

PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y ANSIEDAD EN COLABORADORES QUE LABORAN EN MODALIDAD DE TRABAJO REMOTO

PREVENTION AND MANAGEMENT OF STRESS AND ANXIETY LEVELS IN EMPLOYEES WORKING REMOTELY

Bettina Alejandra Capucho Gutierrez

Universidad Internacional Iberoamericana (Panamá)

(bettina.capucho@doctorado.unini.edu.mx) (<https://orcid.org/0009-0008-3654-4815>)

Mauricio Polanco Valenzuela

Universidad Internacional Iberoamericana (México)

(mauriciopolanco@hotmail.com) (<https://orcid.org/0000-0002-6225-5020>)

Información del manuscrito:

Recibido/Received: 27/05/25

Revisado/Reviewed: 02/06/25

Aceptado/Accepted: 05/07/25

RESUMEN

Los reportes de incrementos en las ausencias de los trabajadores han generado inquietudes en el entorno laboral, ya que podría estar vinculado a malestares físicos indicativos del manejo subyacente de estrés y ansiedad. Aun así, hasta el momento no se han documentado de manera sistemática estas ausencias ni se ha investigado en profundidad, lo cual representa una brecha en el conocimiento actual sobre salud y bienestar de colaboradores en el entorno laboral. En tal sentido, el objetivo de la presente investigación fue diseñar y validar un programa de prevención y atención para la reducción de los niveles de estrés y ansiedad en colaboradores que laboran en modalidad de trabajo remoto. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Para ello, se trabajó con una muestra de 70 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de caracterización sociodemográfica, un cuestionario de Escala de estrés percibido (EEP-10), así como la escala de ansiedad de Hamilton. Se encontró que, a partir de un análisis a través del programa estadístico para ciencias sociales SPSS 24®, para mantener o mejorar los niveles de estrés laboral, además del programa de intervención, se recomienda prevenir la sobrecarga de trabajo y evaluar las capacidades de los empleados. Además, implementar estrategias y estilos de afrontamiento; así como hábitos de vida saludable. En esta etapa es importante establecer un cronograma de trabajo y hacer todo lo posible para cumplirlo. La tesis revela que, aunque los colaboradores en modalidad de trabajo remoto exhiben habilidades para manejar sus problemas, también enfrentan altos niveles de ansiedad y estrés. El programa de prevención y atención propuesto denominado Ataraxia, busca abordar estas dificultades, validándose a través de expertos, con el objetivo de mejorar el bienestar emocional y la calidad de vida laboral.

| 4wqa°

ABSTRACT

Keywords:

work stress, prevention, care, anxiety, remote work.

Reports of increased employee absences have raised concerns in the workplace, as they could be linked to physical ailments indicative of underlying stress and anxiety management. However, to date, these absences have not been systematically documented or thoroughly investigated, representing a gap in current knowledge about employee health and well-being in the workplace. Therefore, the objective of this research was to design and validate a prevention and care program to reduce stress and anxiety levels in employees working remotely. The research used a quantitative approach and a non-experimental design. A sample of 70 employees was used to complete a sociodemographic questionnaire, a Perceived Stress Scale (EEP-10) questionnaire, and the Hamilton Anxiety Scale. It was found that, based on an analysis using the statistical program for social sciences SPSS 24®, to maintain or improve work stress levels, in addition to the intervention program, it is recommended to prevent work overload and evaluate employee capabilities. In addition, coping strategies and styles should be implemented, as well as healthy lifestyle habits. At this stage, it is important to establish a work schedule and do everything possible to adhere to it. The thesis reveals that, although employees working remotely exhibit skills to manage their problems, they also face high levels of anxiety and stress. The proposed prevention and care program, called Ataraxia, seeks to address these difficulties, being validated by experts, with the aim of improving emotional well-being and quality of work life.

Introducción

En la actualidad, muchos avances tecnológicos y sociales han dejado al descubierto problemas sociales. Los espacios de trabajo, al igual que los empleados, no son ajenos a esta situación. Investigaciones recientes en todo el mundo han demostrado que las transiciones generacionales ocurren de manera diferente a medida que cambian las personalidades, dependiendo del contexto histórico, la estructura familiar, el desarrollo social y el crecimiento económico, junto con muchos otros factores.

La globalización ha provocado muchos cambios de enfoque a medida que las cadenas de suministro se vuelven más complejas, cambiando así el panorama laboral. La evolución de las industrias ha optimizado el tiempo de actividad de los equipos, el tiempo de entrega, el tiempo de transporte y el manejo de materias primas, lo que ha llevado a jornadas laborales más largas, más empleos para los trabajadores y explotarlos mientras hace lo que puede por sí mismo. no están preparados y están obligados a completarlos lo antes posible.

Todos estos cambios se observan únicamente durante el proceso de producción, pero la mayoría de estos estudios no consideran su impacto en los empleados de la organización mientras realizan su trabajo, generando problemas de salud física, mental y conductual que afectan a las organizaciones y a la sociedad; que gobiernan la familia, la comunidad y el Estado.

Un aspecto extraordinario y a la vez retador al momento de hacer estudios e investigaciones relacionadas con el ser humano, es que cada individuo posee características propias e irrepetibles. Si bien con el tiempo se ha conseguido una noción más clara de cómo funciona la mente humana, siempre existe un factor por individualidad que se debe tener en cuenta. Dicho esto, es de conocimiento general que hay personas más propensas que otras a sufrir de ansiedad y/o estrés, lo que representa una amenaza para la estabilidad emocional, el crecimiento personal y la calidad de relaciones interpersonales del individuo.

En este caso se trabajó sobre el escenario del trabajo remoto, considerando el contexto específico en que se ve expuesto el individuo, esta modalidad, si bien ya venía presente en menor medida hace varias décadas; a raíz de la pandemia por COVID-19 declarada en el año 2020 aumentó significativamente la adopción de esta metodología en todo el mundo, convirtiéndose así en una práctica común e incluso necesaria para muchas empresas. A esta altura, casi cinco años después, ya no es considerado una medida de atención a la emergencia, sino una nueva normalidad que ha llegado para quedarse. Si bien ha traído beneficios para la organización y los colaboradores como individuos, también hay otros aspectos para tener en cuenta, como, por ejemplo, la ausencia de contacto humano que impide percibir el estado emocional de aquellos con los que se labora a diario.

Es por esto por lo que muchas organizaciones de diferentes áreas y rubros han adaptado una nueva modalidad de trabajo para la cual inicialmente no tenían las herramientas, sistemas ni metodologías para desempeñarse exitosamente (Becerra, 2021). En este sentido, ha transcurrido un tiempo prudencial en el cual, los colaboradores se han adaptado y los sistemas se han actualizado; sin embargo, la distancia física se mantiene y no se puede asegurar a simple vista el bienestar emocional de cada colaborador. Este estudio se basa principalmente en fomentar el interés por promover la prevención y atención del cuidado de salud mental y calidad de vida de todos aquellos que han tenido que adoptar el trabajo remoto en la organización, a través del diseño y la validación de los contenidos de un programa que prevenga y atienda los altos niveles de estrés y ansiedad presentados en muchos de los colaboradores, considerando un diagnóstico previo para el mismo.

Durante los tiempos de la pandemia y posterior a ella, el ser humano ha experimentado sensaciones similares a las de los adultos mayores con enfermedades crónicas. Tomando como referencia los resultados de un estudio de Ortiz, R. E., Forero, Q. L. F., Arana, C. L. V. y Polanco, V. M. (2021), quienes afirman que “los adultos mayores con enfermedad crónica muestran

niveles menores de resiliencia, optimismo, esperanza y propósito de vida, ... Lo anterior, nos permite entender que la condición de enfermedad afecta los recursos psicológicos de la persona, entendidos ... como resiliencia, optimismo, esperanza y propósito de vida, que a su vez funcionan como factores protectores de la salud mental en los procesos de enfermedad, en los cuales se visualiza la oportunidad de fortalecer o reforzar mediante el establecimiento de programas de intervención”.

También se considera importante que, de acuerdo con Sierra, Rodríguez, Vargas y Fuentes (2022), “durante la pandemia por el COVID-19 la población trabajadora a nivel global presentó excesiva sobrecarga laboral a causa del aumento en las responsabilidades a ejecutar, la falta de cumplimiento de los horarios de desconexión y el desequilibrio con relación a las actividades rutinarias familiares, desarrolladas en los mismos horarios, generando una percepción de altos niveles de estrés laboral” (p. 145).

Ello en consonancia con lo expuesto por Cuellar, Gallegos, Arias y Morey (2025) quienes señalan que “la incertidumbre por el contexto de salud mundial, aunado a llevar las responsabilidades laborales del entorno físico de la empresa hacia el hogar, conllevaron a una separación difusa entre la vida personal/familiar con la vida profesional del colaborador, aumentando en muchas ocasiones la sobrecarga de tareas, afectando así, el desempeño laboral” (p. 26).

En México, por ejemplo, según estudios de Hernández (2023), “Al menos cuatro de cada cinco trabajadores en el país han experimentado altos niveles de estrés laboral en el último año; sólo una cuarta parte ha recibido apoyo de su empresa. La Covid-19 dejó importantes secuelas en el bienestar emocional de las personas” (p. 01).

Visto desde esta perspectiva, cuando el ser humano inicia el proceso de adaptación ante los cambios que suelen ser inesperados, es común que se vean afectadas diferentes áreas de la vida del individuo (Papalia, 2017). Se ven especialmente afectadas e influenciadas todas las emociones fluctuantes, considerando que cada día los individuos afrontan situaciones y deben tomar decisiones que afecten todas las áreas de su vida por consecuencia. Un área que marca gran influencia en el bienestar de la persona es la laboral, debido a que se le dedica la mayor parte del día, por este motivo es fundamental priorizar la salud mental tanto como priorizamos la salud física de los individuos.

En esta ocasión, se trabajó con el grupo de colaboradores que específicamente mantienen una modalidad de trabajo remoto; esto se debe a que la organización mantiene más de la mitad de los colaboradores trabajando en presencial tiempo completo, lo que ha ocasionado la desconexión interpersonal y el desconocimiento del estado emocional de los colaboradores que se encuentran en remoto por falta de contacto. Si bien sus labores son concretadas exitosamente, la empresa está interesada en conocer el verdadero nivel de calidad de vida de todos y tomar las medidas pertinentes que sean de su competencia.

La organización objeto de estudio, es una empresa del sector bancario donde se realizó todo el proceso investigativo. Desde inicios del año 2020, la administración señala que los líderes de cada equipo han manifestado de manera verbal y no oficial, diferentes estados de ánimo y emociones ante la adopción del trabajo virtual por parte de sus equipos. Algunos sostienen que el trabajo remoto ha denotado mayor productividad y otros comentan que su equipo ha disminuido notablemente la cantidad de trabajo realizado durante la semana, indican que su equipo se encuentra más relajado en su convivencia, mientras que otros están trabajando hasta altas horas de la noche.

Los reportes realizados no cuentan con datos medibles, debido a que se han establecido a partir de información brindada de forma verbal basándose en la observación, de igual forma con evidencia de reportes y preocupaciones brindadas por los supervisores que indican la disminución en las entregas y productividad.

La observación y reportes de incrementos en las ausencias intermitentes a lo largo del día entre los colaboradores generan en el entorno laboral, ya que podría estar vinculado a malestares físicos que, a su vez, podrían ser indicativos del manejo subyacente de estrés y ansiedad en cada individuo. A pesar de la relevancia de esta situación, es necesario señalar que hasta el momento no se han documentado de manera sistemática estas ausencias intermitentes ni se ha investigado en profundidad su posible relación con los niveles de estrés y ansiedad de los empleados. Principalmente no se ha podido documentar ni investigar porque al estar laborando en modalidad remota, no se tiene completo control de los tiempos de trabajo invertidos por cada colaborador.

Esta falta de documentación y comprensión exhaustiva representa una brecha en el conocimiento actual sobre la salud y el bienestar de los colaboradores en el entorno laboral. La ausencia de registros detallados de estas interrupciones y su posible conexión con factores psicológicos y emocionales limita la capacidad de abordar eficazmente los desafíos que enfrentan los empleados en términos de salud y productividad.

Al identificar la frecuencia e intensidad de síntomas relacionados con estrés y ansiedad, será posible diseñar intervenciones adecuadas y estrategias de apoyo que aborden, tanto los desafíos de salud física como los factores emocionales y psicológicos, que pueden estar contribuyendo a estas ausencias. Al comprender adecuadamente el motivo de las ausencias intermitentes durante el día de los colaboradores en relación con su bienestar físico y emocional, así como documentar y analizar esta situación, se espera no solo llenar un vacío en el conocimiento, sino también proporcionar una base sólida para el diseño de medidas de prevención y atención del estrés y la ansiedad, que promuevan la salud integral de los empleados y mejoren su calidad de vida en el entorno laboral.

Al respecto, Sucapuca (2022), comenta que la estabilidad emocional facilita el desempeño de las funciones, considerando así que se refiere a dicha estabilidad como bajos niveles de sensaciones no placenteras. En esta ocasión el foco son los estados emocionales, los niveles de ansiedad y el estrés.

Los nuevos escenarios que produjo la pandemia provocaron estrés laboral elevado tanto en personas trabajando como en personas en situación de desempleo. Viéndose también afectadas las relaciones interpersonales entre supervisores, subordinados y compañeros de trabajo en general; las conversaciones relacionadas a temas de la vida cotidiana o actividades a las que se le dedica el tiempo libre se fueron perdiendo debido al nivel de interacción que se permite durante el estado de emergencia (Espinosa, 2021).

Es importante destacar que en la empresa objeto de estudio se ha observado mediante diagnóstico realizado por la investigadora, algunos signos de estrés laboral presente en los colaboradores, como: malestar físico, mental, desmotivación y ansiedad; todo ello genera como consecuencia situaciones de ausentismo y por ende un bajo rendimiento en el puesto de trabajo.

En ese sentido, Rodríguez (2021), comenta en su investigación realizada en Panamá que con la llegada de la pandemia se deduce que las causas futuras del estrés laboral serían el desempleo, el aislamiento y las autoexigencias de la personas de lograr metas de forma rápida. El encierro prolongado, trajo consecuencias a la salud, gestión del trabajo y al entorno social del individuo. Al presentarse limitaciones para salir no pudieron realizar actividades físicas, no estaban en contacto con su entorno social y, lo principal, muchas de estas personas dejaron de trabajar por miedo a contagiarse o porque quedaron desempleados. Hay características que demostraron ser fuente de ansiedad como el no realizar nada, no contar con algún trabajo, o pensar en la posibilidad de una disminución de salario (Montoya, 2021).

En el año 2019, la organización objeto de estudio llevó a cabo una serie de encuestas entre su población de trabajadores para evaluar sus preocupaciones y malestares emocionales. Los resultados revelaron niveles más altos de estrés y ansiedad de lo que se había anticipado inicialmente. Como respuesta a estos hallazgos, la empresa decidió aumentar el modelo de

trabajo híbrido, que combina el trabajo remoto y presencial, con el objetivo de disminuir los niveles de estrés y ansiedad. Sin embargo, con la llegada de la pandemia y un aumento en el número de colaboradores, la empresa se vio obligada a adaptarse al trabajo remoto a tiempo completo en todas sus áreas, sin poder realizar un seguimiento exhaustivo de los resultados de esta nueva modalidad de trabajo en términos de disminución de los niveles de estrés y ansiedad.

Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de una mayor investigación y seguimiento en el impacto del trabajo remoto a tiempo completo en la salud emocional y el bienestar de los empleados de la organización objeto de estudio. Además, sugieren la importancia de implementar estrategias adicionales para abordar los altos niveles de estrés y ansiedad experimentados por los colaboradores durante este periodo, a fin de promover un ambiente laboral saludable y sostenible.

Dado que la transición al trabajo remoto a tiempo completo puede haber generado cambios significativos en el entorno laboral y la dinámica de trabajo, es fundamental comprender cómo esta nueva modalidad ha afectado la salud emocional de los empleados, para facilitar herramientas prácticas para su abordaje.

La pandemia obligó a muchas organizaciones a cambiar su esquema de trabajo, implicando la adopción de herramientas digitales y metodologías remotas como sus principales estrategias para mantener a flote un negocio. Si bien algunas organizaciones habían logrado pequeños avances previos en la transformación digital y pudieron adaptarse con más facilidad, otras que consideraron en su momento la transformación digital como algo muy lejano tuvieron que adaptarse en un tiempo reducido para afrontar todos los retos presentados durante la crisis sanitaria (Montoya, 2021).

Chuco (2021), señala que la situación mundial debido a la pandemia influyó notablemente en diversas áreas de la vida del individuo como lo son el área emocional, social y laboral. Algunas personas perdieron su empleo, otras se vieron desbordadas de trabajo ya que sus funciones aumentaron más no sus remuneraciones; también ocurre el caso de otros que lograron conservar su empleo, pero que tuvieron que adaptarse a muchos cambios en las formas de trabajo que trajo toda esta situación. El autor también indica que el estrés laboral resulta del desequilibrio entre las demandas exigidas por el trabajo y las propias capacidades que la persona tenga para enfrentarlas. Se recalca la importancia de priorizar las emociones y situaciones que viven las personas causada por los cambios y que llevarían a un desbalance en su rendimiento laboral.

Asimismo, Jamil (2023) en su investigación titulada “Exploring the Link Between Job Stress and Performance: Identifying the Root Causes”, plantea que existen profundas consecuencias que los desafíos laborales tienen en el desempeño laboral. Estos desafíos impactan significativamente las experiencias de los empleados y la efectividad organizacional general, desde un mayor ausentismo hasta una menor satisfacción laboral. Abordar estos desafíos es crucial para fomentar un ambiente laboral positivo que fomente el bienestar, la productividad y el compromiso a largo plazo de los empleados con la organización.

Arteaga (2020), con el estudio denominado “Estrés en los trabajadores de la salud durante la implementación del teletrabajo en medio de la pandemia COVID-19, en la Universidad Internacional SEK”, tenía el objetivo de identificar el estrés en colaboradores de salud evidenciado por acciones remotas y relacionadas con la pandemia por COVID-19. Desarrolló una investigación de estudio descriptivo de tipo transversal y contó con una población de 45 colaboradores del sector salud ubicado en la categoría de teletrabajo. Utilizó un instrumento de la encuesta de estrés laboral a fin de valorar las causas y consecuencias psicosociales. Como conclusión determinó que hay una elevada amenaza de estrés en grupos femeninos del sector evaluado, viéndose incrementado al no haber una implementación buena y clara descripción de las solicitudes que se requieren a fin de efectuar la labor asignada. Con

esto se reflejan inconvenientes que causan dificultades de salud en colaboradores y amplían el peligro psicosocial.

La investigación referida a “Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador” centró el principal objetivo en comprender cómo un grupo de trabajadores en la ciudad de Bogotá, interpretan y enfrentan la interacción que se presenta entre la vida laboral y la vida familiar en el escenario del trabajo remoto durante tiempos de COVID-19 (Cortes, 2020)

Este estudio se fundamentó en un enfoque cualitativo, en el cual, fueron entrevistados 6 trabajadores, quienes se desempeñan en la modalidad de trabajo remoto, debido a la emergencia sanitaria producida por la pandemia. Los principales resultados comprenden un conjunto de tensiones, que emergieron a causa de que las actividades del hogar o los tiempos en familia interfieren con las demandas laborales; esto originó como consecuencia que la jornada laboral está afectada, interrumpiéndose o extendiéndose en el tiempo y espacio. Por cuanto, deben atender labores domésticas, como velar por el cuidado y aprendizaje de los niños (Cortes, 2020). Para reducir tales tensiones, se propuso la implementación de estrategias que permitieran reducir las relaciones conflictivas entre la vida familiar y la vida laboral; por ejemplo, el apoyo con una figura externa denominada empleada doméstica, la distribución de actividades y rutinas con responsabilidades para los miembros del hogar que faciliten la cotidianidad; además del establecimiento de horarios; los cuales, permiten separar los espacios laborales y dedicarlos a los espacios en familia (Cortes, 2020).

A partir de lo anterior, la presente investigación tuvo como objetivo principal diseñar y validar el contenido un programa de prevención y atención para el manejo de los niveles de estrés y ansiedad de los colaboradores de la empresa que laboran en modalidad de trabajo remoto.

Método

Diseño: La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo considerando los resultados de las pruebas aplicadas, con base en un esquema deductivo y lógico para formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. Se trabajó bajo el diseño de investigación no experimental, de corte transversal. Es no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio y, de corte transversal, porque la investigación, se realizó en un tiempo determinado. El alcance del estudio es de tipo descriptivo, puesto que, se recogió y, se midió la información de manera independiente sobre las variables estudiadas (Hernández Sampieri R. F., 2018).

Participantes: Para el diseño y validación del programa de prevención y atención para la reducción de los niveles de estrés y ansiedad de los colaboradores de la empresa, se tuvo, por una parte, un universo de 190 colaboradores de la empresa Towerbank, de los cuales 85 se desempeñan en modalidad de trabajo remoto, con lo que se seleccionó una muestra de setenta ($n= 70$) voluntarios, mediante un muestreo intencionado no probabilístico. Dicha muestra aportó información para llevar a cabo la identificación de necesidades captadas de los resultados obtenidos en los cuestionarios/pruebas de medición del estrés y la ansiedad (Escala de ansiedad de Hamilton y Escala de Estrés Percibido).

Instrumentos: En primer lugar, se aplicó el Cuestionario de caracterización sociodemográfica de los colaboradores, el cual permitió recopilar información importante sobre su público objetivo. Seguidamente, se aplicó la Escala de estrés percibido (EEP-10). Esta escala evalúa los niveles de percepción de estrés psicológico; esto es, la medida en que las situaciones de la vida cotidiana se aprecian como estresantes. La escala incluye una serie de consultas directas que exploran el nivel de estrés experimentado durante el último mes. Y finalmente, la Escala de calificación de ansiedad de Hamilton, un cuestionario psicológico utilizado por los médicos para calificar la gravedad de la ansiedad de un paciente. Consta de 14

ítems diseñados para identificar la frecuencia e intensidad de los síntomas de ansiedad de un paciente.

Procedimientos: En esta investigación se consideraron tres momentos que son: la construcción del objeto de estudio, el diseño de investigación y la presentación de resultados. Los instrumentos utilizados en la recolección de datos fueron principalmente cuestionarios cerrados y las pruebas estandarizadas, tales como la Escala de Ansiedad de Hamilton y la Escala de Estrés Percibido.

En esta primera etapa se realizó la consulta para identificar el grupo de estudio para la investigación, luego se procedió a hacer un levantamiento del estado del arte tras la recopilación de fuentes y la revisión documental, posteriormente se analizó y clasificó la información, lo que permitió determinar los referentes teóricos aplicables a la misma (Hernández Sampieri R. F., 2018).

En relación con el diseño de investigación, se recolectó la información en la organización objeto de estudio de mano de sus colaboradores. Finalmente, se presentaron los resultados en tablas y gráficas para su análisis. El desarrollo metodológico se enfocó a partir del paradigma de investigación cuantitativo, a partir del cual se definieron de las técnicas para la recolección de la información y dar respuesta a los objetivos planteados.

Para la presentación de los resultados, se realizó la selección, elaboración, validación y confiabilidad de los instrumentos de medición y se evaluaron las variables para obtener la documentación actualizada sobre el tema de investigación. Consecutivamente se dio respuesta a los instrumentos y se generaron las estadísticas, lo que facilitó el análisis e interpretación de los datos obtenidos. Una vez realizado lo anterior, se procedió a la redacción y presentación del documento final y las conclusiones, incluido el programa.

Dicho programa fue propuesto y validado en su contenido, mediante el empleo de un formato de validación específico presentado y aprobado mediante el juicio de expertos. Para asegurar que el Programa Ataraxia de prevención y atención para reducir los niveles de estrés y ansiedad fuera relevante, efectivo y cumpliera con las necesidades del público objetivo.

Análisis de datos e información: Una vez que se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada, los datos se agruparon en cuadros estadísticos, para ello se utilizó la estadística descriptiva y el análisis porcentual, donde la presentación de los resultados se realizó con base en totales promedios de cada una de las preguntas del cuestionario.

Resultados

En este apartado, se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de aplicación de los instrumentos de recolección de la información, con la finalidad de diagnosticar la situación de los colaboradores y generar las categorías teóricas sobre las cuales se sustenta el programa de prevención y atención para reducir los niveles de estrés y ansiedad de los colaboradores que laboran en modalidad de trabajo remoto.

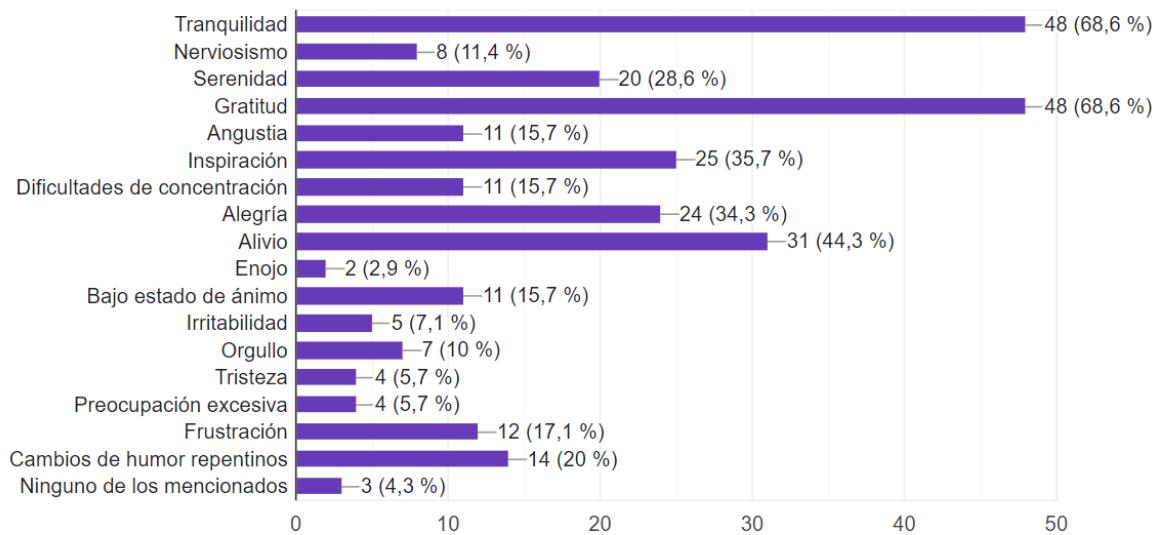
Una vez realizado el diagnóstico de la situación de los colaboradores en términos de aspectos demográfico-laborales se procedió a determinar los niveles de estrés y ansiedad de acuerdo con las escalas seleccionadas. El 70% de la muestra es femenina, el mayor rango etario (41,4 %) se encuentra entre 26 a 35 años, más del 60% de los encuestados supera los 4 años de años de labores en la empresa. También la mayoría de la muestra es soltera (o). 98,6% no poseen un diagnóstico clínico oficial psicológico o psiquiátrico. El 60 % se desempeña en la modalidad de trabajo remoto.

En cuanto al estado emocional y físico, existe un 20 % que ha percibido cambios de humor repentino, 17,1 % frustración, 15,7 % bajo estado de ánimo, 15,7 % dificultades de concentración, 15,7 % angustia, 11,4% nerviosismo, 7,1 % irritabilidad, 5,7% tristeza, 5,7% preocupación excesiva, 2,9% enojo. Además, el 48,6 % ha experimentado dolor de espalda o cuello, 24,3 % dificultades para dormir, 21,4% dolores de cabeza, 15,7% falta de energía, 10 %

dolores del cuerpo, 5,7% aumento del ritmo cardíaco, 4,3 % diarrea o estreñimiento, 1,4 % malestar estomacal, como se observa en las siguientes figuras 1 y 2:

Figura 1

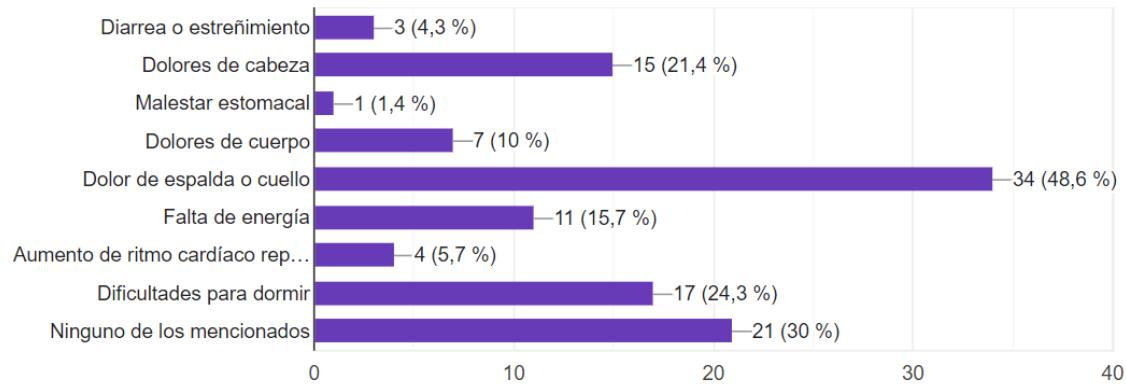
Datos de los colaboradores (estados emocionales)



Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 1

Datos de los colaboradores (sensaciones físicas)



Fuente: Elaboración propia (2024)

Asimismo, continuando con los resultados de las Pruebas de Ansiedad y Estrés, la muestra respondió que menos del 50% manifestó estar seguros de manejar sus problemas personales. Cerca del 40% aseguró que de vez en cuando no pueden afrontar todas las cosas que tenían que hacer. Solo el 55% de la muestra respondió que a menudo controlan las dificultades de su vida. El 4% manifestó presentar estado de ánimo ansioso. El 100% de los encuestados manifestó que presentan sensación de tensión, fatigabilidad, imposibilidad de relajarse, reacciones con sobresalto, llanto fácil, temblores, sensación de inquietud. El 70% de la muestra manifestó sufrir de insomnio de leve a grave. El 60% indica que muestra signos de depresión y el 70% respondió que presenta síntomas físicos (dolores y molestias musculares, rigidez muscular, contracciones musculares, rechinar dientes, voz temblorosa). Mientras que el 50% responde que muestra síntomas sensoriales (zumbido de oídos, visión borrosa, sofocos, escalofríos,

sensación de debilidad, hormigueo en extremidades). Y un 30% manifestó reflejar síntomas cardiovasculares (taquicardia, palpitaciones, dolor en el pecho, latidos pronunciados, sensación de desmayo).

Como principal resultado de esta investigación se generó y validó el Programa Ataraxia de prevención y atención para reducir los niveles de estrés y ansiedad de los colaboradores. Para ello, se tomaron en cuenta los principales hallazgos del presente estudio, con la finalidad de trabajar directamente sobre los aspectos que tienen mayor influencia sobre ambas variables y de esta manera, ofrecer mejores condiciones de trabajo a los colaboradores.

En ese sentido, se seleccionaron las categorías teóricas para la elaboración del programa de prevención y atención que permiten reducir el nivel de estrés y ansiedad; dicho programa se denomina "Ataraxia". Las categorías incluidas para este evento fueron orientadas a identificar o conocer las ideas y percepciones de los colaboradores en relación con el estrés laboral y definir en qué consiste el estrés laboral para generar en los colaboradores la necesidad de cambio; definición de estrés, las causas que lo originan, síntomas, etapas; así, se planificó la sesión I, denominada: identificando emociones, pensamientos y sensaciones físicas.

Es importante destacar, que en ese mismo diagnóstico se detectó que los colaboradores experimentan sensaciones físicas como: dolor de espalda o cuello, dificultades para dormir, dolor de cabeza, falta de energía, dolores del cuerpo, aumento del ritmo cardíaco, diarrea o estreñimiento, malestar estomacal; los cuales inciden sobre los niveles de estrés laboral.

En ese sentido, se planificó la sesión II, identificada como: Identificando emociones y modificando los pensamientos negativos, con la finalidad de dar a conocer que son las emociones, para que sirven, cuales desencadenan el estrés laboral en los colaboradores; así como llevar a la práctica el entrenamiento utilizando la técnica de reestructuración cognitiva para el manejo de las emociones.

De tal manera que se identificaron categorías teóricas, tales como: la felicidad, la ira, miedo, tristeza, sorpresa y asco, los tipos de pensamiento, las distorsiones cognitivas, los tipos de distorsiones; las cuales, sirvieron de orientación para guiarse en el Programa Ataraxia.

Otro hallazgo importante está relacionado con los eventos que ocurren inesperadamente; debido a que los colaboradores se han sentido nerviosos o estresados, tienen estado de ánimo con preocupaciones, anticipación de lo peor, aprensión, anticipación temerosa, irritabilidad, sensación de tensión, fatigabilidad, imposibilidad de relajarse, reacciones con sobresalto, llanto fácil, temblores, sensación de inquietud; producido por la tensión; poseen temores a la oscuridad, soledad, animales, tráfico y multitudes, dificultad para dormirse, sueño interrumpido o insatisfactorio, cansancio al despertar, dificultad para concentrarse y mala memoria. Estas categorías teóricas están incluidas en el Programa Ataraxia; a través de la sesión III en la que se incluye entrenamiento en técnicas de relajación.

Estas categorías teóricas permitieron llevar a cabo el objetivo referido a la elaboración y validación de un programa de prevención y atención para la reducción de los niveles de estrés y ansiedad de los colaboradores que laboran en modalidad de trabajo remoto.

Discusión y conclusiones

Al comparar los hallazgos de la investigación con otros estudios doctorales en el ámbito del manejo del estrés y la promoción de la salud, se pueden identificar similitudes y diferencias notables. Por ejemplo, en investigaciones previas, como la tesis doctoral de Olivares (2021), se reportó que los trabajadores en modalidad remota también experimentaron beneficios como la flexibilidad y un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Sin embargo, este estudio también encontró que el trabajo remoto puede intensificar la sensación de aislamiento, lo que puede contribuir a un aumento en los niveles de ansiedad. En contraste, los colaboradores de la organización objeto de estudio reportaron tener un espacio privado adecuado y acceso a

tecnología que les permite trabajar sin interrupciones, lo que sugiere una mitigación de algunos factores estresantes identificados en otros estudios.

Por otro lado, la investigación de Rengel (2023) sobre el estrés laboral en entornos híbridos señala que los cambios de humor y la dificultad para concentrarse son síntomas comunes entre los empleados. En este sentido, los resultados de la empresa corroboran esta afirmación, ya que los colaboradores también reportaron frustración y dificultades de concentración. Sin embargo, mientras que Martínez enfatiza el impacto negativo del ambiente laboral en la salud mental, los participantes de esta investigación mostraron una notable capacidad para manejar sus problemas personales, lo que sugiere una resiliencia que podría ser explorada más a fondo en futuras investigaciones.

Además, es relevante mencionar que otros estudios, como el de Pérez (2019), han señalado que las manifestaciones físicas del estrés, como dolores musculares y trastornos del sueño, son comunes entre trabajadores remotos. En esta investigación, se observaron síntomas físicos similares, lo que refuerza la idea de que el estrés puede manifestarse tanto en aspectos emocionales como físicos. Sin embargo, los colaboradores de la empresa también expresaron una percepción positiva sobre su capacidad para controlar las dificultades en su vida, lo que contrasta con los hallazgos de Pérez, donde se reportó una sensación generalizada de impotencia ante las circunstancias laborales.

En términos de la percepción del entorno laboral, la tesis doctoral de Olivares (2021) destaca la importancia del apoyo social y la comunicación efectiva en la reducción del estrés. Los resultados obtenidos en la empresa sugieren que, a pesar de las dificultades experimentadas, los colaboradores parecen contar con un entorno que les permite manejar sus emociones y mantener una actitud positiva hacia su trabajo. Esto podría indicar que el ambiente organizacional en la empresa juega un papel crucial en el bienestar emocional de sus empleados.

En conclusión, aunque los resultados de esta investigación muestran similitudes con otros estudios sobre el estrés y la ansiedad en entornos laborales remotos e híbridos, también destacan aspectos únicos relacionados con la resiliencia y el apoyo organizacional. Estos hallazgos sugieren que, si bien el trabajo remoto puede presentar desafíos significativos, también ofrece oportunidades para el crecimiento personal y profesional cuando se cuenta con las condiciones adecuadas. Futuros estudios podrían profundizar en cómo las características específicas del entorno laboral pueden influir en la salud mental y emocional de los empleados, así como en la efectividad de programas diseñados para abordar estos problemas.

Entre las principales conclusiones de este estudio, se pudo obtener un diagnóstico sobre la situación de los colaboradores con el fin de generar las categorías teóricas para el programa de prevención. Para ello, se tomaron en cuenta los principales hallazgos del presente estudio, con la finalidad de trabajar directamente sobre los aspectos que tienen mayor influencia sobre ambas variables y de esta manera, ofrecer mejores condiciones de trabajo a los colaboradores. En relación con los niveles de estrés y ansiedad, se encontró que en líneas generales son altos. Sin embargo, se percibe, aunque en menor grado, cambios de humor repentino, frustración, bajo estado de ánimo, dificultades de concentración, angustia, nerviosismo, irritabilidad, tristeza, preocupación excesiva, enojo.

Con respecto a las limitaciones de la investigación, al igual que las personas que trabajan en la oficina, los trabajadores remotos también presentan dificultades para concentrarse en sus tareas. Se distraen aún más fácilmente sólo porque están en casa y no tienen un buen lugar para trabajar. Asimismo, otros factores que trastocan su rutina diaria, como las tareas del hogar, también pueden causar problemas.

Además, la incapacidad para separar la vida profesional de la vida personal. Este suele ser un desafío importante que los trabajadores remotos deben superar porque, sin establecer regulaciones adecuadas, trabajar y vivir sin un entorno laboral puede mezclarse con la vida

diaria. Incapacidad para distinguir cuándo hacer las tareas del hogar y cuándo dedicar tiempo al trabajo.

Entre las propuestas de continuidad y con el objetivo de lograr resultados más efectivos en la implementación de futuros programas de intervención para el estrés laboral, se sugiere seleccionar un lugar adecuado que proporcione al personal el espacio necesario para llevar a cabo las dinámicas y asegurar la participación de todos. En futuras investigaciones, se aconseja no fragmentar las sesiones, ya que esto evitara la pérdida de tiempo en la reconexión de las ideas entre un día y otro.

Para mantener o mejorar los niveles de estrés laboral, además del programa de intervención, se recomienda prevenir la sobrecarga de trabajo y evaluar las capacidades de los empleados. Además, implementar estrategias y estilos de afrontamiento; así como hábitos de vida saludable. En esta etapa es significativo establecer un cronograma de trabajo y hacer todo lo posible para cumplirlo. Asimismo, es importante que las personas involucradas comprendan que, aunque no se trabaja en el mismo lugar, se siguen desempeñando roles importantes y responsables en el trabajo. Igualmente, si se trabaja en casa, es necesario adecuar el espacio, convirtiéndolo en una "oficina personal" que destaque del resto. Vale la pena cuidar la iluminación y el confort.

Agradecimientos

Se agradece especialmente a la Universidad Internacional Iberoamericana y a sus docentes de postgrado, así como a los colaboradores de la empresa seleccionada para la realización del estudio, por su disposición a colaborar con la investigación.

Conflicto de intereses

Declaro que no existe ningún conflicto de intereses en la realización de la investigación titulada "Prevención y Atención de los Niveles de Estrés y Ansiedad en Colaboradores que Laboran en Modalidad de Trabajo Remoto". Todos los participantes y colaboradores involucrados en este estudio han sido seleccionados de manera imparcial y no recibirán beneficios económicos ni materiales que puedan influir en los resultados de la investigación.

Referencias

- Arteaga, M. (2020). *Estrés en los trabajadores de la salud del distrito 10d01 durante la implementación del teletrabajo en medio de la pandemia covid-19.*.. Bogota: Repositorio Digital Universidad internacional SEK. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3981>.
- Chuco, V. (2021). *El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores.* Universidad Mayor de San Marcos. <https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/NBR/article/view/215/454>. DOI: 10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059.
- Cortes, G. H. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador.* Trabajo final de grado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. <http://hdl.handle.net/10554/52814>
- Cuellar Cueva SC, Gallegos Mamani FY, Arias Gallegos WL, Morey Vargas AJ. Estrés laboral y teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 en base a un análisis de la literatura científica en Latinoamérica. rev cuban salud trabajo [Internet]. 2025 [citado 14 May 2025]; 26 . Disponible en: <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/929>
- Espinosa, E. &. (2021). *Estrés laboral durante la pandemia COVID-19 en los colaboradores de la empresa Agro Frost, S.A.* Trabajo final de grado. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Arrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4918/ESPINOSA%20y%20CALVO.pdf?sequence=1>

- Hernández, G. (2023). Salud mental en el trabajo: Los estragos de un choque de pandemias. El Economista. En: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Salud-mental-en-el-trabajo-Los-estragos-de-un-choque-de-pandemias-20230523-0052.html>
- Hernández Sampieri, R. F. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. DOI: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jamil, A. (2023). Exploring the Link Between Job Stress and Performance: Identifying the Root. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance & Management Sciences. Vol. 13, No. 3, 2023, E-ISSN: 2225-8329Causes. DOI:10.6007/IJARAFMS/v13-i3/19073
- Montoya, C. (2021). *Riesgos Psicosociales laborales*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/riesgos-psicosociales-laborales/>
- Olivares, D. (2021). Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral: Una revisión sistemática. Volumen 6 No. 13 | Enero - abril 2025 | Pp. 40 - 58. <http://doi.org/10.62349/talento.v7i13.1>
- Ortiz, R. E., Forero, Q. L. F., Arana, C. L. V. y Polanco, V. M. (2021). Resiliencia, optimismo, esperanza y sentido de vida en el adulto mayor con y sin enfermedad crónica de la ciudad de Bogotá. *Diversitas*, 17(2). <https://doi.org/10.15332/22563067.7117>
- Papalia, D. E. (2017). *Desarrollo humano*. México: Mc Graw Hill.
- Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte, vol. 35, núm. 1, 2019, Enero-Abril, pp. 156-184. DOI: <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Rengel, L. (2023). Factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en una empresa ambateña. *Uniandes Episteme. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, vol. 10, núm. 2, pp. 274-285. DOI: <https://doi.org/10.61154/rue.v10i2.2953>
- Rodriguez, C. P. (2021). Efectos del Covid 19 en Panamá: Cierre de empresas y tasa de desempleo en los jóvenes. *Investigación y pensamiento Crítico*, 40-50. DOI: <https://doi.org/10.37387/ipc.v9i3.263>.
- Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L. y Fuentes, G (2022). Efectos del Estrés Laboral Post Pandemia en Trabajadores de una Empresa del Sector comercial en la Ciudad de Bogotá. *Rev. Ingeniería, Matemáticas de Ciencias de la Información*. Vol. 10 / Núm. 19 / enero-junio de 2023;145-155. DOI: <http://dx.doi.org/10.21017/>
- Sucapuca Quispe, Edwuin Javier, Yapu Jallo, Luzby, Mamani-Benito, Oscar Javier, & Turpo Chaparro, Josué Edison. (2022). Efecto de la carga de trabajo y estrés sobre la percepción del teletrabajo en docentes peruanos: rol mediador de la satisfacción laboral. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 31(1), 70-78. Epub 23 de mayo de 2022. Recuperado en 22 de mayo de 2025, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602022000100008&lng=es&tlang=es.