caracterizas de las personas participantes de la encuesta.....	39
Tabla 7. Características de la población encuestada	41

Resumen

El presente trabajo tuvo como objeto entender la percepción de los trabajadores de las empresas de tecnologías de la información ubicadas en la ciudad de Bogotá, frente al impacto del teletrabajo en los factores de bienestar laboral. Para cumplir con los objetivos establecidos se realizó una investigación que permitiera establecer un marco de estudio y de análisis de las diferentes dimensiones del bienestar laboral que se deben considerar cuando el mecanismo de trabajo incluye el teletrabajo, ya sea en modalidad de tiempo completo o parcial. Una vez definido un marco conceptual claro se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo a través de una encuesta, de manera que permitiera recopilar la información sobre la percepción de un grupo poblacional establecido frente a las variables que analizarían las 9 dimensiones para un modelo de evaluación del impacto del teletrabajo en el bienestar laboral. En esta encuesta participaron personas de diferentes tipos de compañías dentro del sector de las TICs en Bogotá – Colombia.

Los resultados obtenidos a través del análisis de los datos de la encuesta permitieron identificar aspectos claves del impacto del teletrabajo sobre el bienestar laboral, como algunos aspectos son más relevantes para mujeres y hombres, y donde se destacan como aspectos con una mayor alteración, a causa del teletrabajo, el relacionamiento interpersonal, la sobre carga en el trabajo y las enfermedades laborales. El análisis de las distintas dimensiones abre la puerta a investigaciones subsecuentes que permitan medir a detalle el impacto y los posibles caminos para remediar los efectos del teletrabajo en el bienestar laboral.

Palabras clave

Teletrabajo, bienestar, bienestar laboral, trabajo, empresa, tecnología, TIC, trabajador

Abstract

The purpose of this work was to understand the perception of workers in information technology companies located in the city of Bogotá regarding the impact of teleworking on workplace well-being factors. To meet the established objectives, research was carried out to establish a framework for study and analysis of the different dimensions of labor well-being that must be considered when the work mechanism includes teleworking, whether in full-time or part-time mode. Once a clear conceptual framework was defined, a study was carried out with a quantitative approach through a survey that would allow collecting information on the perception of an established population group regarding the variables that would analyze the 9 dimensions for an evaluation model of the impact of the teleworking in occupational well-being. People from different types of companies within the ICT sector in Bogotá – Colombia participated in this survey.

The results obtained through the analysis of the survey data made it possible to identify key aspects of the impact of teleworking on work well-being, such as some aspects being more relevant for women and men, and where they stand out as aspects with greater alteration due to the teleworking, interpersonal relationships, work overload and occupational illnesses. The analysis of the different dimensions opens the door to subsequent research that allows the impact and possible paths to remedy the effects of teleworking on workplace well-being to be measured in detail.

Keywords

Teleworking, well-being, work well-being, work, company, technology, ITC, worker

Introducción

En el año 2020 la humanidad en general se vio forzada a asumir un cambio drástico en su comportamiento, la pandemia causada por la COVID-19 obligó a los gobiernos del mundo entero a decretar un aislamiento obligatorio que permitiera controlar la propagación del virus, a la fecha, casi tres años después la situación, aun no regresa a la “normalidad” que conocíamos. Este aislamiento nos obligó a cambiar la manera como interactuábamos a diario y uno de los más grandes cambios que se tuvieron que implementar fue la adopción del teletrabajo en casi un 100% para los empleados que trabajan en oficinas detrás de un escritorio.

Este trabajo tiene como objetivo general atender la necesidad de comprender el impacto del teletrabajo en los trabajadores de oficina durante los últimos cinco años en empresas de tecnología ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Para esto es necesario entender las condiciones actuales del teletrabajo a nivel global, su contexto en Colombia y las herramientas disponibles para su desarrollo, también es fundamental entender las características del bienestar laboral, su relación con factores de felicidad y el impacto dentro del bienestar general del trabajador, adicional, es propio que se considere la relación entre el teletrabajo, los niveles de adopción de las tecnologías de la información y las comunicaciones y su huella, según condiciones etnográficas y educacionales de las personas. Esto deberá permitir comprender si las condiciones de bienestar laboral de los trabajadores se ven impactadas cuando su trabajo se desarrolla de manera remota.

El presente documento se articula en las siguientes secciones:

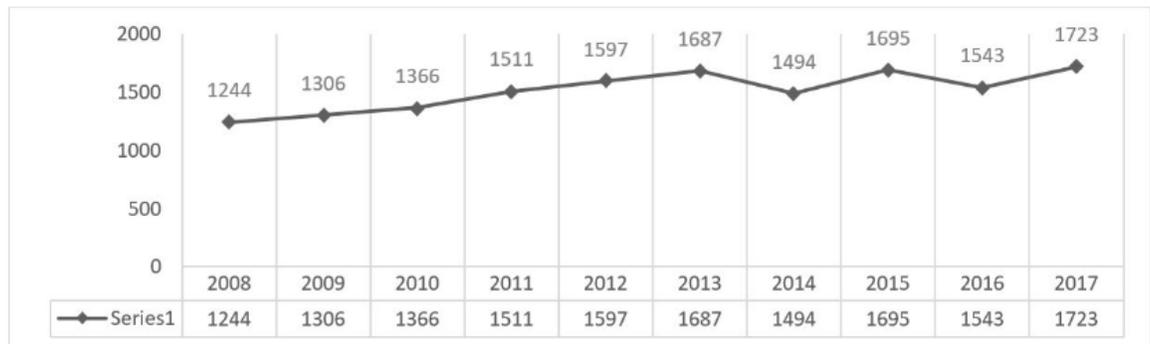
- Historia y presente del teletrabajo
- Teletrabajo en Colombia

- Historia y presente del bienestar laboral
- Percepción de los trabajadores
- Análisis y conclusiones

Planteamiento del problema

El bienestar laboral es un campo que viene siendo estudiado ampliamente por diferentes áreas del conocimiento, como la administración y la psicología; adicional, como se puede ver en la *Ilustración 1*, la cantidad de publicaciones donde se relacionan la felicidad y el trabajo van en ascenso en los últimos años.

Ilustración 1. *Incidencia de publicaciones en artículos científicos base de datos Redalyc.*



Fuente: Tomado de (Jiménez Sierra, Ortiz Padilla, Monsalve Perdomo, & Gómez García, 2020)

Y cuando hablamos de trabajo se debe tener presente que:

El trabajo es central en la vida de los seres humanos, porque brinda la posibilidad de satisfacer necesidades de supervivencia, afectivas y relacionales. Por ello, es pertinente asumir el entorno laboral como un espacio vital que puede ser fuente de bienestar para los individuos. Como lo indican (Campos Dessen & Torres da Paz, 2010), el bienestar en las organizaciones laborales comprende aspectos cognitivos y afectivos que son evaluados por medio de indicadores de bienestar, como son: valoración del trabajo, reconocimiento personal, autonomía, expectativas de crecimiento, apoyo,

compensación y orgullo. La medición de estos indicadores favorece la planeación organizacional y permite implementar acciones orientadas a resultados (Hermosa Rodríguez, 2018).

Las fuentes de felicidad en el trabajo (Warr, 2013) son un análisis de la percepción desde una distinción ambiental y otra desde los sentimientos del individuo.

El teletrabajo es una práctica laboral que promueve el trabajo de los empleados desde un lugar externo a las oficinas principales o sucursales de la empresa en la que se labora. En las últimas dos décadas, con el avance de las tecnologías de la información, las comunicaciones denominadas TIC's, y el amplio uso y cobertura de la Internet, cada vez es más fácil en términos de movilidad para el usuario la adopción y puesta en práctica de los modelos de teletrabajo.

La pandemia de la COVID-19 trajo un cambio abrupto a nivel mundial, el inminente riesgo de un contagio global sobre una enfermedad de la que se desconocía todo y que presentaba unos índices de contagio extremadamente elevados, esto llevó a los gobiernos de todo el mundo a decretar una cuarentena estricta a medida que la enfermedad fue avanzando en cada país, la decisión del aislamiento llevó a muchas de las empresas del mundo a cerrar sus puertas y aquellas que podían continuar lo debían hacer sobre una modalidad de teletrabajo, bajo ésta decisión, lo que le sucedió a la mayoría de empleados de oficina fue una transformación completa en su modelo de vida habitual, pasó de tener ambientes separados: uno personal y uno laboral, donde claramente había una separación de espacio a tener toda su vida en un solo lugar y donde claramente las líneas de separación de cada uno de esos ambientes se volvieron inexistentes, y si a lo anterior sumamos la situación de aquellos trabajadores que son mamás, papás o cuyo entorno familiar los lleva a compartir su vivienda

con otros integrantes de la familia, los aspectos de convivencia diaria se vieron sobrecargados de la noche a la mañana.

Por lo anterior, es fundamental entender las características del bienestar laboral, su relacional con factores de felicidad y el impacto dentro del bienestar general del trabajador, adicional, es propio que se considere la relación entre el teletrabajo, los niveles de adopción y el impacto según condiciones laborales y educacionales de las personas.

Justificación

El bienestar laboral, como parte fundamental de la vida de los empleados, es uno de los factores que más se trata de cuidar desde las áreas de RRHH a nivel mundial, y la adopción del teletrabajo como un opción para desarrollar las actividades en un segmento de la población laboral el cual viene creciendo y obtuvo una amplia implementación, impulsado por la crisis de la COVID-19; ello llevó a la necesidad de identificar el impacto sobre los indicadores de felicidad asociados al bienestar laboral bajo la influencia de un modelo de teletrabajo a tiempo completo, tal y como se ha vivido en los últimos años.

La variación en los niveles de felicidad o infelicidad de los trabajadores de oficina y su bienestar laboral es una necesidad de estudio para la toma de decisiones asertivas en la búsqueda de una mejor calidad de vida para los trabajadores en Colombia.

La Organización Mundial de la Salud se plantea la pregunta: ¿Por qué desarrollar una iniciativa de lugar de trabajo saludable? (WHO, 2010) y su respuesta la aborda desde tres puntos muy claros:

- Es lo correcto – porque un entorno laboral seguro y saludable es un derecho fundamental.
- Es lo más inteligente – las empresas que protegen y promueven la salud de sus empleados y trabajadores se ubican entre las de mejores resultados y con mejores índices de competitividad, y son las que menor rotación de trabajadores.
- Es lo legal – las empresas que no ofrecen trabajos seguros y saludables exponen a sus empleados y familias a riesgos y sufrimiento humano.

Objetivos

General

Analizar el impacto del teletrabajo en el bienestar de los empleados de oficina en empresas de tecnología ubicadas en Bogotá durante los últimos 5 años.

Específicos

- Analizar cuáles son las dimensiones de bienestar laboral de mayor relevancia para los empleados de oficina en empresas de tecnología ubicadas en Bogotá.
- Identificar el impacto en la carga laboral con la adopción del teletrabajo y su relación con las TIC's.
- Medir el impacto del teletrabajo sobre las dimensiones de bienestar laboral.
- Analizar la relación entre vida personal / laboral, cuando ambas se desarrollan desde un mismo espacio.

Marco teórico

Antecedentes

Como mencionan Pinto & Muñoz (2020), el teletrabajo es un arreglo laboral donde los empleados desempeñan sus labores a tiempo parcial o completo, y en condiciones optimas presenta efectos positivos, pero también algunos riesgos para el bienestar de los trabajadores, desde el punto de vista de las personas, las empresas deben tener como un eje fundamental el velar por el balance entre el bienestar de las personas y la productividad de la empresa, pero este balance parece ser difícil de conseguir en el contexto del teletrabajo.

Según Rimbau-Gilabert (2021), las evidencias empiricas sobre la relación entre bienestar de las personas y teletrabajo no cuentan con evidencias concluyentes.

Por un lado se menciona la existencia de evidencias para no suponer que el teletrabajo no afecte la salud física y mental de las personas, es más, se mencionan algunos beneficios tales como que el teletrabajo resulta ser más motivador y satisfactorio, ofrece una mayor flexibilidad para las personas, apuntando a una mayor satisfacción laboral. Adicional (Song & Gao, 2019) mencionan que algunas personas indican que el teletrabajo facilita la integración de un trabajo pago y la familia a la vez, algo que lo distinguen como lo mejor de ambos mundos.

No obstante, por otro lado se identifica una serie de riesgos, como lo son una exposición más fuerte al sedentarismo, el entorno elegido para trabajar puede no cumplir con las condiciones ergonómicas apropiadas, aumento del presentismo virtual¹, incremento en la

¹ Las personas optan por trabajar en casa, incluso cuando se encuentran mal, pero aún son capaces de realizar algunas tareas.

intensidad laboral, mayores niveles de estrés en el que encontramos el tecnoestrés² y también se manifiesta en algunas personas un mayor nivel de intensidad en su trabajo.

Tampoco se logra tener una claridad sobre la conciliación entre la vida personal y el teletrabajo, donde se evidencia un conflicto en función del género de la persona y de la sociedad donde vive.

Teletrabajo

El teletrabajo es una práctica laboral que promueve el trabajo de los empleados desde un lugar externo a las oficinas principales o sucursales de la empresa en la que se labora.

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) le han otorgado a la humanidad la capacidad de estar en todas partes al mismo tiempo, haciendo uso de las TIC pueden laborar sin ir al lugar de trabajo (López Pérez, 2021).

El trabajo remoto tiene más tiempo de lo que se le considera, si revisamos la historia de humanidad en la antigüedad, los trabajadores artesanos laboraban desde sus casas y posterior llevan sus productos a los centros de comercio o los vendían desde sus hogares debido a que no existían como tal los grandes conglomerados industriales, fue hasta la era de la revolución industrial y el surgimiento de la producción en masa que las personas se fueron alejando masivamente de sus casas para trabajar en las grandes concentraciones industriales.

² Es un tipo añadido de estrés provocado por los intentos de los individuos de hacer frente a las tecnologías en constante evolución y a las respuestas físicas, sociales y cognitivas que su uso demanda.

Sobre el teletrabajo para empleados de oficina³, se viene hablando desde la década de los setenta debido a la crisis del petróleo, que se presentó en aquella época, y desde ese entonces se viene promoviendo de una manera tímida el uso del trabajo remoto.

“En 1979, a cinco empleados de IBM se les permitió trabajar desde casa como un experimento. En 1983, el recuento aumentó a 2000” (Gupta, 2020).

Para la década de los noventa, con la masificación del uso de la computadora personal (PC), la difusión de la Internet y un creciente ambiente emprendedor impulsado principalmente desde Silicon Valley comenzaron a surgir nuevas empresas con presupuestos reducidos para la implementación de oficina y con una alta capacidad para la adopción de las TICs, lo que llevó a este grupo de nuevos empresarios y empleados a trabajar desde sus casas o ubicaciones compartidas, hasta que el flujo de dinero les permitió estabilizarse.

Las TICs están cambiando la manera como trabajamos y los empleos en muchos sectores, ahora se tienen trabajos más complejos a nivel de conocimientos, más colaborativos entre equipos de trabajo y con mayor dependencia de las habilidades sociales y, claramente, con una mayor dependencia de competencias tecnológicas, todos estos cambios implican la necesidad de repensar la manera cómo las empresas y trabajadores conciben los trabajos y la manera cómo se desarrollan.

A medida que las TICs han ido tomando un mayor rol en los entornos laborales su impacto ha causado un entorno de polarización en dichos espacios y en las industrias, la **Tabla 1** presenta un resumen de los puntos de vista y la polarización que sobre este circunda.

³ En el presente documento se hará referencia a empleados de oficina como aquellas personas que trabajan con una dedicación laboral que dependen del uso de computadoras en más de un 90%.

Tabla 1. *Escenarios de polarización generados por las TIC en el trabajo*

Área	Negativo/Pesimista	Positivo/Optimista
Empleo	Los empleos son destruidos por automatización y racionalización.	Nuevos trabajos son creados por el desarrollo de nuevos mercados y capital humano.
Relaciones laborales	Menor confianza, ya que los trabajadores son monitoreados en tiempo real con las TIC.	Mayor confianza a medida que aumenta el conocimiento de los trabajadores.
Carrera	Los escalafones profesionales se ven interrumpidos por una competencia inesperada.	Oportunidades para nuevas carreras sin fronteras.
Perspectivas de empleo	Aumentar los trabajos "sin salida" con vigilancia y subcontratación.	Expandir oportunidades de carrera entre organizaciones conectadas y abiertas.
Habilidades	Degradado a servicios personales y tareas de mantenimiento de máquinas.	Actualización para tareas y trabajos basados en conocimientos creativos y multitareas.
Relaciones laborales	Trabajadores aislados e imposición de estrés en los individuos.	Individuos interconectados y estimulados.
Balance de vida	El trabajo se apodera de la vida, en cualquier momento y en cualquier lugar.	El trabajo está integrado y armonizado con la vida diaria.
Intensidad laboral	Lleva a la intensificación del trabajo en múltiples puestos de trabajo.	Proporciona oportunidades para reducir esfuerzos de trabajo con la ayuda de las máquinas.

Compensación/Pago	Reducir el pago con habilidades degradadas y poder de negociación débil.	Incrementa el pago para individuos con talentos y conocimientos basados en habilidades.
Estructura social	Sociedad más dividida con poder y control centralizados.	Incrementa la flexibilidad individual y la libertad de elección.

Fuente: Tomado de (Lee, 2016)

Los teletrabajadores pueden clasificarse según la proporción de tiempo, lugar de ejecución, horario, colaboración, sincronización y autonomía, estos seis factores de agrupamiento fueron definidos por Nicklin, Cerasoli y Dydyn.

Tabla 2. *Clasificación de los teletrabajadores*

Factor	Tipologías	Características
Proporción de tiempo	A tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Parcial • Completo 	Se diferencian en el periodo de tiempo en que trabajan remotamente.
Lugar de ejecución	Con ubicación: <ul style="list-style-type: none"> • Fija • Móvil 	Se distinguen por la cantidad de sitios desde dónde se desempeñan: un único lugar (fijos) o en varios (móviles).
Horario	Con horario: <ul style="list-style-type: none"> • Fijo • Variable 	Considera los días y horas en que el teletrabajador labora.
Colaboración	Con colaboración: <ul style="list-style-type: none"> • Alto • Bajo 	Se relaciona directamente con la interacción entre los

		teletrabajadores de la misma entidad.
Sincronización	Con tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Secuenciales (consecutivas) • Simultaneas 	Considera la relación de dependencia recíproca entre las actividades, asignando a los teletrabajadores con tareas secuenciales: herramientas de comunicación asíncronas como los correos electrónicos y a los teletrabajadores con tareas simultáneas: herramientas de comunicación síncronas, como chat o videoconferencias.
Autonomía	Con: <ul style="list-style-type: none"> • Mucha autonomía • Poca autonomía 	Depende del poder de decisión (poco o mucho) de cuándo o cómo teletrabajar.

Fuente: Tomado de (López Pérez, 2021)

Según el lugar donde se desarrollan las actividades laborales se consideran seis tipos de teletrabajador (European Institute for Research and Strategic Studies in Telecommunications GmbH, 2001)

Tabla 3. *Tipos de teletrabajo según el lugar de realización de la actividad*

Lugares de desarrollo de la actividad				
Teletrabajador en	Casa	Oficina propia	Puesto	
			permanente asignado en empresa	Otras oficinas
Casa	✔			

Oficina	✓		✓	
Flexible en oficina	✓		✓	
Flexible en casa	✓			✓
Oficina en casa	✓	✓		
Casa, oficina y móvil	✓	✓	✓	✓

Fuente: Tomado de (Chaparro, 2018)

El teletrabajo se ve impactado por una serie de ventajas e inconvenientes analizados desde la posición de el trabajador, la empresa y la sociedad, (López Pérez, 2021).

Tabla 4. *Ventajas e inconvenientes del teletrabajo*

Actor	Ventajas	Inconvenientes
Trabajador	Mayor autonomía respecto al cómo y el cuándo realiza sus funciones, pero cumpliendo con los lapsos de entrega solicitados por el empleador.	Sentimiento de aislamiento y soledad, por disminución de la interacción con compañeros de trabajo.
	Flexibilidad de tiempo, ya que, al hacerse más productivo, reduce la cantidad de horas que necesita para desarrollar una tarea, lo que le permite realizar actividades personales y familiares en ese tiempo o en el lapso que antes utilizaba para trasladarse al centro de trabajo.	Dificultad para diferenciar el ámbito familiar y laboral.
	Aumento de la motivación y satisfacción al ser su propio jefe, es decir, al tener que pensar, actuar y tomar decisiones por sí mismo, desarrollando capacidades multitarea e	Al no haber supervisión sincrónica, puede ocurrir que no reciba atención inmediata a inquietudes urgentes, viéndose en la necesidad de pausar el trabajo o continuar la tarea sin

	incrementando el sentido de responsabilidad.	consentimiento a riesgo de equivocarse, pudiendo dar lugar a conflictos con su supervisor.
	Ausencia de control directo, siendo evaluado por sus resultados y otorgándole mayores niveles de confianza.	Temor a un impacto negativo en su crecimiento profesional, al creer que le será más difícil ascender, por no tener contacto físico con sus supervisores.
	Disminución de gastos, ya que, no es necesario costear combustible, trajes de oficina o comida fuera de casa.	Detrimiento de ciertas garantías laborales, en aquellos países, donde no hay ordenamiento jurídico del teletrabajo o se presentan vacíos en el mismo.
	Reduce la posibilidad de adquirir enfermedades contagiosas, al no tener que permanecer en un mismo lugar con varios trabajadores.	Aumento involuntario de las horas de trabajo, al creer que debe estar disponible a cualquier hora y no tomarse tiempo en días de enfermedad o feriados.
	Mejora la calidad de vida, debido a la reducción del estrés y a tener una dieta adecuada.	Barrera tecnológica o falta de dominio del software necesario para teletrabajar, lo que produce una carencia de adaptación al puesto laboral.
	Posibilidad de trabajar para varias empresas al mismo tiempo.	Sedentarismo.
Empresa	Reducción de costes de infraestructura, alquiler, electricidad y otros.	Requiere una considerable inversión.
	Desaparición del absentismo, gracias a la capacidad del teletrabajador de autogestionar su tiempo.	Exige mayor coordinación de tareas y motivación del teletrabajador.

	Aumento de productividad, gracias a la eficiencia de los teletrabajadores.	Temor de perder el control del teletrabajador, e incapacidad de distinguir si un empleado tiene dificultades o necesita una retroalimentación constructiva.
	Disponer de un recurso humano valioso, sin importar su localización geográfica, ya que, la única limitante son las TIC.	Posibilidad de uso de tecnología de la empresa para fines particulares del teletrabajador.
	Imagen positiva de la empresa, como una organización que progresa en función de los avances tecnológicos.	
	Como no es necesario vivir cerca de la empresa, se pueden descongestionar los centros urbanos.	Disminución de las relaciones interpersonales que son la base de vida en comunidad.
Sociedad	Facilita la incorporación al trabajo a personas: con discapacidad, dedicados al cuidado de niños o ancianos, de zonas alejadas.	
	Reducción del tráfico vehicular y la consecuente disminución de la contaminación atmosférica y acústica.	

Fuente: Tomado de (López Pérez, 2021)

Marco legal colombiano

Como lo indica el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en su cartilla del teletrabajo, el objetivo más importante que ellos tienen es mejorar

la calidad de vida de los trabajadores mediante el uso efectivo de las tecnologías de la información.

Según la Ley 1221 de 2008, en su artículo 2, en Colombia el teletrabajo se encuentra definido como

una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación⁴ -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Congreso de la República, 2008).

El MinTIC formula algunos beneficios de la implementación del teletrabajo para entidades del sector público y empresas privadas:

Tabla 5. Beneficios impulsados por las TICS

Beneficios para	Mejora	Ventajas
El negocio	Productividad	Mayores ingresos Mayor crecimiento
	Costos predecibles	Inversión en planta física y tecnológica Costos en Recursos Humanos
	Reducción de costos fijos	Crecimiento o decrecimiento en relación con la demanda
Las operaciones	Seguimiento y Control	Desarrollo de tareas programadas a través de herramientas tecnológicas
	Procesos descentralizados	Menor dependencia a espacios físicos y alta conexión con tecnologías

⁴ Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten compilar, procesar, almacenar, transmitir información como voz, datos, texto, video o imágenes (Art. 6, Ley 1341 de 2009) (Congreso de la República, 2009).

Recursos Humanos	Procesos	Reclutamiento de personal más calificado sin importar su ubicación o disponibilidad de traslado
	Permanencia	Incremento de la retención de personal
	Espacios	Equilibrio entre espacios laborales y personales Mejor calidad de vida
Tecnología	Costos	Mayor aprovechamiento de las herramientas de hardware y software
	Dispositivos	Reducción de equipos de cómputo de uso común para espacios de acceso público
	Control	Mayor control sobre el acceso y uso de la información.
La responsabilidad social	Huella de Carbono y Movilidad	Reducción de desplazamientos de los trabajadores
	Inclusión social	Facilidades de vinculación de personas en situación de discapacidad, aislamiento geográfico, entre otros
Los trabajadores	Ahorro	En tiempo, al evitar desplazamientos hogar/oficina/hogar
	Familiar	Fortalecimiento de los lazos familiares al permanecer más tiempo en sus hogares
	Personal	Desarrollo de actividades personales Habilidades de gestión del tiempo y tareas

Bienestar laboral

El bienestar laboral, según una de las principales aseguradoras en Colombia, se define como:

El bienestar laboral se refiere a la satisfacción, felicidad y pasión con la que las personas hacen su trabajo, gracias a que la empresa implementa estrategias, actividades, medidas y beneficios que lo propician. El concepto va más allá de estar sanos, se refiere también al bienestar emocional que permite que las personas realicen sus tareas mientras lo disfrutan (Seguros Bolívar, 2021).

El mundo laboral actual se puede considerar en constante cambio, el uso de las nuevas tecnologías de la información y las nuevas estructuras de organización del trabajo plantean retos para el éxito de las organizaciones y empresas, además de retos sobre las buenas condiciones del trabajo que contribuyen al bienestar de los trabajadores. Factores como la seguridad, la salud y el bienestar laboral son de vital interés para los trabajadores de todo el mundo, estos factores tienen impacto no solo a nivel de las personas y sus familias, también impactan la competitividad, la productividad y la sostenibilidad de las distintas industrias, comunidades y economías.

Las cifras de personas que mueren anualmente por accidentes laborales, o que son relacionadas con enfermedades resultantes de sus actividades laborales son alarmantes (ILO, 2005) (ILO/WHO, 2005), el 8% de los casos de depresión a nivel global son atribuidos a los riesgos laborales (Prüss-Ustün & Corvalan, 2006).

Los niveles de bienestar laboral pueden cuantificarse a través de las encuestas de condiciones de trabajo, estas permiten el análisis de diferentes situaciones en el trabajo que impactan en la calidad del empleo y la vida de los trabajadores.

Dimensiones para un entorno saludable

Los primeros informes sobre condiciones de trabajo datan de 1969, cuando investigadores de la Universidad de Michigan en nombre del Departamento de Trabajo de Estados Unidos realizaron la primera encuesta de Calidad del Empleo, cuyo objetivo era:

(...) proporcionar la descripción, interpretación y monitoreo continuo de ese aspecto de la sociedad que llamamos calidad del empleo / satisfacer la necesidad de datos confiables que describan para la nación en general la variedad de condiciones de trabajo que encuentran los adultos empleados y los comportamientos, problemas experimentados y actitudes asociadas a este empleo (Staines & Quinn, 1979, pág. 1)

El trabajo es una experiencia diversa con personas que desempeñan variedad de tareas en entornos diversos, las encuestas de condiciones de trabajo tienen como objetivo capturar actividades reales que el individuo realiza en un lugar de trabajo, que se establece como trabajo a realizar, objetivos a cumplir, materiales disponibles, métodos y reglas. Este trabajo “real” está influenciado por factores adicionales al cómo se hace el trabajo, también encontramos las habilidades y características de un trabajador, el modo de operar, su capacidad de adaptación o resolver circunstancias imprevistas; por lo tanto, el trabajo como actividad depende del trabajador y de la situación laboral.

Las siete dimensiones de la calidad del trabajo analizadas en el informe (Eurofound and International Labour Organization, 2019) y que deben ser consideradas en un análisis sobre las condiciones laborales y de bienestar laboral, se enumeran a continuación:

1. Entorno físico
2. Intensidad del trabajo
3. Calidad del tiempo de trabajo

4. Entorno social
5. Habilidades y desarrollo
6. Perspectivas
7. Ingresos

Adicionalmente, el mismo informe resume las aspiraciones de los trabajadores y los engloba dentro del término “trabajo decente”, este término reconoce que todo trabajador debe acceder a un trabajo con los siguientes criterios:

1. Sea productivo.
2. Ofrezca un ingreso justo, con seguridad y protección social.
3. Proteja los derechos básicos.
4. Garantice la igualdad en relación con las oportunidades y el trato.
5. Ofrezca perspectivas de desarrollo personal.
6. Ofrezca posibilidades de reconocimiento y que su voz sea escuchada.

Definición de un espacio saludable de trabajo

La OMS define salud como:

“Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad”, y siguiendo esta definición esta misma organización define como un lugar de trabajo saludable a:

Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y los gerentes colaboran para utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo (WHO, 2010, pág. 6)

Acorde al informe “Healthy workplaces: a model for action: for employHealthy workplaces: a model for action: for employ” los lugares de trabajo saludables deben ser influenciados por cuatro áreas clave, ver Ilustración 2,

Ilustración 2. Áreas clave para la evaluación de un entorno saludable de trabajo.



Fuente: Adaptado de (Healthy workplaces: a model for action: for employers, workers, policy-makers and practitioners, 2010, pág. 9)

1. Entorno físico de trabajo – “se refiere a la estructura, el aire, la maquinaria, los muebles, los productos, los productos químicos, los materiales y los procesos de producción en el lugar de trabajo.” (WHO, 2010, págs. 9-10)
Algunos de los problemas vinculados a esta área, son: peligros físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, mecánicos, energéticos y móviles.

2. Entorno de trabajo psicosocial – “incluye la cultura organizacional, así como las actitudes, valores, creencias y prácticas diarias en la empresa que afectan el bienestar mental y físico de los empleados” (WHO, 2010, págs. 10-11).

Entre los riesgos asociados a este entorno encontramos, mala organización del trabajo, cultura organizacional, estilo de liderazgo y control, balance entre vida laboral y personal, miedos asociados a estabilidad laboral.

3. Recursos de salud personales – “son los servicios de salud, la información, los recursos, las oportunidades, la flexibilidad y el entorno de apoyo que una empresa proporciona a los trabajadores para apoyar o motivar sus esfuerzos por mejorar o mantener estilos de vida personales saludables, así como para monitorear y apoyar su salud física y mental” (WHO, 2010, págs. 11-13).

Como ejemplos de problemas asociados a recursos de salud personales encontramos, inactividad física, dieta deficiente, tabaquismo, falta de atención médica, falta de conocimientos sobre enfermedades (laborales, transmisión sexual, ergonómicas, mentales, etc.).

4. Participación de la empresa en la comunidad – “se refiere a las actividades en las que una empresa podría participar, o la experiencia y los recursos que podría proporcionar, para apoyar el bienestar social y físico de una comunidad en la que opera” (WHO, 2010, págs. 13-14).

En esta área las organizaciones pueden facilitar apoyo en: iniciativas ambientales; acompañamiento y patrocinio en iniciativas médicas (promoción y prevención); establecer políticas de igualdad, inclusión y protección; ampliación de las coberturas médicas (tratamientos, medicamentos, etc.); programas para el uso de transportes alternativos.

Eurofound en su reporte (Eurofound and International Labour Organization, 2019) también considera siete dimensiones relevantes cuando se habla de calidad del empleo, estas dimensiones (entorno físico, intensidad del trabajo, calidad del tiempo de trabajo, el entorno

social, las habilidades y la discreción, las perspectivas y los ingresos) se consideran beneficiosas para una vida laboral positiva y satisfactoria, además de reflejar la multidimensionalidad implícita dentro del concepto de calidad del trabajo.

Cada dimensión refleja atributos a nivel del puesto de trabajo, donde se establece la relación contractual entre empleadores y trabajadores, y donde se implementan las políticas y normas que rigen el trabajo (Eurofound and International Labour Organization, 2019, pág. 12)

Ilustración 3. Dimensiones de la calidad del empleo.



Fuente: Adaptado de (Eurofound and International Labour Organization, 2019, pág. 12)

Si realizamos una unión entre las cuatro áreas clave formuladas por la WHO y las siete dimensiones de Eurofound, podemos formular un conjunto global de dimensiones que deben ser consideradas en un modelo de evaluación del impacto que el teletrabajo puede tener con el bienestar laboral.

Ilustración 4. Dimensiones para un modelo de evaluación del impacto del teletrabajo en el bienestar laboral.



Fuente: Construcción propia.

Balance vida-trabajo

El balance vida-trabajo hace referencia a la relación armoniosa entre la vida personal y la vida laboral, lo que implica un manejo consiente del tiempo y energía usados para cumplir los compromisos personales y laborales, cuidando el bienestar y el autocuidado de las personas, el balance vida-trabajo permite a las personas disfrutar de su tiempo libre y cumplir con sus objetivos laborales.

Esta son algunas de las características del balance vida-trabajo:

- Establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal.
- Gestión del tiempo asegurando tiempo suficiente para el trabajo y para las actividades personales.
- Estrategias para mantener la salud física y mental.
- Capacidad de adaptación para circunstancias imprevistas.

En el lado opuesto tenemos el poco saludable balance vida-trabajo, que es cuando el trabajo se antepone sobre la vida personal, trayendo consecuencias negativas en las personas, a continuación, algunos de las características de un balance vida-trabajo no saludable:

- Exceso de trabajo recurrente, se convierte en hábito trabajar horas adicionales sin importar el día o lugar, interrumpiendo horarios de descanso, familiares o personales.
- Desatención de la vida personal, las actividades laborales se antepone sobre las relaciones y las actividades personales.
- Agotamiento (Burnout), experimentar el cansancio físico, emocional y mental debido a la presión asociada al trabajo.
- Descuido personal, carencia de actividades de autocuidado como ejercicio, dormir bien, o tiempo libre conducen a un deterioro de la salud física y mental.
- Debilitamiento de las relaciones personales.

Balance vida-trabajo en el teletrabajo

El equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal se refiere a mantener una relación armoniosa entre estos dos aspectos, implica gestionar conscientemente el tiempo y la energía para cumplir, tanto con los compromisos profesionales como los personales, priorizando el autocuidado y el bienestar.

El equilibrio vida-trabajo es una forma de vida que permite alcanzar objetivos relacionados con el trabajo y disfrutar del tiempo libre a lo largo de su vida laboral. Si bien es realista saber que no existirá un equilibrio 50-50 entre la vida personal y laboral en cuanto a las horas dedicadas a cada una de ellas, establecer prioridades y evitar pérdidas infructuosas de tiempo libre ayuda a garantizar un equilibrio saludable.

Algunas características que permiten tener una buena relación vida-trabajo, son:

- Establecer límites entre el trabajo y la vida personal.
- Gestión del tiempo, asegurando suficiente tiempo para las responsabilidades laborales y las actividades personales.
- Flexibilidad para adaptar y ajustar su horario a circunstancias imprevistas o necesidades personales sin poner en riesgo los compromisos laborales.

Estos son algunos comportamientos de una desbalanceada relación vida-trabajo:

- Exceso de trabajo constante, trabajar horas extras de manera habitual, sin dedicar tiempo suficiente para realizar actividades personales.
- Agotamiento físico y mental.
- Falta de autocuidado, conllevando a un deterioro físico y mental.
- Relaciones personales tensas.

Podría pensarse que el teletrabajo mejoraría o facilitaría el balance vida-trabajo, pero esta modalidad laboral presenta sus retos, tales como distracciones, mantener horarios estrictos de trabajo o poder separar las actividades laborales y personales de una manera clara. Aunque también el teletrabajo ofrece sus ventajas, como reducir los tiempos de desplazamiento, adelantar actividades del hogar en “tiempos libres” del trabajo.

Pero el mezclar en un mismo espacio trabajo y vida personal le ha dificultado al cerebro diferenciar entre trabajo y ocio, porque se carecen de las señales normales que las personas tienen para indicar que su horario de trabajo terminó.

Y tal y como lo indica Cooks-Campbell en su blog “How to have a good work-life balance”:

Cuando su “oficina” es un rincón de su dormitorio o de la mesa del comedor, resulta difícil dejar de pensar en el trabajo una vez terminado y es fácil revisar su correo electrónico una vez más. Y, aunque ganamos tiempo con el viaje diario, muchas personas pierden ese espacio y tiempo para la transición de la vida hogareña al trabajo y de la vida laboral al hogar (Cooks-Campbell, 2023).

Metodología

Tipo de investigación

Para el presente trabajo se desarrollará una investigación de carácter cualitativa⁵, se utilizará la recopilación de información a través de cuestionarios con preguntas cerradas y en una población identificada como empleados pertenecientes a la industria de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) ubicados en la ciudad de Bogotá, que permitan analizar la percepción las dimensiones de bienestar laboral bajo condiciones laborales de teletrabajo, y donde se consideraran modelos de teletrabajo al 100% y de tiempo parcial.

Dentro de los diferentes tipos de empresas TICs podemos encontrar:

- Empresas fabricantes (software y hardware)
- Empresas distribuidoras de tecnología (importación y comercialización)
- Empresas comercializadoras (venta de productos y servicios)

El proceso de encuestas se desarrollará en un periodo de 4 semanas y los resultados obtenidos a través de las encuestas serán sometidos a procesos de análisis que permitan identificar las correlaciones entre los diferentes grupos de preguntas y la población encuestada.

El presente trabajo tiene un alcance correlacional, ya que pretende determinar qué factores del bienestar laboral se ven impactados de manera positiva o negativa por la implementación de modelos de teletrabajo en un entorno compuesto por empresas de TI ubicadas en la ciudad de Bogotá.

⁵ La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 390)

Herramienta de recolección de datos

El proceso investigativo está planteado a partir de la construcción de un cuestionario⁶ que permita recopilar información relacionada con los factores de Bienestar Laboral (Dimensiones para un modelo de evaluación del impacto del teletrabajo) y los factores de impacto relacionados al Teletrabajo, entre los que encontramos escenarios de polarización, clasificación de los teletrabajadores, tipos de teletrabajo, ventajas e inconvenientes.

El cuestionario contará con preguntas agrupadas según la dimensión de bienestar que considera y serán de tipo cerrado. Se consideran varios tipos de respuestas en las preguntas:

- Dicotómica.
- Opción múltiple con única respuesta.
- Opción múltiple con múltiple respuesta.

La encuesta estará compuesta por 64 preguntas asociadas a 8 de las 9 dimensiones presentadas en la Ilustración 4. Dimensiones para un modelo de evaluación del impacto del teletrabajo en el bienestar laboral., además de tener un conjunto de preguntas que permitirán caracterizar la muestra en grupos de interés.

Población

La población objeto del presente estudio está definida según las características de la

Tabla 6.

⁶ Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 250)

Tabla 6. Caracterizas de las personas participantes de la encuesta

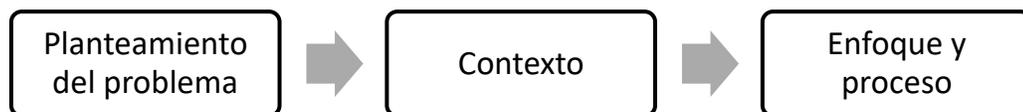
Característica	Descripción
Genero	Hombre, mujeres, no binarios
Edad	18 años hasta edad de jubilación
Ubicación	Bogotá - Colombia
Sector laboral	Empresas de tecnologías de la información y las comunicaciones
Tipo de empresa	Fabricante Distribuidor Revendedor/Prestador de Servicios
Modalidad de trabajo	Modalidad de teletrabajo en tiempo parcial/completo
Rol	Indiferente
Tamaño de la muestra	25 – 35 casos-tipo ⁷ (personas)

Procedimiento

El modelo de abordaje del presente trabajo es fenomenológico, que busca explorar y comprender lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante la percepción del bienestar laboral en condiciones de teletrabajo.

El esquema para el desarrollo de la presente investigación es:

Ilustración 5. Esquema de investigación



⁷ La muestra de casos-tipo: se utiliza en estudios cuantitativos exploratorios y en investigaciones de naturaleza cualitativa, en el que el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 430)

En la etapa del planteamiento del problema se quiere entender el contexto general de la problemática planteada, la cual se compone de dos áreas de conocimiento generales las cuales son el teletrabajo y el bienestar laboral, acá se establecen los objetivos de la presente investigación, los antecedentes y el marco teórico.

En la etapa de contexto o trabajo de campo, se realizará el proceso de indagación cuyo propósito es lograr plasmar la realidad tal como la observan el conjunto poblacional definido previamente, a través de las interpretaciones de los participantes y del investigador respecto de sus propias realidades, para este propósito se utilizará un cuestionario que permita la convergencia de varios puntos de vista de los participantes.

En la última etapa de enfoque y proceso, se realizará el análisis de la información, produciendo datos y resultados no necesariamente desde un análisis estadístico, pero sí en busca de la identificación de tendencias y comportamientos que permitan describir de una manera detallada el fenómeno analizado.

Resultados y discusión

Con el fin de analizar el impacto que ha tenido el teletrabajo en el bienestar de los empleados de oficina en empresas de tecnología ubicadas en la ciudad de Bogotá durante los últimos 5 años, se aplicó una encuesta que permitió recolectar información de interés y a continuación se presenta un resumen de algunos de los principales hallazgos, luego de hacer dicho análisis. Esta encuesta se desarrolló de manera aleatoria en un grupo heterogéneo de personas que trabajan en diferentes compañías del sector de las Tecnologías de Información.

Como se presentó en el marco teórico del presente trabajo, se identificaron 9 dimensiones para un modelo de evaluación, refiriéndose al impacto del teletrabajo en el bienestar laboral de los trabajadores; establecer una jerarquía o nivel de priorización, se podría considerar como una mala práctica debido a que la encuesta demostró que el impacto de cada dimensión es de carácter personal y depende de múltiples factores para cada persona.

La Tabla 7 presenta los datos demográficos más relevantes de la encuesta para el presente análisis:

Tabla 7. *Características de la población encuestada*

Personas encuestadas	Mujeres: 11 Hombre: 19 Total: 30
Rango de edad	18-29: 4 30-39: 16 40-49: 10 50 o más: 0
Estado civil	Casado: 9 Otro: 1 Soltero: 14

	Unión libre: 6
Tipo de empresa	Fabricante: 8 Distribuidor: 12 Revendedor: 10
Rol dentro de la compañía	Administrativo; 3 Comercial: 13 Gerencial: 8 Técnico: 6
Tamaño de la organización	Entre 201 y 1000 empleados: 13 Entre 21 y 50 empleados: 6 Entre 51 y 200 empleados: 2 Más de 1000 empleados: 9
Tiempo vinculado a la compañía	Menos de un año: 4 De 1 a 2 años: 7 De 2 a 5 años: 9 De 5 a 10 años: 8 Más de 10 años: 2

Fuente: Elaboración propia

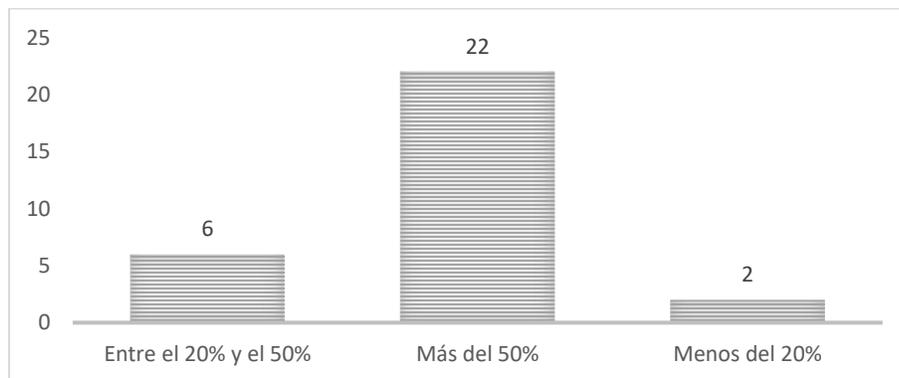
Posteriormente se revisaron y analizaron de manera detallada los datos que presenta la encuesta y las diferentes relaciones entre el teletrabajo y el bienestar laboral.

Se planeó la pregunta ¿Le gusta el teletrabajo?, y al respecto se obtuvieron 28 respuestas afirmativas y 2 personas respondieron de manera negativa, esto marca una clara tendencia a favor del teletrabajo en las empresas del sector en cuestión, con más de un 93% de favorabilidad, los empleados de empresas de tecnología disfrutan el trabajar de manera remota con los pros y contras que puede conllevar, esto podría deberse al contacto intenso que tienen a diario con herramientas tecnológicas y al constante cambio al que se enfrenta este sector. La tendencia positiva en relación al teletrabajo se puede reafirmar a partir de los resultados

obtenidos en otra de las preguntas de la encuesta, donde se indagó si contar con la posibilidad de teletrabajar es un factor clave a la hora de decidir por un nuevo trabajo y el 90% respondieron de manera afirmativa.

A la pregunta ¿Qué modalidad de trabajo tiene?, las respuestas fueron 15 para “Teletrabajo tiempo parcial” y 15 para “Teletrabajo tiempo completo”, esto muestra que el sector no presenta una tendencia dominante en alguna de las dos modalidades de teletrabajo, pero demuestra que el teletrabajo es una realidad del sector TIC, de manera subsecuente cuando la respuesta era “Teletrabajo tiempo parcial” se desencadenaba la pregunta ¿Cuánto tiempo gasta en el desplazamiento casa – trabajo – casa?, siendo la respuesta más frecuente entre 30 y 60 minutos, con un 60%, sin marcar una tendencia en cuanto a que los tiempos variaran frente a género o el rol en la compañía. No es un secreto para las personas que viven en Bogotá, que el tráfico vehicular y los sistemas de transporte de esta ciudad ocupan los peores puestos a nivel global, si se considera que una persona debe gastar a diario una hora para llegar a su trabajo, se puede concluir que esta es una de las razones principales por las cuales las personas tienen una relación positiva con el teletrabajo.

Ilustración 6. *Tiempo empleado para teletrabajar por las personas encuestadas*



Con respecto al tiempo que las personas teletrabajan, el 73,3% de las personas indican que teletrabajan más del 50%, menos del 10% indica que teletrabaja por debajo del 20% de su tiempo (ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.); este dato refuerza el fuerte comportamiento de la adopción del teletrabajo en los empleados de las empresas de tecnología en Bogotá.

A la pregunta ¿Cuándo teletrabaja puede realizar todas sus actividades laborales con normalidad?, solo una persona de las encuestadas respondió de manera negativa; pero como pregunta posterior se les consultó: al teletrabajar, ¿qué aspectos pueden influir para no realizar sus funciones con normalidad?, se identifican 3 factores dominantes entre las respuestas, como se puede ver en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.:**

1. Disponibilidad de los compañeros para teletrabajar.
2. No contar con un espacio óptimo para teletrabajar.
3. Algunas actividades no se pueden hacer de manera remota.

Ilustración 7. Factores de influencia que impactan la labor durante el teletrabajo



Los tres factores de mayor presencia ponen en evidencia consideraciones que las organizaciones deben tener en cuenta a la hora de implementar esquemas de teletrabajo:

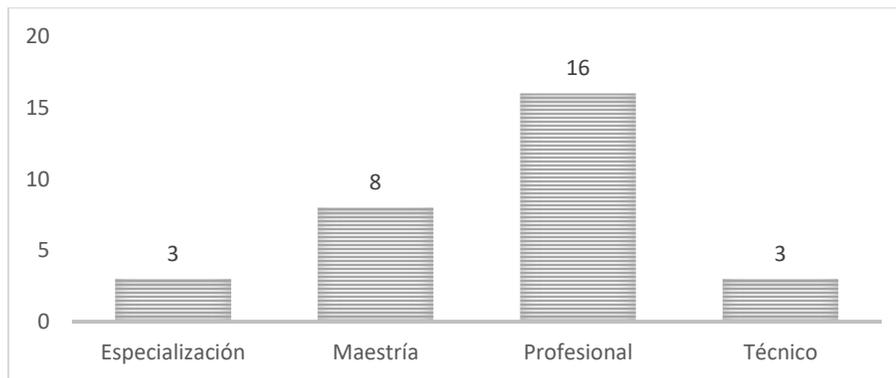
- La disponibilidad de las personas puede tener varios factores de origen, como lo son la sobrecarga laboral, el exceso de reuniones o la falta de buenas relaciones entre compañeros de trabajo, generar una cultura organizacional de buenas prácticas para teletrabajar es necesario para hacer más fácil el día a día de las personas.
- La falta de un espacio óptimo de trabajo demuestra que no cualquier lugar es bueno o cumple con las condiciones adecuadas para teletrabajar, asesorar a los empleados en las condiciones adecuadas para el lugar de trabajo debe ser algo en lo que se trabaje de manera recurrente.
- Por último, identificar las actividades que no son factibles de realizar de manera remota y encontrar los mecanismos que diluyan las barreras de ejecución harán que las actividades de los empleados sean más sencillas en su día a día.

Se identifica que las personas encuestadas tienen un nivel de educación superior, ninguno de los participantes manifiesta tener solamente educación primaria o secundaria, y más del 50% cuenta con un título profesional, al igual que ninguna de las personas encuestadas tiene un título de doctorado, lo anterior permite decir que, el sector de las TIC requiere personal capacitado para la ejecución de las actividades de cada uno de los roles que consideró la encuesta, esta capacitación la busca con bases de educación superior.

Pero también muestra que los postgrados, como las especializaciones y las maestrías se presentan en menor cantidad y esto se puede deber a que el mercado requiere áreas de especialización distintas a las ofrecidas por los centros de educación, o porque el mercado no está generando una remuneración significativa al esfuerzo que significa tener estudios de post grado. La ausencia de personas con títulos de doctorado se puede entender como la baja o nula

necesidad de investigación⁸ propia en las empresas de tecnología en Colombia y el bajo reconocimiento que se le da a este tipo de profesionales al interior del sector, sin embargo, también podría existir la posibilidad de que se inclinen de acuerdo a la necesidad de sus empresas a estudiar maestrías con enfoque investigativo, pero quizá es muy baja la probabilidad.

Ilustración 8. Nivel académico de las personas en la industria de las TICs



Luego se realizaron preguntas relacionadas a si se sienten confiados sobre la continuidad del puesto de trabajo que ocupan, a lo que solo una persona respondió no, el 100% de los encuestados indicó tener claros los objetivos y métricas del rol, y solo 2 personas (6,7%) considera que los objetivos establecidos no se ajustan al rol y a las capacidades, en este sentido las empresas de TI están en línea con las expectativas de sus trabajadores, y el nivel de tranquilidad que brinda el sector se puede considerar como otro de los motivos por los cuales a las personas les gusta el teletrabajo, es decir, no es necesario estar en las ubicaciones físicas de la compañía para demostrar la necesidad del trabajo que se realiza.

⁸ La formación doctoral se ha constituido como la base fundamental para promover los procesos de investigación. A través de los programas de doctorados de las universidades se concentran focos dinámicos para la generación de nuevo conocimiento y desarrollo tecnológico (Navas Calixto, 2017).

En relación con la carga laboral en el teletrabajo, encontramos algunos datos relevantes, casi un 30% de la población manifiesta un incremento en la carga laboral (ver Ilustración 9), y si revisamos a nivel de género, quienes manifestaron un aumento en la carga laboral en su mayoría son hombres, con un 62,5% (ver Ilustración 10).

Ilustración 9. *¿La carga laboral con el teletrabajo aumento?*

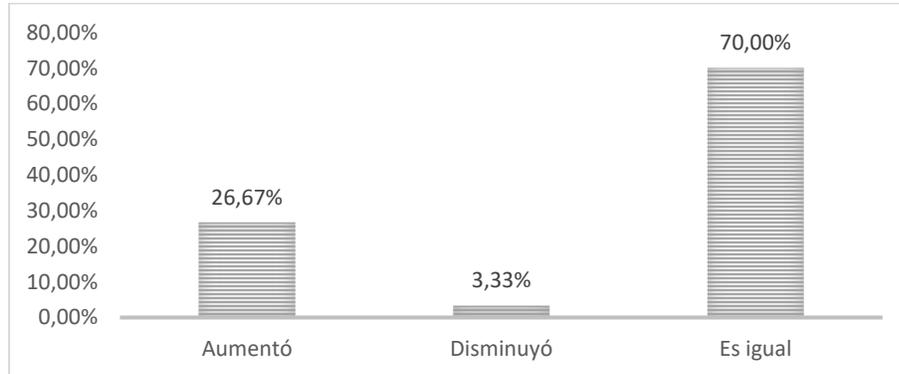
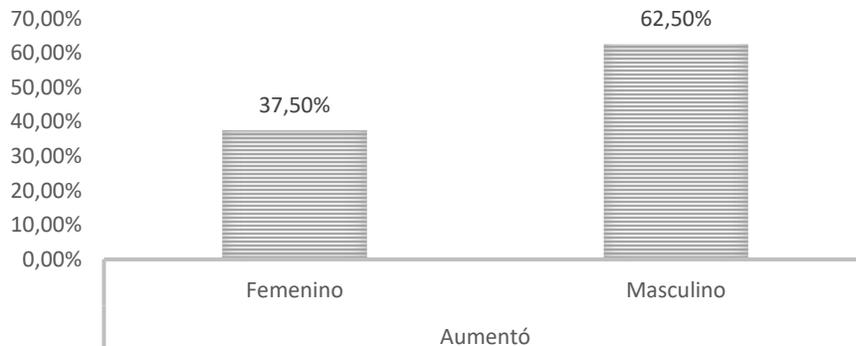


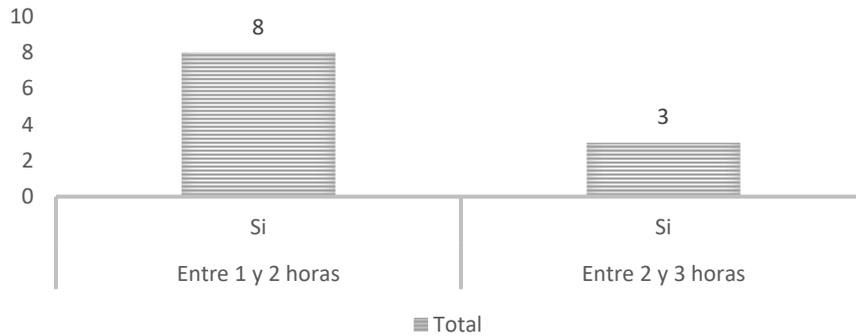
Ilustración 10. *Percepción del aumento de la carga laboral según mujeres y hombres*



A pesar de que solo el 30% de los encuestados manifiestan presentar una mayor carga laboral, casi el 40% indican que por el teletrabajo deben trabajar horas extras, donde el 10% del total encuestado trabajan más de dos horas y el otro 20% trabajan menos de esa cantidad.

Un aspecto que llama la atención es que el personal comercial fue quien manifestó en mayor medida un aumento en las horas extras laboradas a causa del teletrabajo.

Ilustración 11. *¿Cuánto tiempo extra trabaja debido al teletrabajo?*

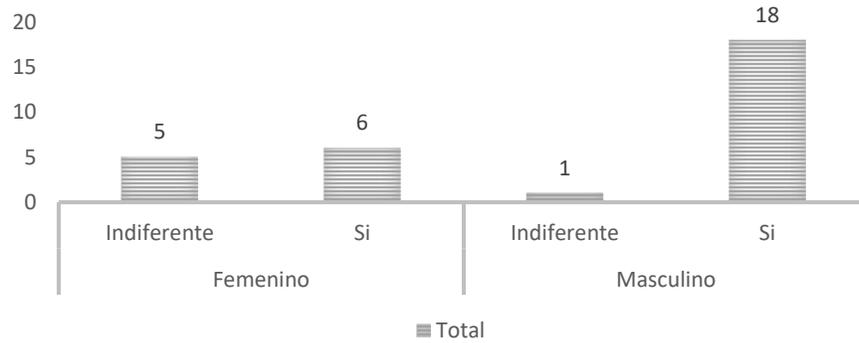


Otro de los factores analizados fue si el teletrabajo agregó capas de control/jerarquía en las actividades diarias, a lo que un 33% de los encuestados respondió si, y son las personas con un rol gerencial quienes manifestaron en mayor medida esta situación, con 50% de respuestas afirmativas, de lo anterior podemos deducir que la falta de autonomía en las actividades diarias de muchos de los teletrabajadores fue la causa del aumento en el trabajo extra.

Aunque el total de los encuestados dice tener claros los objetivos y métricas del rol que desempeñan, el análisis de los datos muestra que el teletrabajo tuvo un impacto en la carga laboral en una porción significativa de la población encuestada, casi un 30% de los participantes manifestó que aumentó su carga laboral y el grupo poblacional más afectado fue el masculino (ver Ilustración 10).

Como información que se vuelve muy relevante para la dimensión de “entorno social”, se identificó que para los hombres es importante el relacionamiento interpersonal si se compara con respecto a las respuestas de las participantes femeninas, en la Ilustración 12 se puede ver.

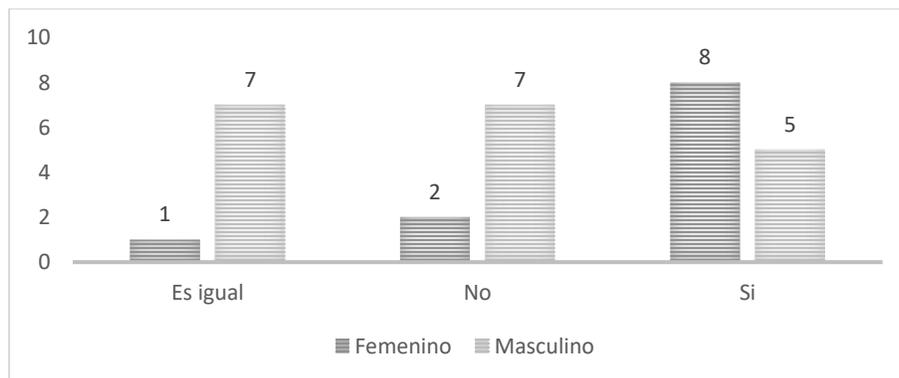
Ilustración 12. *¿El relacionamiento interpersonal con sus compañeros es importante para usted?*



Se ve que, sobre el total de hombres encuestados, más del 94% manifiesta que el relacionamiento interpersonal con sus compañeros es importante, que comparado con el 54% de las mujeres es muy superior, también se debe recalcar que, aunque un 46% de las mujeres indicaron que le es indiferente el relacionamiento interpersonal, ninguno de los encuestados respondió de manera negativa.

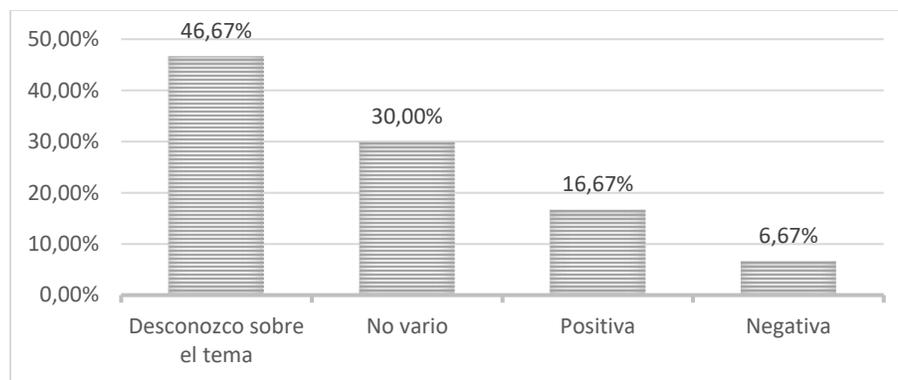
A la pregunta si el teletrabajo ha facilitado el trabajo/interacción entre las diferentes áreas de la organización, las respuestas muestran un comportamiento más optimista en las mujeres que en los hombres, el 73% de los hombres indican que no mejoró o se mantuvo igual, y un 72% de las mujeres manifiestan que si facilitó las interacciones.

Ilustración 13. *El teletrabajo mejora la interacción entre áreas, percepción entre hombres y mujeres.*



De lo anterior podemos extraer que, para los hombres es de mucha importancia el relacionamiento laboral con sus compañeros de trabajo; en comparativa con las mujeres, el teletrabajo estableció para las mujeres un mejor mecanismo para trabajar e interactuar con sus compañeros de trabajo, al contrario que para los hombres, quienes presentan una mayor dificultad para interactuar con sus compañeros en una modalidad de teletrabajo, por tal razón la organizaciones deben redefinir los procesos de integración e interacción entre los colaboradores, entendiendo que no se pueden colocar en una misma bolsa las expectativas de mujeres y hombres.

Ilustración 14. Acoso laboral y teletrabajo



Con respecto a la dimensión del entorno social encontramos que el acoso laboral (ver Ilustración 14), es uno de los aspectos que más preocupación deja, no porque se presente un aumento significativo en condiciones de teletrabajo, sino porque casi un 50% de los encuestados afirma que desconocen sobre acoso laboral, y en una línea más específica, el 73% de las mujeres afirma desconocer del tema. Esto abre un espacio de mucho riesgo para las compañías, porque conlleva a normalizar los diferentes comportamientos de acoso laboral. Para una organización es imposible tomar cartas en un asunto sobre el cual sus empleados no tienen las herramientas para detectarlo y poderlo enfrentar, las empresas de tecnología deben

mejorar y reforzar los procesos de educación y socialización en los temas relacionados sobre este aspecto, su manejo y denuncia.

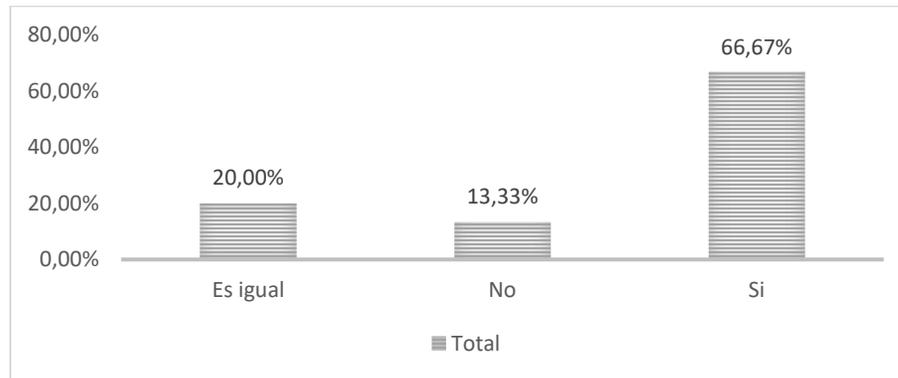
En otro punto del entorno social, las personas encuestadas indican que el teletrabajo no deterioró la relación con sus jefes y en algunos casos mejoró, sobre este punto cabría realizar una investigación de mayor rigurosidad, porque la pregunta puede estar sesgada a la interpretación de cada persona frente a lo que es “una buena relación laboral”, preguntas dentro de la misma encuesta analizada generan incertidumbre frente a este tema debido a los incrementos en la carga laboral extra, las enfermedades laborales, o el desconocimiento del acoso laboral que pueden ser provocados por una relación disfuncional entre colegas de trabajo.

En términos familiares, un 6,7% indicaron que las relaciones con su núcleo familiar se modificaron para mal con el teletrabajo, y un 56,7% indican que se modificaron para bien. A nivel laboral, un 6,6% indican que sus relaciones se deterioraron. Un 10% de los encuestados indican que la división vida personal y vida laboral desmejoró, un 23,3% expresan que no varió, y el 66,7% restante indica que mejoró. Aunque los porcentajes anteriores que indican un desmejoramiento en las relaciones familiares y laborales parecieran bajos (menos del 10%), la realidad es que, si generan una alerta, al considerar que las personas pasan un total de 8 a 9 horas diarias trabajando (la tercera parte de su vida), el hecho que el trabajo afecte sus relaciones personales para mal desde un punto de vista personal es algo crítico, el trabajo debería ser un factor de mejoramiento de la calidad de vida de las personas y no lo contrario.

A nivel económico los resultados también presentan unos resultados importantes a mencionar, aunque mucho se habla del tema económico; al hablar sobre el teletrabajo la mitad de las personas encuestadas indican no haber tenido mejoras en la remuneración económica, y

solo el 13% indicaron haber tenido una mejoría. Pero cuando se cambia la pregunta por ¿El teletrabajo mejoró su economía personal?, los resultados son muy positivos, ver Ilustración 15.

Ilustración 15. *¿El teletrabajo mejoró su economía personal?*



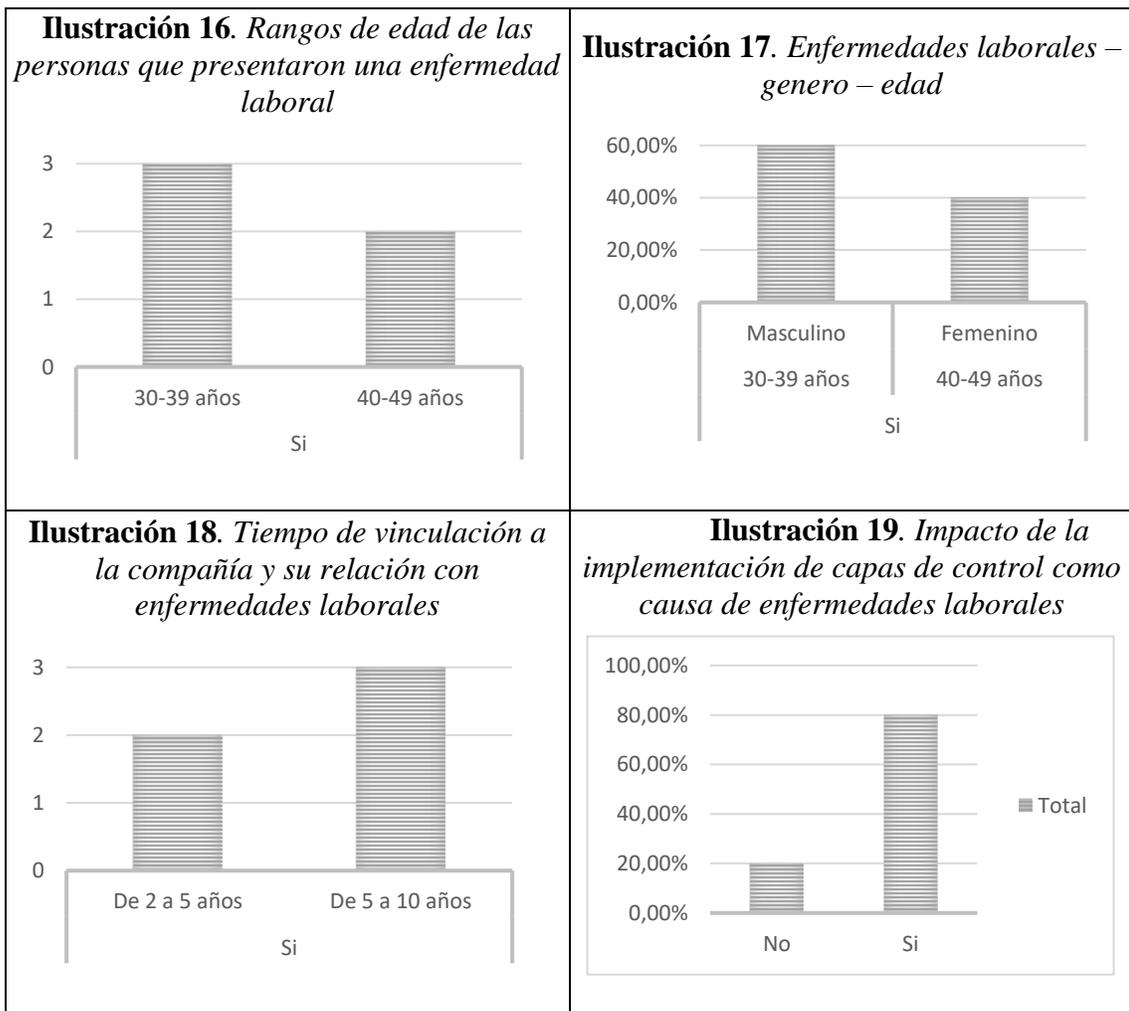
El teletrabajo mejoró las condiciones económicas de los participantes, a pesar de no haber tenido aumentos salariales al acceder a modalidades de trabajo remoto, esto viene acompañado de reducciones en los tiempos de desplazamiento para los trabajadores hacia las oficinas de las empresas, debido a que más de un 85% de los participantes gasta más de 30 minutos en sus tiempos de desplazamiento.

Ahora se analizarán algunos aspectos relacionados a las condiciones de salud de los participantes, a la pregunta ¿el teletrabajo le ha causado algún tipo de enfermedad laboral?, se obtuvo una respuesta afirmativa en el 16,7% de los participantes, aunque se pudiera considerar baja, es una cifra alarmante por el nivel de riesgo que esto conlleva para una empresa y sus colaboradores, se identifica que el nivel de exposición es muy similar entre mujeres y hombres. Pero como aspectos relevantes a resaltar se identifican lo siguientes:

- Son las personas mayores de 30 años quienes respondieron en mayor medida afirmativamente a presentar enfermedades laborales, ver Ilustración 16.
- Son las mujeres mayores de 40 años quienes presentaron una enfermedad laboral y en el caso de los hombres son aquellos entre 30 y 39 años fueron quienes presentaron

una enfermedad laboral, ver ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Ilustración 17.

- También se identifica que las personas que llevan un periodo de vinculación entre los dos y diez años fueron las más afectadas, ver Ilustración 18.
- La Ilustración 19 muestra cómo la presencia de más capas de control tuvo un impacto sobre la presencia de enfermedades laborales en las personas encuestadas que padecieron algún tipo de enfermedad laboral.



Como pregunta subsecuente para aquellas personas que contestaron afirmativamente, se les preguntó ¿Qué tipo de enfermedad le generó?, y se presentan datos simétricos entre

enfermedades físicas y mentales, en cuanto a las enfermedades mentales las mencionadas fueron **ansiedad** y **depresión**, de un conjunto de cinco opciones.

Posteriormente se les solicitó a los encuestados que evaluaran de (1 a 5) si la empresa se preocupa por las condiciones físicas para teletrabajar desde casa, en este caso las calificaciones desfavorables (1 y 2) ocuparon un 10% y las aceptables (3) un 26,7%.

Frente a las enfermedades laborales el trabajo tuvo un impacto alto, y es uno de los puntos más preocupantes que arroja la encuesta, con un 16,7% de los encuestados respondiendo de manera afirmativa a haber padecido una enfermedad laboral a causa del teletrabajo, si esto lo llevamos a un ejemplo práctico 16 personas en una empresa de 100 empleados tuvieron una enfermedad laboral física o mental, y son las personas mayores de 30 años aquellas que están más expuestas a este tipo de enfermedades. Las enfermedades laborales se presentan de una manera proporcional en cuanto a físicas y mentales, y aunque una relativa mayoría indicó que el teletrabajo le implicó un aumento en su carga laboral, no se puede establecer que este sea el mayor factor de riesgo, pero sí se tiene un factor común predominante en las causas de enfermedades laborales y es la presencia de más capas de control en los empleados, al igual que las personas que viven con una persona en su hogar también están más expuestas a estos riesgos.

Las enfermedades laborales significan un riesgo y una realidad en la empresas, el teletrabajo aceleró la presencia de muchas de ellas en sus colaboradores, los departamentos de recursos humanos en las empresas deben hacer frente a este tema como una situación de salud pública, considerar que una persona está bien y fuera de todo riesgo porque esta todo el día en casa trabajando pudo ser unos de los mayores factores para que las organizaciones no prestaran atención a la salud de sus trabajadores.

Los datos que presenta la encuesta en cuanto a aspectos de educación y aprendizaje son los siguientes, a la pregunta⁹, ¿es para usted importante que la compañía le brinde procesos de formación?, un 96% de los encuestados respondió de manera afirmativa. Un 63% de los encuestados indica que el teletrabajo facilitó las actividades de gestión del cambio y adopción de nuevos procesos, pero el grupo de edad entre los 30 y 39 años es quien en mayor medida manifiesta que en este aspecto no hubo variación o no lo facilitó. De manera adicional frente a temas relacionados a entrenamientos y herramientas para el teletrabajo, se identificó:

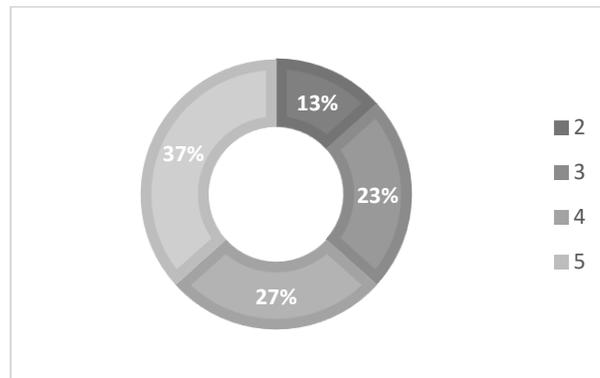
- El 60% de los encuestados indica haber recibido un entrenamiento óptimo para realizar sus actividades de manera remota.
- El 64% de los encuestados indica haber recibido un entrenamiento óptimo para el uso de las herramientas relacionadas al teletrabajo.
- El 70% de los encuestados considera que cuenta con las mejores herramientas para teletrabajar.
- Para los tres puntos anteriores, la neutralidad se posicionó alrededor del 30%, con una calificación de 3 (aceptable).

Los programas de entrenamiento y capacitación para el desarrollo de las actividades laborales y de adopción de tecnologías para el teletrabajo tienen niveles de neutralidad e insatisfacción que rondan el 35%, lo que permite deducir que estos entrenamientos están siendo insuficientes debido a que se correlacionan con los datos de sobre carga laboral, ya que, o el teletrabajo agrega acciones extras en las labores de las personas o el personal de las organizaciones no está preparado para utilizar la tecnología y desarrollar sus labores diarias de una manera remota.

⁹ La pregunta se evaluó en una escala de 1 a 5, siendo 1 muy bajo (malo) y 5 muy alto (excelente).

A la pregunta ¿Considera que la unidad de Recursos Humanos frente a la adopción del teletrabajo cumple un papel?, (las respuestas, que se componen de una calificación de 1 a 5), se pueden ver en la Ilustración 20.

Ilustración 20. *Calificación del papel de las áreas de Recursos Humanos frente a la adopción del teletrabajo.*



Aunque el área de Recursos Humanos cuenta con una aprobación alta, con más del 63% de los encuestados (calificación 4 y 5), no se debe desconocer que el 13,3% le colocan una calificación baja, además el incremento en la sobre carga laboral, y los indicios de enfermedades laborales se pueden asumir como un nivel de gestión deficiente en el cuidado de la salud y la integridad de los trabajadores, aunque el cuidado de los trabajadores debería ser una responsabilidad conjunta de todas las áreas de la compañía, ellos son la cabeza principal en la administración de la calidad de vida de los trabajadores.

Conclusiones

Se identificaron 9 dimensiones que deben considerarse para realizar el análisis del impacto del teletrabajo en el bienestar laboral, determinar si existe una priorización o jerarquía entre las diferentes dimensiones no es posible con resultados del presente trabajo, además la importancia de cada dimensión puede estar determinada por la perspectiva de cada trabajador o especialista que se dé a la tarea de hacer una evaluación del bienestar laboral.

Las dimensiones identificadas permiten analizar de una manera holística y sinérgica diferentes aspectos de la vida laboral de cada empleado, dimensiones como el entorno físico, la calidad del tiempo o los ingresos pueden estar correlacionadas por diferentes perspectivas de cada trabajador y pueden influir en su bienestar laboral.

El teletrabajo sí tuvo un impacto en la carga laboral de los trabajadores, este estuvo impulsado en primera instancia por las capas de control adicional que en roles específicos se dieron, pero también por procesos de capacitación y adopción deficientes frente a las herramientas y procedimientos propios de cada organización, que se impulsaron para el desarrollo del teletrabajo. El aumento en los volúmenes de correos electrónicos y las reuniones virtuales de los empleados que teletrabajan agregó una carga extra de trabajo.

Las dimensiones del bienestar laboral se vieron impactadas en algunos casos de manera positiva y en otras de manera negativa, a continuación, se detallan los puntos de mayor relevancia del presente trabajo:

- A los empleados de empresas de tecnología ubicadas en Bogotá les gusta el teletrabajo.
- El teletrabajo presenta barreras para su total adopción impulsadas por temas referentes a capacitación en los procesos de la compañía, las tecnologías utilizadas para el desarrollo de las actividades diarias, control de actividades que permita reducir las

capas de control extra que en algunos cargos y posiciones se generaron para los empleados y la adecuación de los espacios físicos.

- Las relaciones laborales y familiares son aspectos que se vieron afectados por el teletrabajo y en los cuales las organizaciones deben trabajar profundamente.
- La educación se puede considerar como uno de los principales factores para que el teletrabajo haya sido ampliamente adoptado e interiorizado en este tipo de empresas.
- El teletrabajo si genero un aumento en la carga laboral para un segmento de la población encuestada, la causa principal que se identifica son las capas de control extra establecidas en algunos cargos.
- Los resultados frente al acoso laboral en condiciones de teletrabajo revelaron el desconocimiento que los trabajadores tienen con referencia al tema “acoso laboral”.
- La economía de los trabajadores mejoró y su causa principal no fue un aumento en los ingresos.
- La salud física y mental son los temas que personalmente generan mayor preocupación, sus altos niveles de presencia en los encuestados generan una alta incertidumbre sobre si el teletrabajo es o no saludable para las personas.
- Los programas de aprendizaje y capacitación utilizados actualmente por las compañías para teletrabajadores son ineficientes.
- El papel de las áreas de recursos humanos en este tipo de organizaciones se podría calificar como mediocre.

Frente al teletrabajo, se puede concluir que trajo beneficios económicos, laborales y personales para los trabajadores, además que para la mayoría es importante contar con esta modalidad laboral, pero también se identifica que trajo consigo riesgos para los trabajadores que las organizaciones aun no logran controlar o mitigar, como lo son la sobrecarga laboral, el relacionamiento entre compañeros, las enfermedades laborales y los hábitos de trabajo.

Las relaciones interpersonales son una pieza fundamental de una sociedad colaborativa, el hecho de que las relaciones familiares y laborales se vean impactadas a causa del teletrabajo

nos lleva a otra serie de cuestionamientos sobre la viabilidad del mismo o sobre las acciones que se deben desarrollar al interior de las compañías, de manera que permitan una relación sana entre el teletrabajo y las personas.

Bibliografía

Alonso, M. (s.f.). Obtenido de Guía para la elaboración del trabajo final de grado:

https://bib.us.es/derechoytrabajo/sites/bib3.us.es.derechoytrabajo/files/guia_para_elaborar_un_trabajo_final_de_grado_1.pdf

Campos Dessen, M., & Torres da Paz, M. (2010). Bem-estar pessoal nas organizações: o

impacto de configurações de poder e características de personalidade. *Psicologia:*

Teoria e Pesquisa, 549-556. Obtenido de

<https://www.scielo.br/j/ptp/a/dYRfjX8jmm4LSBnb6cT64Lc/?lang=pt>

Chaparro, R. M. (2018). *Desafíos en la implementación del teletrabajo en una PYME en*

Bogotá. Bogotá: Ensayo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17887/ChaparroLemusRosMatilde2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Comstock, N. (2023). Work and life balance. *Salem Press Encyclopedia*.

Congreso de la República. (2008). *Ley 1221 de 2008*. Bogotá: Congreso de Colombia.

Congreso de la República. (30 de Julio de 2009). *Ley 1341 de 2009*. Bogotá: Congreso de la

República.

Cooks-Campbell, A. (25 de 05 de 2023). Obtenido de BetterUp - How to have a good work-

life balance: [https://www.betterup.com/blog/how-to-have-good-work-life-](https://www.betterup.com/blog/how-to-have-good-work-life-balance#:~:text=of%20managing%20both,-,What%20does%20work%2Dlife%20balance%20mean%3F,%2Dcare%20and%20well%2Dbeing.)

[balance#:~:text=of%20managing%20both.-](https://www.betterup.com/blog/how-to-have-good-work-life-balance#:~:text=of%20managing%20both,-,What%20does%20work%2Dlife%20balance%20mean%3F,%2Dcare%20and%20well%2Dbeing.)

[,What%20does%20work%2Dlife%20balance%20mean%3F,%2Dcare%20and%20we](https://www.betterup.com/blog/how-to-have-good-work-life-balance#:~:text=of%20managing%20both,-,What%20does%20work%2Dlife%20balance%20mean%3F,%2Dcare%20and%20well%2Dbeing.)

[ll%2Dbeing.](https://www.betterup.com/blog/how-to-have-good-work-life-balance#:~:text=of%20managing%20both,-,What%20does%20work%2Dlife%20balance%20mean%3F,%2Dcare%20and%20well%2Dbeing.)

Eurofound and International Labour Organization. (2019). *Working conditions in a global perspective*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

European Institute for Research and Strategic Studies in Telecommunications GmbH. (2001). *The impacts of telework on a sustainable social development and quality of life*. Heidelberg: EURESCOM.

Gupta, A. (23 de Septiembre de 2020). Obtenido de Sorry, I was on mute: <https://www.sorryonmute.com/history-remote-work-industries/#:~:text=In%20the%20history%20of%20remote,precedes%20even%20the%20personal%20computer.>

Hermosa Rodríguez, A. M. (2018). Características laborales y compromiso con el trabajo: explorando el bienestar laboral. *Estudios de Administración*, 25, 20-31.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL.

ILO. (2005). *Facts on safety at work*. Geneva: International Labour Organization.

ILO/WHO. (28 de April de 2005). Number of work-related accidents and illnesses continues to increase: ILO and WHO join in call for prevention strategies.

Jathanna, P. (2 de 1 de 2023). Obtenido de The History of Remote Work: How it Came to be What it is Today: <https://www.sorryonmute.com/history-remote-work-industries/#:~:text=In%20the%20history%20of%20remote,precedes%20even%20the%20personal%20computer.>

- Jiménez Sierra, D., Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdomo, M., & Gómez García, M. (2020). “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 462-476.
- Lee, J. (2016). Impact of ICT on Work: Introduction. En J. Lee, *Impact of ICT on Work*. Singapore: Springer.
- López Pérez, C. (2021). *Organización del Trabajo: Teletrabajo*. Valladolid: Facultad de ciencias empresariales y del trabajo de Soria. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48670/TFG-O-1947.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navas Calixto, A. C. (2017). Obtenido de ¿Vale la pena hacer un doctorado?: https://innovacionyciencia.com/articulos_cientificos/vale_la_pena_hacer_un_doctorado#:~:text=La%20formaci%C3%B3n%20doctoral%20se%20ha,nuevo%20conocimiento%20y%20desarrollo%20tecnol%C3%B3gico.
- Nicklin, J. M., Cerasoli, C. P., & Dydyn, K. L. (2016). Telecommuting: What? Why? When? En J. Lee, *The Impact of ICT on Work*. Singapore: Springer.
- Pinto, A., & Muñoz, G. J. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. Universidad Adolfo Ibañez.
- Prüss-Ustün, A., & Corvalan, C. (2006). *Preventing disease through health environments: towards an estimate of the environmental burden of disease*. Geneva: WHO.
- Rimbau-Gilabert, E. (2021). *El complejo impacto del teletrabajo sobre el bienestar individual*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.

Rodríguez Parrondo, J. (2021). Fatiga psicológica asociada al teletrabajo: cuando la labor, en lugar de ser parte de la solución, es un problema. *Capital Humano*, 143-160.

Seguros Bolívar. (10 de Septiembre de 2021). *Seguros Bolívar Blog*. Obtenido de ¿Bienestar laboral? Todo lo que debe saber: <https://www.segurosbolivar.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-cual-es-su-importancia/#:~:text=El%20bienestar%20laboral%20se%20refiere,y%20beneficios%20que%20lo%20propician>.

Song, Y., & Gao, J. (2019). Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. *Journal of Happiness Studies*, 21, 2649-2668.

Staines, G., & Quinn, R. (1979). American workers evaluate the quality of their jobs. *Monthly Labor Review*, 102(01), 3-11.

Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combina. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 99-106.

WHO. (2010). *Healthy workplaces: a model for action: for employers, workers, policy-makers and practitioners*. Geneva: World Health Organization.