

**MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
TELETRABAJADORES.**

TRABAJO DE GRADO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS MANAGEMENT DE LA GESTIÓN HUMANA
BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2019**

**MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
TELETRABAJADORES.**

TRABAJO DE GRADO

**Ps. JAIME FERRO VÁSQUEZ
ASESOR**

**LUISA FERNANDA BARRERA DIAZ (426282)
MARIA CAMILA CASAS MARROQUÍN (426334)
ADRIANA YICETH LIZARRALDE VARGAS (426384)**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS MANAGEMENT DE LA GESTIÓN HUMANA
BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 2019**



La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/col/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

Agradecimientos

Nuestros agradecimientos a quienes nos asesoraron en el desarrollo del Trabajo de Grado:
Jaime Ferro Vásquez, por el seguimiento y enseñanza que nos brindaron.
A la Universidad Católica de Colombia por su formación integral.

Dedicatoria

A nuestras familias
Con inmensa gratitud y cariño,
quienes estuvieron siempre
apoyándonos con paciencia.

Tabla de contenido

Resumen, 1

Historia del teletrabajo, 3

Objetivos, 27

Objetivo general, 27

Objetivos específicos, 27

Estudio de mercado, 28

Resultados, 35

Conclusiones, 51

Referencias, 53

Lista de tablas

Tabla 1. *Valoración de habilidades del teletrabajador por los empresarios encuestados, 6*

Tabla 2. *Costos operacionales y no operacionales, 34*

Lista de figuras

- Figura 1.* Motivos para utilizar los servicios de teletrabajo, 9
- Figura 2.* Motivos por los que no se accede a los servicios de teletrabajo, 9
- Figura 3.* Logo Telematerial, prevención riesgo psicosocial, 29
- Figura 4.* Gráfica de empresas mencionadas en el mercado potencial, meta y objetivo, 32
- Figura 5.* Inicio de página, nombre del producto, 35
- Figura 6.* Imágenes de nuestro objetivo, que buscamos y estructura del manual,35
- Figura 7.* Descripción de nuestro objetivo, que buscamos y estructura del manual,36
- Figura 8.* Contacto,36
- Figura 9.* Pestaña manual, vista para supervisor y teletrabajador,37
- Figura 10.* Ingreso sesión para supervisor,37
- Figura 11.* Riesgos psicosociales evaluados en los teletrabajadores,38
- Figura 12.* Riesgo psicosocial trabajo-familia, definición y factores protectores,38
- Figura 13.* Riesgo psicosocial claridad del rol, definición y factores protectores,38
- Figura 14.* Riesgo psicosocial aislamiento, definición y factores protectores,39
- Figura 15.* Riesgo psicosocial tecnoestrés, definición y factores protectores,39
- Figura 16.* Ingreso a teletrabajador para responder encuesta y conocer sus resultados,39
- Figura 17.* Ingreso a teletrabajador para responder encuesta,40
- Figura 18.* Afirmaciones 1, 2 y 3 de la encuesta validada por jueces expertos,40
- Figura 19.* Afirmaciones 4, 5 y 6 de la encuesta validada por jueces expertos,41
- Figura 20.* Afirmaciones 7, 8 y 9 de la encuesta validada por jueces expertos,42
- Figura 21.* Afirmaciones 10, 11 y 12 de la encuesta validada por jueces expertos,43
- Figura 22.* Afirmaciones 13 y 14 de la encuesta validada por jueces expertos,44
- Figura 23.* Afirmaciones 15 y 16 de la encuesta validada por jueces expertos,44
- Figura 24.* Riesgos psicosociales evaluados en el teletrabajador,45
- Figura 25.* Riesgo psicosocial trabajo-familia, definición y factores protectores para teletrabajador,45
- Figura 26.* Riesgo psicosocial claridad del rol, definición y factores protectores para teletrabajador, 45

Figura 27. Riesgo psicosocial aislamiento, definición y factores protectores para teletrabajador, 46

Figura 28. Riesgo psicosocial tecnoestrés, definición y factores protectores para teletrabajador, 46

Figura 29. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial trabajo familia alto, 47

Figura 30. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial trabajo familia alto, 47

Figura 31. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial claridad del rol alto, 48

Figura 32. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial tecnoestrés alto, 48

Figura 33. Ejemplo gráficas de los resultados enviados del cargo 1, 49

Figura 34. Ejemplo gráficas de los resultados enviados del cargo 2, 49

Figura 35. Ejemplo gráficas de los resultados enviados del cargo 3, 50

Figura 36. Ejemplo gráficas de los resultados de comparación de cargos, 50

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta de riesgos psicosociales en teletrabajadores, 69

MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJADORES.

Resumen

Se diseñó un manual digital de prevención de riesgos psicosociales llamado Telemニュアル, con el objetivo de promover la prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores. Se realizó un estudio de mercado en el cual se pudo establecer como mercado potencial Colombia que cuenta con 519 empresas que implementan la modalidad de teletrabajo, mercado meta Bogotá con 265 empresas que lo implementan y mercado objetivo la localidad de Chapinero, esta localidad cuenta con 64 empresas que implementan el teletrabajo. Los resultados arrojaron el diseño de una página web compuesta por una encuesta, validada por jueces expertos y conformada por 16 ítems acerca de situaciones que permiten evaluar la presencia de riesgos psicosociales en el actual ambiente de trabajo que desempeñan los teletrabajadores, los resultados de dicha encuesta son enviados al correo del supervisor y del teletrabajador, para que posteriormente tanto los teletrabajadores como los supervisores ingresen al manual digital y seleccionen los factores de riesgo en los cuales desean trabajar y tengan conocimiento de los factores protectores que pueden disminuir la aparición de dichos factores de riesgo. La página permitirá el acceso tanto a la organización mediante el supervisor y al colaborador en este caso el teletrabajador, que interactúen con el producto.

Palabras Clave: Teletrabajo (2003), teletrabajador, riesgos psicosociales (2001), prevención (1973).

Con el desarrollo de las tecnologías se ha podido evidenciar un cambio en las formas de trabajo, por ejemplo, la implementación del teletrabajo en las organizaciones que implica un crecimiento en la cantidad de teletrabajadores en varios países y Colombia no es una excepción (Alcover, Martínez & Rodríguez, 2015).

De acuerdo con MinTic (2016), para la implementación del teletrabajo, es importante que en un primer momento se lleve a cabo la firma de un pacto, con la participación en talleres de capacitación enfocados hacia los directivos de las organizaciones, para generar de esta manera, una forma específica e inicial de implementación del teletrabajo y que permita identificar la viabilidad de la implementación de esta forma de trabajo, como un plan piloto. Lo anterior debe incluir una asesoría legal y tecnológica.

Es importante hablar de los factores psicosociales existentes en esta modalidad de empleo, ya que hace referencia a la relación que existe entre la persona y su entorno, la carga, el ritmo y el contenido del trabajo, así como el rol que desempeña el trabajador y las relaciones interpersonales. En este sentido, resulta indispensable identificar y evaluar los riesgos psicosociales en las empresas, ya que estos se producen cuando hay ciertas deficiencias en cuanto al diseño, organización y gestión del trabajo, lo que puede generar consecuencias a nivel psicológico, físico y social negativas, como el estrés, agotamiento y/o depresión.

De acuerdo con la Confederación de Empresarios de Málaga (2013), los factores psicosociales suponen una problemática que afectan tanto a los intereses personales como empresariales, debido a que afectan la salud individual y los procesos a nivel organizacional, lo que supone que para su estudio se debe comenzar desde un enfoque bio-psicosocial que integre los distintos niveles de salud: Física, psicológica y social. A partir de esto, es importante identificar que algunos de los riesgos psicosociales en los teletrabajadores son: Equilibrio trabajo-familia, aislamiento social, tecnoestrés, falta de apoyo social, flexibilidad, uso de las TICs,

control y autonomía en el trabajo. Al identificar y prevenir cada uno de estos riesgos psicosociales, se busca que a nivel organizacional haya una disminución de los índices de absentismos e intenciones de abandono laboral y un aumento en la productividad, satisfacción y compromiso laboral. En cuanto al trabajador, se busca disminuir los efectos del estrés, aumentar la motivación, satisfacción personal y la conciliación trabajo-familia, por lo que se considera como un proceso gana-gana.

En este mismo sentido, para comenzar a abordar los riesgos psicosociales, también es importante dirigirse de igual forma a la parte legal, más específicamente a la Resolución 2646 de 2008, en la cual se establecen las disposiciones y responsabilidades en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo y para la identificación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

El documento a continuación busca dar a conocer los fundamentos conceptuales y empíricos acerca de los riesgos psicosociales y su relación con el teletrabajo, para el diseño de un manual que prevenga riesgos psicosociales en teletrabajadores, con la finalidad de beneficiar a aquellas empresas que lo implementen.

Historia del Teletrabajo

Field y Chan (2018), afirman que actualmente la sociedad se encuentra inmersa en un proceso de innovación tecnológica y organizacional, en el cual las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también denominadas TICs, influyen en el contexto del trabajo, de esta manera surge el teletrabajo, cuyo término fue acuñado en 1975 por Nilles, quien afirmaba que la telecomunicación es una fuente de descentralización (Alcover, Martínez & Rodríguez, 2015).

El teletrabajo en Colombia ha sido definido según el artículo 2 de la Ley 1221 de 2008 como una forma de organización laboral que consiste en la prestación de servicios que utiliza las Tecnologías de Información y la Comunicación como soporte para el contacto entre el trabajador

y la empresa, esto quiere decir que no se requiere la presencia física del trabajador en un sitio de trabajo (Martínez, Cote, Dueñas & Camacho, 2017).

Acorde con lo anterior, en la actualización de la Ley 1221 de 2008, el decreto 884 de 2012 estipula que esta alternativa de trabajo es una forma de organización laboral que se lleva a cabo en el marco de un *contrato* de trabajo o de una relación laboral dependiente, que se basa en el desempeño de actividades que posteriormente son remuneradas, utilizando como soporte las diferentes TICs para el contacto entre el trabajador y empleador sin ser un requisito la presencia del trabajador en un sitio específico de trabajo, en otras palabras, es un trabajo que se realiza a distancia, puede ser desde el hogar u oficinas remotas durante la mayor parte de la semana laboral.

De acuerdo con el Ministerio de las Tecnologías, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital (2016), algunas de las características más importantes del teletrabajo se basan en que los teletrabajadores deben contar con las mismas condiciones laborales y derechos que los demás, la empresa debe suministrar las herramientas necesarias al teletrabajador, no les es aplicable las disposiciones sobre jornada máxima legal, horas extra y trabajo diurno, el lugar destinado al teletrabajo debe ser verificado por el empleador, y por último resaltan que se les debe incluir en el programa de seguridad y salud en el trabajo.

Desarrollo del Teletrabajo

Cabe aclarar que a nivel mundial, la forma de ver el teletrabajo es variable, pero cuenta con un aspecto en común que hace referencia a que es una forma de empleo que pretende omitir la presencia física del empleado (Cataño & Gómez, 2014), brindando ciertas ventajas para la empresa, entre las cuales se encuentra la reducción de costos de traslado, aumento de productividad y reducción tanto del ausentismo como del retiro voluntario de los empleados, además de lograr la reducción de costos en la planta física (como mantenimiento, servicios

públicos, entre otros), generando mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio (Repetto & Ibáñez, 2016; Jiménez, 2017).

Importancia del Teletrabajo

Algunos de los aspectos positivos del teletrabajo en lo que concierne a los teletrabajadores, se basan en el mejoramiento de la calidad de vida, disminución de los niveles de estrés, aumento en la autonomía laboral, ahorro en tiempos y dinero de traslados, mejoras en la alimentación y salud, mayor satisfacción laboral, menor número de distracciones y mayor productividad (Greer & Payne, 2014; Echeverría, 2018; Mann, Varey y Button, 2000; como se citó en López & Osca, 2008). En un estudio, realizado por Villalba, Villamizar y Sánchez (2017), se pudo establecer que se genera un mejoramiento de las relaciones familiares ya que por la flexibilidad del tiempo pueden compartir más con ellos, por lo que afirman que esta modalidad de trabajo lleva a un gana-gana tanto para las empresas como para los empleados, fortaleciendo principios basados en la confianza, por parte de los directivos, y en la responsabilidad y cumplimiento por parte de los teletrabajadores.

Por otra parte, dentro de los inconvenientes que se presentan en teletrabajadores, según López y Osca (2008), se encuentran: mayor aislamiento, más horas de trabajo, carencia de apoyo social, menos *derecho* a estar enfermo y mayores costos debido a la implementación del teletrabajo.

En lo referente a estadísticas, el teletrabajo ha aumentado de manera significativa, sobre todo en países desarrollados, por ejemplo, en Estados Unidos un 23% de las personas que trabajan afirman trabajar algunas horas desde la casa en días pico (Bureau of Labor Statistics, sf; cómo se citó en Repetto & Ibáñez, 2016), este crecimiento requiere de estrategias cada vez más eficaces que promocionen el teletrabajo como una herramienta que mejora la calidad de vida de los habitantes y que maximice el uso de tecnologías. Se puede afirmar que las cifras de

teletrabajadores y empresas que implementan el teletrabajo irán en línea ascendente debido a los avances tecnológicos (López y Osca, 2008).

En cuanto a un estudio realizado en la ciudad de Bucaramanga por Guzmán y Villamizar (2017), se encontraron diferentes aspectos que son importantes resaltar, entre ellos que los empleadores indican que el teletrabajo requiere de ciertos elementos como la disciplina (85%), el compromiso (84%) y una mayor capacitación (74.3%), y que en ella los empleados trabajan más que en modalidad presencial (40.7%), porque se deben cumplir las actividades propuestas con anterioridad, evidenciando un cumplimiento con mayor efectividad. De igual forma explican que los empleadores consideran que los teletrabajadores requieren de diferentes habilidades para el desarrollo de sus labores en la organización, dichas habilidades son mencionadas a continuación:

Tabla 1. Valoración de habilidades del teletrabajador por los empresarios encuestados

Valoración de habilidades del teletrabajador	Porcentaje
Responsabilidad	85.9%
Cumplimiento de su deber	85.8%
Aporte de ideas	85.8%
Participación	85.0%
Aportes para la solución de problemas	84.9%
Innovador	84.3%
Colaborador	84.1%
Creativo	84.1%
Manejo herramientas ofimáticas	81.6%
Buenas relaciones sociales	80.6%
Actuar con libertad	76.1%
Interactuar con sus compañeros de manera virtual	74.4%
Buen comunicador	72.3%
Autonomía para la toma de decisiones	72.2%

Fuente: Guzmán y Villamizar (2017)

Cabe mencionar que Villalba, Villamizar y Sánchez (2017) en su estudio confirmaron el aumento en la productividad de los teletrabajadores, ya que es notorio y se convierte en uno de los atractivos para que los directivos lleven a cabo esta modalidad, al igual que el ahorro que se puede obtener con la reutilización de puestos de trabajo, ya que un solo puesto se puede utilizar por dos o tres teletrabajadores, lo que permite la ampliación del talento humano y los beneficios que esto lleva, sin necesidad de ampliar la infraestructura.

En cuanto a los tipos de modelo organizativo de teletrabajo, Alonso y Cifre (2002) definen los siguientes:

1. Teletrabajo desde casa (Tiempo parcial o completo).
2. Teletrabajo combinando (El trabajo varía entre la oficina y la casa).
3. Teletrabajo móvil (Se realiza en cualquier lugar desde que haya comunicación con la organización y/o clientes).
4. Centros de trabajo (Oficinas satélite, oficinas en el extranjero, entre otras).

En lo que refiere a los tipos de teletrabajadores Alonso y Cifre (2002), hacen mención de: Telepleado (trabajador con relación contractual con la empresa), freelance o teleautoempleado y aquel en el que se combina la relación contractual de la empresa y el trabajo por encargo.

En Colombia, de acuerdo con la ley 1221 de 2008, se pueden contemplar tres formas de teletrabajadores: Autónomos, quienes trabajan fuera de la empresa; móviles ya que tienen un lugar de trabajo establecido pero los dispositivos móviles son fundamentales para su labor y suplementarios, quienes trabajan 2 o 3 días de la semana en su casa y el resto de días en su oficina.

En cuanto al perfil del teletrabajador la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) afirma que es conveniente tener presente la aptitud individual, psíquica y social para llevar a cabo la modalidad de teletrabajo, así como las funciones y características del puesto que

desempeña la persona empleada. Así mismo, recomiendan que la empresa defina claramente el perfil de cargo al que se aspira y describa las competencias requeridas, cualidades y características de personalidad que deba reunir el posible tele-empleado.

Otro punto a tener en cuenta según la OIT (2011), son las cualidades que el teletrabajador debe tener para llevar a cabo un proceso exitoso tales como: seguridad, autonomía, autocontrol, proactividad, iniciativa, capacidad de proceder solo sin supervisión, capacidad para tomar decisiones, capacidad de adaptación rápida a situaciones de cambio, flexibilidad para orientarse en la búsqueda y concreción de resultados, competencia para plantear un plan de acción con objetivos, disciplina, sistematicidad y orden, capacidad de gestionar la comunicación, capacidad de auto gestionar el tiempo, alto grado de compromiso y capacidad para armonizar vida familiar y laboral.

Con respecto al teletrabajo en Colombia y de acuerdo con MinTIC (2016), para implementar en Colombia la iniciativa Teletrabajo, el primer paso es una firma de pacto, donde las empresas empiezan a conocer esta modalidad laboral y se comprometen a hacer parte de esta tendencia; luego se pasa a talleres de capacitación que explican claramente a las cabezas de organizaciones y sus áreas de talento humano el paso a paso que tendrían en sus procesos laborales para implementar el trabajo remoto. Posteriormente, se realiza un estudio de caso particular que permite ver la viabilidad del Teletrabajo y la implementación de un piloto, incluyendo todo el tiempo la asesoría legal y tecnológica para lograrlo.

A partir de un estudio realizado por González, Galvis y Vera (2016) en líderes comunales de Santa Marta, Colombia, se pudo establecer los motivos por los cuales utilizan los servicios del teletrabajo (Figura 1) son: obligación, seguridad y facilidad. Mientras que los motivos por los cuales no se accede a dichos servicios (Figura 2) son: desinterés, desconocimiento, cultura, económicos, técnicos, falta de habilidades y desconfianza, así como se muestra a continuación.

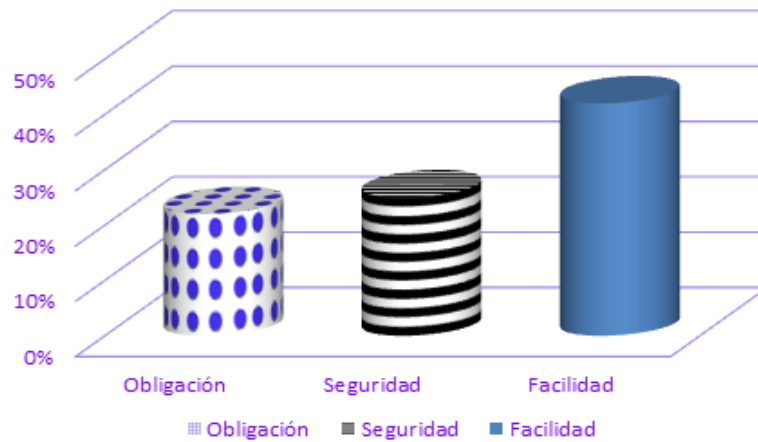


Figura 1. Motivos para utilizar los servicios de teletrabajo (Tomado de González, Galvis y Vera, 2016)



Figura 2. Motivos por los que no se accede a los servicios de teletrabajo (Tomado de González, et al., 2016)

En lo referente a la asesoría legal, en Colombia existe un marco jurídico compuesto por unas normas que regulan el teletrabajo en nuestro territorio:

- Ley 1221 de 2008: Normas para regular y promover el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo (Positiva, 2017).

- Art. 6 de la ley 1221 de 2008: El congreso de la República de Colombia, establece garantías laborales, sindicales y de seguridad social en igualdad de condiciones para todos los trabajadores (Positiva, 2017).
- Decreto 884 de 2012-Art.8 (Reglamenta el teletrabajo en relación de Dependencia): Se hace mención de las obligaciones de los empleadores y teletrabajadores en seguridad y prevención de riesgos laborales (Positiva, 2017).
- Resolución 2886 de 2012: define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete. (Portal Teletrabajo Colombia, 2018)

Las empresas que han firmado el pacto por el teletrabajo entre el 2012 y el 2018 han sido alrededor de 517, dentro de las que se encuentran: 472, SENA, Alcaldías (Medellín, Armenia, Barranquilla, Bello, Bogota, Bucaramanga, Buga, Cali, Cartagena de indias, Fusagasugá, Ibagué, Manizales, Pereira, Popayán, Quibdó, Neiva), ARGOS, Bancolombia, Bayer, Cafam, Banco agrario, Cámara de comercio, Fenalco, Famisanar, Nutresa, IBM, ICBF, Ministerios, Transmilenio, WWF Colombia, Nokia, Avianca, Icetex, Cruz roja colombiana, Coljuegos, entre otras.

Seguridad y Salud en el trabajo

Según la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS), la seguridad y salud en el trabajo tiene como objetivo lograr la promoción y mantenimiento de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, previendo los daños que puedan ser ocasionados (OIT y OMS, 1984). Además, Cataño y Gómez (2014) afirman que el sistema de seguridad y salud en el trabajo, se

encuentra dirigido a la conservación de salud, bienestar y equilibrio de la vida tanto personal como laboral de las personas que pertenecen a una organización, ya sea de manera presencial o a distancia.

Respecto a las áreas de las cuales se encarga la seguridad y salud en el trabajo, Cortés (2018) hace referencia a: higiene del trabajo, seguridad en el proyecto y mapas de riesgos, ergonomía y psicología aplicada a la prevención (incluye factores psicosociales).

El Ministerio de la Protección Social (2008) a través de la Resolución 2646 establece los siguientes criterios para la evaluación de estos factores:

- a) Condiciones de salud a nivel general.
- b) Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- c) Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común.

Respecto a los criterios de intervención El Ministerio de la Protección Social (2008) a través de la Resolución 2646 hace referencia:

1. Toda intervención implica compromiso de la dirección de la empresa y los trabajadores.

2. La intervención se establecerá con la participación de los directamente afectados.

3. Para priorizar la intervención, se debe tener en cuenta:

- Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.

- Aquellas condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa.

4. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones.

5. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitarán el conocimiento y motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y bienestar.

6. En los métodos de intervención debe primar el enfoque interdisciplinario.

7. Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.

8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional y a los de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.

9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis.

Por otra parte, cabe mencionar que una ley que aplica en este sector de seguridad y salud en el trabajo en Colombia es la Ley 1562 de 2012, en la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

Méndez (2017) afirma que los riesgos físicos son detectables más fácilmente ya que pueden derivarse del espacio físico en el cual se lleva a cabo el trabajo y de sus equipos de trabajo (escritorios, sillas, etc.), lo cual es entendido como entorno de trabajo y debe caracterizarse por tener espacio suficiente para que sea posible realizar cambios de postura y movimientos ordinarios del trabajador, además, debe contar con iluminación suficiente para garantizar un nivel adecuado de claridad evitando problemas oculares. Además, la OIT y OMS (1984), establecen que existen factores que pueden ser elementos positivos para el bienestar de los trabajadores, también llamados factores protectores o pueden ser elementos negativos, también llamados factores de riesgo.

De igual forma Méndez (2017) establece que no basta con tener políticas que permitan el teletrabajo. Las organizaciones que usan el teletrabajo con éxito también hacen un esfuerzo

continuo y explícito para crear una cultura donde esta forma de trabajar es valorada y donde los empleados que trabajan de forma remota no se ven comprometidos o se consideran menos comprometidos con la organización. Se puede promover esta cultura compartiendo historias de éxito, creando un proceso mediante el cual los empleados puedan tener acceso a un proceso de resolución de problemas para abordar las dificultades cuando se consideran menos valorados simplemente por el teletrabajo, se encontró que es fundamental construir alianzas en las cuales la persona cuente con el apoyo necesario tanto a bienestar físico y psicológico.

Riesgos psicosociales en el trabajo

El Ministerio de la Protección Social define mediante la Resolución 2646 de 2008, a los riesgos psicosociales como “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (p.2), generando daños psicológicos, fisiológicos o sociales en el trabajador (OIT y OMS, 1984).

Los riesgos psicosociales laborales también son definidos como “situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno, 2011; como se citó en Camacho & Mayorca, 2017, p.161), Camacho y Mayorca (2017) afirman que estos riesgos surgen si algunos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con alta probabilidad de generar efectos negativos en la salud del trabajador y puede llegar a ocasionar repercusiones en la organización.

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010) brindan una serie de herramientas para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, en la página se encuentra una carpeta de archivos relacionados con la prevención de riesgos psicosociales, dentro de esta carpeta existe un archivo en excel llamado cuestionario de riesgos

psicosociales, el cual se encuentra dividido por las dimensiones: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo y otros puntos importantes. Se pretende que el archivo se imprima y diligencie por los trabajadores y según la suma de respuestas se sabrá el nivel de riesgo psicosocial.

Otra prueba que permite la evaluación de los factores de riesgo psicosocial es el *Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)*, el cual fue desarrollado por el Centro Nacional Danés de Investigación para el Ambiente de Trabajo como un instrumento para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo con la finalidad de facilitar la comunicación entre los lugares de trabajo, los profesionales e investigadores (Berthelsen, Hakanen, Kristensen, Lönnblad & Westerlund, 2016). Este cuestionario ha tenido variaciones en su contenido con versiones corta, media y larga; *COPSOQ II* refleja una perspectiva de los aspectos positivos y negativos del entorno de psicosocial del trabajo: demandas, organización y contenido del trabajo, relaciones interpersonales y liderazgo, conflicto entre el trabajo y la familia, salud, bienestar y comportamientos ofensivos como capital social a nivel laboral (Pejtersen, Kristensen., Borg and Bjorner, 2010). El cuestionario *COPSOQ* se ha traducido a 25 idiomas entre ellos español, inglés, portugués entre otros.

El cuestionario en su adaptación al español quedó nombrado como ISTAS 21, la cual en su versión larga evalúa 5 dimensiones tales como las exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia, y estas a su vez tiene subdimensiones. Cada pregunta del cuestionario tiene 5 opciones con un puntaje que va del 0 al 4, donde el puntaje mayor señala riesgo (Alvarado, et al., 2012).

En cuanto a los riesgos psicosociales propios del teletrabajo, Méndez (2017), afirma que los riesgos psicosociales en el teletrabajo pueden incrementar especialmente si se realiza con desconexión tecnológica de la empresa produciendo aislamiento. Además, el teletrabajo puede generar problemas como la falta de adaptación a la nueva forma de trabajo.

De igual forma Gil (2012), establece que son aquellos factores de tipo psicológico que se generan en el ambiente laboral los cuales están expuestos los teletrabajadores y que tienen una incidencia en todas las esferas en donde se desenvuelven los sujetos, pueden ser riesgos psicosociales en el teletrabajo:

El equilibrio trabajo-Familia, en ocasiones el teletrabajo genera un exceso de trabajo (implica horarios de trabajo extensos) que, combinado con el trabajo en casa, produce una insatisfacción tanto para el teletrabajador como para su familia (Salazar, 2016). Martínez, et al. (2017), afirman que el incremento de conflicto trabajo-familia puede ser un riesgo psicosocial en el teletrabajo y que es un desafío que se puede superar mediante el establecimiento de capacitaciones y buenas prácticas laborales. En este sentido, Giovanis (2018) realizó un estudio en Estados Unidos, en el que pudo concluir que las mujeres que tienen esposos teletrabajadores, perciben que hay una división de las tareas del hogar y el cuidado de los hijos, además, se concluyó que las mujeres son más felices cuando ellas o sus esposos son teletrabajadores.

Por otra parte, se encuentra el aislamiento, este factor se presenta porque el teletrabajador no está en contacto físico con sus compañeros de trabajo, lo que supone una disminución en las relaciones sociales del ambiente de trabajo y desactualización de información a nivel profesional. (Marshall, Michaels & Mulki, 2007; como se citó en García, 2018). En casos extremos el aislamiento puede conducir a comportamientos paranoides respecto a la organización y a conductas de alcoholismo (Di Martino, 2001; como se citó en García, 2018).

En el estudio realizado por McNaughton, Rackensperger, Dorn and Wilson (2014) se encontró que los teletrabajadores propusieron estrategias para afrontar el aislamiento tales como la creación de redes sociales que le permitiera estar en contacto con sus compañeros de trabajo, ser invitados e integrados a todas las celebraciones que la empresa organice y finalmente propusieron a sus gerentes mejorar la comunicación que tenían, enfatizando en la calidad de la información que les brindaban y no en la cantidad de la misma. Otro de los riesgos psicosociales se encuentra relacionado con la falta de apoyo social, López y Osca (2008) afirman que es posible que se genere debido a que en el teletrabajo existe un reducido contacto personal que influye en la posibilidad de recibir apoyo, esto genera preocupación y miedo a que se produzca un fallo que afecte el trabajo y puede provocar estrés, aunque por otra parte, Nakrošienė, Bučiūnienė, y Goštautaitė (2019) afirman que el reducido contacto con compañeros de trabajo, tiene una correlación positiva con mayor productividad por parte de los teletrabajadores especialmente si existe un lugar de trabajo adecuado y la posibilidad de cuidar a la familia durante el desarrollo del trabajo.

En la investigación realizada por Collins, Hislop y Cartwright (2016) se encontró que esta relación positiva entre el teletrabajo y el aislamiento laboral, se podía evidenciar en aquellas personas que no les gustaba su ambiente laboral y por tanto no tenían buenas relaciones con sus compañeros que consideraban no agradables, así mismo generaban nuevas relaciones laborales con compañeros que también eran teletrabajadores y esto los hacía trabajar más a gusto que en las oficinas de la empresa donde laboraban. El anterior estudio también se relaciona con el realizado por Meymandpour y Bagheri (2017) donde se estudió el efecto del agotamiento en teletrabajadores con personalidad extrovertida e introvertida, y los resultados arrojados permitieron ver que las personas introvertidas tienen mejor capacidad para soportar el cansancio

y el manejo de las tecnologías en comparación con las personas extrovertidas que necesitan de tener relaciones laborales para desempeñarse mejor en un ambiente laboral.

El tecnoestrés considerado como otro de los riesgos psicosociales, se presenta cuando al teletrabajador se le dificulta trabajar con las TICs y se evidencia de dos formas: cuando las personas se esfuerzan por aprender a manejar los diferentes equipos tecnológicos y cuando se relacionan tanto con dichos equipos y el uso del internet que no pueden manejar sus horarios laborales (García, 2018).

El tecnoestrés se genera debido a los rápidos avances en las TICs, ya que el teletrabajador debe estar renovando sus conocimientos y habilidades técnicas constantemente para que de esta manera puedan enfrentar la presión de un sistema cada vez más complejo (López & Osca, 2008).

Georgiana (2018) definió los tipos de tecnoestrés, tales como:

1. Tecnoansiedad, definida como un sentimiento de incompetencia en cuanto a las innovaciones tecnológicas.
2. Tecnoadicción: Se caracteriza por el excesivo uso de las tecnologías.

Así mismo Georgiana (2018), realizó una investigación para determinar si la intervención en situaciones de presencia de tecnoestrés podría mejorar el clima laboral de los trabajadores, para lo cual se tomaron 6 grupos de 7 personas cada uno y se utilizó en la primera parte una plantilla de Valencia a 8 trabajadores administrativos para detectar la presencia de tecnoestrés ante la presencia de equipos tecnológicos. En la segunda parte de la investigación se utilizó el modelo RED, herramienta que permite validar científicamente la evaluación de los riesgos psicosociales en ámbito laboral, este cuestionario se encuentra dividido en 5 bloques tales como datos administrativos, uso de las tecnologías, antecedentes psicosociales del tecnoestrés, experiencia del tecnoestrés y consecuencias psicosociales del tecnoestrés (Georgiana, 2018).

Por otra parte, se encuentra el conflicto del rol, este surge cuando la persona percibe que las demandas laborales son incompatibles entre sí y se relaciona con la ansiedad, depresión y burnout (López & Osca, 2008).

En el 2008, López y Osca realizaron un estudio en el cual aplicaron el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en Teletrabajo: Cuestionario RED-TT (Recursos, Emociones y Demandas en Teletrabajo) elaborado por Cifre, Salanova, Martínez- Pérez, Martínez, Llorens y Grau a 112 teletrabajadores que consta de 6 dimensiones: conflicto del rol, apoyo supervisor, formación TIC, autoeficacia TIC, tecno estrés y satisfacción laboral. En este estudio se pudo concluir que:

- Entre mayor formación de las TICs, menor es el tecnoestrés.
- El conflicto del rol se relaciona con el tecnoestrés.
- La sobrecarga en el trabajo puede generar tecnoestrés.
- Se esperaba que el apoyo del supervisor disminuye el estrés, pero se evidenció que lo aumentaba, por lo que se supone que solicitar apoyo es lo que genera tecnoestrés.
- “El tecnoestrés se predice directamente por el conflicto y el apoyo y, de forma mediada, a través de la influencia de la falta de formación en TICs” (P.76). Más adelante, Gaudioso, Turel, y Galimberti (2017), realizaron un estudio con el cual concluyeron que los factores tecnológicos producen tensión, lo cual afecta los resultados del trabajo y provoca agotamiento laboral, los resultados del estudio sugieren que las organizaciones en las cuales la tecnología es de gran importancia para desarrollar el trabajo, deberían prestar apoyo en cuestiones relacionadas con los estilos de afrontamiento del estrés, en pocas palabras, afirman que la tensión ocasionada por el teletrabajo se relaciona con el conflicto entre el trabajo y la familia y estrategias de afrontamiento inadecuadas.

En cuanto a los factores protectores psicosociales en el teletrabajo Amar, Abello y Acosta (2006), los definen como aquellos factores que disminuyen la probabilidad de caer en un comportamiento de riesgo. Cabe aclarar que cuando se habla de medidas de protección del trabajador y teletrabajador, se hace referencia a proporcionar información y formación para realizar el trabajo de manera segura, informar al empleado de la política de seguridad y salud en el trabajo (Méndez, 2017).

Al hacer referencia estos factores en el teletrabajo, en primer lugar, se habla de un equilibrio trabajo-Familia, Salazar (2016) afirma que el teletrabajo puede proporcionar flexibilidad con el propósito de tener tiempo de ocio, el cual puede ser compartido en familia, aunque es adecuado establecer límites entre el trabajo y la vida familiar. Golden recomienda establecer barreras en la casa que establezcan una distancia entre familia y trabajo (2006; como se citó en Salazar, 2016), para que de esta manera sea más sencillo conciliar la vida laboral y familiar, generando una mayor satisfacción en el trabajo, lo cual explicaría un mayor compromiso con la organización (Pérez, Vela, Abella & Martínez, 2017).

Respecto a esto, Solís (2017), realizó un estudio en Costa Rica con un total de 92 teletrabajadores y 72 trabajadores no vinculados al teletrabajo, quienes realizaron funciones similares, se les aplicó un cuestionario con preguntas sobre aspectos relacionados con el conflicto trabajo-familia, características sociodemográficas, y otros aspectos relacionados (Cantidad de días de trabajo, control por supervisor, flexibilidad de horarios, entre otros), el cuestionario autoadministrado fue aplicado a supervisores con el fin de evaluar el desempeño de los trabajadores durante el último mes. Los resultados obtenidos mostraron que los teletrabajadores con un mayor nivel de responsabilidades tiene una interferencia familiar con el trabajo más alta, debido a que el nivel de responsabilidades que los individuos tienen en sus hogares puede influir en los efectos del teletrabajo y sus diversas labores.

Según la teoría, el teletrabajo proporciona flexibilidad para organizar responsabilidades familiares y personales con responsabilidades laborales, sin embargo, en los participantes de este estudio se evidenció que no tienen la flexibilidad de llevar a cabo sus tareas de manera programada, definidas por sí mismos, en este sentido el 77 % indica tener poca o ningún tipo de flexibilidad para el teletrabajo en sus propios horarios. Por lo tanto, es un aspecto que les impide ocuparse de actividades no laborales, conllevando a conflictos a nivel de las relaciones sociales, ya que muchas veces los familiares o amigos no comprenden que la persona no está disponible para encargarse de otros asuntos, ya que al no tener las habilidades requeridas para establecer y diferenciar los tiempos y espacios entre familia y trabajo, se suelen presentar diferentes problemáticas debido a que en muchas ocasiones se suelen mezclar los temas laborales en las actividades familiares.

En este sentido, un estudio realizado por Azar (2017), en donde la muestra final utilizada fue de 234 gerentes, el 89% de los encuestados eran hombres y el 11% eran mujeres, se realizó a partir de un formulario de encuesta por medio del servicio vía web de Google Docs, el cual se envió a los encuestados a través de un correo electrónico y redes sociales (LinkedIn, Twitter y Facebook), dicho estudio arrojó que la capacitación juega un papel fundamental dentro de las organizaciones que implementan la modalidad del teletrabajo, ya que al ser brindada a cada uno de los empleados, ayuda así al fortalecimiento en cuanto al impacto de la percepción sobre el control del tiempo con respecto a la planificación de objetivos tanto a corto como a largo plazo, lo que facilitaría la adopción de políticas de flexibilidad en la organización por parte de cada uno de los empleados. Una vez que se establecen estos objetivos, la persona podrá organizarse mejor y utilizar varios mecanismos para la gestión del tiempo, que a su vez facilitará la adopción de acuerdos relacionados con el trabajo flexible, acogidos como opciones disponibles para los empleados de una organización con respecto a dónde, cuándo y cuánto se ha de trabajar, siendo

una estrategia de las diferentes empresas para atraer, motivar y retener empleados talentosos. Resaltando que la ayuda de los gerentes es primordial en cuanto al continuo ofrecimiento de talleres sobre diversos comportamientos relacionados con la gestión del tiempo, efectividad en el trabajo, planificación y priorización.

En segundo lugar, se habla de recibir formación en TICs, se espera que las personas con formación en TICs, no presenten tanta preocupación o miedo a que se produzcan fallos ya que están preparados para enfrentarlos, así que disminuiría la ansiedad (Méndez, 2017), para esto, se pueden ofrecer programas de capacitación (Vayre & Pignault, 2014)

Además, aumentar el apoyo técnico y emocional puede facilitar la adaptación al cambio, esto se relaciona con la importancia de formar a los supervisores de los teletrabajadores para adquirir habilidades necesarias para desempeñar su función (López y Osca, 2008), Vayre y Pignault (2014) afirman que el apoyo técnico es reconocido como uno de los factores de éxito del teletrabajo. Respecto al apoyo emocional, sería relevante enseñar estrategias de afrontamiento del estrés (Gaudioso, et al, 2017),

Por último, es importante garantizar contacto regular con compañeros, de esta manera disminuye la percepción de aislamiento (Méndez, 2017), una manera de garantizar este contacto es por medio de la realización de reuniones, estas pueden aumentar la comunicación entre teletrabajadores y empleados internos (López y Osca, 2008). Gilfillan (2016), agrega la importancia de mantener salas de chat abiertas, ya que son útiles para dialogar sobre asuntos importantes y además para mantener la conexión con compañeros de trabajo.

Manual

Al llevar a cabo un estudio de los riesgos psicosociales y proponer la elaboración de un manual, resulta fundamental abordar las diferentes definiciones que se generan alrededor de este concepto, el cual cobra gran importancia en cuanto a los beneficios que genera a las

organizaciones, al ser un documento en el que la empresa de una manera sencilla puede dirigirse y consultar ciertas problemáticas que se presenten a nivel interno en cuanto a los riesgos psicosociales de sus empleados. A continuación, se hará un acercamiento en cuanto a las definiciones, características y componentes de un manual:

Para Duhalt (1977), un manual es un documento que contiene de manera organizada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran como necesarios para una mejor realización del trabajo.

De acuerdo con Álvarez (1996), los manuales son una herramienta considerada como eficaz al momento de transmitir determinados conocimientos y experiencias, dado que en ellos se documenta la tecnología acumulada hasta el momento sobre un tema. Así mismo establece que en el contexto de los negocios, se ha visto cada vez más la importancia y necesidad de tener y usar manuales, enfocados sobre todo en políticas y procedimientos que le permitan a una empresa formalizar sus sistemas de trabajo y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo su posición competitiva.

Para Vivanco (2017) los denominados manuales de procedimientos son un documento de apoyo para las personas que se encuentran en una organización, el cual contiene políticas, controles y un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica. Así mismo, los procedimientos especifican y detallan un proceso en específico, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la labor, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas, etc. De igual forma afirma que existen los siguientes 11 tipos de manuales de control interno:

1. *Organizacional*: Se enfoca en la estructura, funciones y roles que se cumplen en cada área.
2. *Departamental*: Sus normas van dirigidas a los trabajadores de manera diferencial de acuerdo al departamento en el que se encuentra y el rol que cumple.
3. *Política*: Allí se determina y regula la actuación y dirección de una empresa en particular.
4. *Calidad*: En este tipo de manual se presentan las políticas de la empresa en lo referente a la calidad del sistema, esto puede estar relacionado con las actividades en forma sectorial o total de la organización.
5. *Sistema*: “Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales” (Vivanco, 2017, P. 250)
6. *Finanzas*: Se enfoca en la administración de los bienes específicos que pertenecen a la empresa.
7. *Múltiple*: Están enfocados en exponer diferentes aspectos, como las normas generales de la empresa o explicar la organización de la empresa, siempre en forma clara.
8. *Puesto*: Tiene en cuenta cuales son las características y responsabilidades de un puesto en específico.
9. *Procedimientos*: Se hace énfasis en cada uno de los pasos que se deben realizar para llevar a cabo una actividad correctamente.
10. *Bienvenida*: Allí es importante introducir a la historia de la empresa, incluir sus objetivos y la visión de la empresa, afirma que es usual adjuntar un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el contexto laboral.
11. *Técnicas*: Se explica detalladamente cómo deben realizarse tareas particulares de un cargo.

A partir de esto Vivanco (2017) establece el contenido que debe tener un manual de procedimientos: Identificación (Logo y nombre de la organización), índice o contenido, objetivos, alcance, términos, responsabilidades, procedimientos, formularios impresos y diagrama de flujo.

De acuerdo con la Secretaría de la Contraloría General (2004) existen algunas ventajas relacionadas con la implementación de un manual organizacional:

Presenta una visión de conjunto de la dependencia o entidad y de las unidades administrativas, colabora en la ejecución correcta de las actividades delegadas al personal y proporciona uniformidad en su desarrollo, permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones, proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización a nivel administrativo, sirve como un medio de integración a los empleados que ingresan a la empresa facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas, de igual forma es considerado como un instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las unidades responsables.

Respecto a manuales en el trabajo, en el 2011 Cuadrado realizó un manual relacionado con la conciliación de la vida laboral y familiar, titulado: Manual conciliación de vida laboral y familiar: Formación para el empleo. El manual se encuentra dividido en cuatro módulos, en los que trata temas como políticas de flexibilidad, beneficios de las políticas, y las medidas de apoyo a trabajadores. Al hablar de políticas de flexibilidad, específicamente de las medidas que pueden ser tomadas durante la jornada laboral se hace referencia al teletrabajo y se abordan temas como la definición del concepto, las ventajas este y los requisitos para aplicarlo. En el manual se mencionan estrategias para armonizar tiempos y espacios de la vida: personal, familiar y laboral; ya que en estudios realizados anteriormente pudieron evidenciar que el uso del tiempo y del espacio de los trabajadores no es el adecuado y que existe una diferencia entre mujeres y

hombres, ya que en mujeres el uso es más inadecuado que en hombres. Cuadrado (2011), afirma que el teletrabajo es una manera de equilibrar las oportunidades entre hombres y mujeres.

Así mismo, Gil (2014), realizó un manual titulado Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales, en el cual mencionaba el teletrabajo y el tecnoestrés al hacer referencia al diseño de la organización: estructura y tecnología, en este manual afirma que el teletrabajo puede ser percibido por lo empleados como un gesto de confianza pero que puede reducir la intensidad de las relaciones interpersonales. Gil afirma que las consecuencias de implementar tecnologías en las organizaciones pueden darse a nivel grupal debido a que influyen en el desarrollo de la comunicación, la organización del trabajo, la participación y la toma de decisiones y a nivel individual ya que producen reacciones emocionales, por ejemplo, estrés o ansiedad.

Gil (2014), en su manual afirma que los principales riesgos psicosociales en el teletrabajo se encuentran relacionados con el tecnoestrés y la supervisión electrónica del rendimiento, esta última, se debe a que los trabajadores la pueden percibir como una intromisión a la intimidad, además, este tipo de supervisión puede generar un desequilibrio entre las exigencias del puesto y los recursos del trabajador y cuando es realizada por una máquina puede contribuir a la reducción de apoyo social y generar miedo y tensión por el proceso continuo de vigilancia.

De acuerdo con estudios realizados a diferentes empresas en los Estados Unidos, Washington State Department of Transportation (2014) explica por medio de un manual que se pueden obtener numerosos beneficios del teletrabajo cuando se integran aspectos como la cultura, filosofía operativa y procesos de organización. Los beneficios serán explicados a continuación:

Empleador: Mayor productividad, reclutamiento competitivo, ventajas, retención de empleados, mejora de la moral de los empleados y disminución de rotación de personal.

Empleado: Mejora del entorno laboral con menos distracciones, hay una mayor satisfacción laboral, disminución del estrés, mayor flexibilidad, menores costos asociados con el trabajo y los viajes, mayor seguridad en el hogar y la comunidad.

Comunidad: Disminución de la contaminación del aire, disminución del consumo de gas, disminución del tráfico y un mayor potencial para el desarrollo económico.

Así mismo encontró diferentes características que los teletrabajadores con buen desempeño han tenido: Requiere supervisión mínima, automotivado, alto conocimiento y habilidad laboral, organizado, alto nivel de productividad, establecimiento de prioridades, buena gestión del tiempo, tener buena comunicación, ser proactivo e independiente.

Objetivos

Objetivo General

Promover la prevención de los riesgos psicosociales en el teletrabajo, por medio de un manual de prevención de riesgos psicosociales para empresas ubicadas en la localidad de Chapinero que cuenten con teletrabajadores.

Objetivos Específicos

1. Indagar sobre riesgos psicosociales en teletrabajadores.
2. Desarrollar un proyecto de emprendimiento que brinde el soporte profesional y legal para la elaboración y comercialización de un manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores.

Estudio de mercadeo

Objetivo General

Identificar el mercado objetivo del mercado, para que de esta manera se puedan tener como referencia algunas empresas en las cuales sería posible implementar el teletrabajo.

Objetivos Específicos

- Establecer nombre y logo del producto que se quiere presentar en el mercado.
- Identificar las principales empresas que implementan el teletrabajo.
- Establecer los canales de distribución.

Descripción del producto

Este manual aporta múltiples herramientas para establecer cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales que se pueden generar en empleado que esté vinculado al teletrabajo, brindando información relacionada a que se entiende por factores psicosociales, características de los factores psicosociales de riesgo, principales riesgos psicosociales, efectos a nivel personal y organizacional, como reconocer situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral e intervención y buenas prácticas con el fin de prevenir estos riesgos. A partir de una extensa revisión teórica se logra identificar y establecer cómo abordar estos riesgos psicosociales para su adecuada disminución y prevención, mejorando de esta forma el rendimiento y satisfacción personal y organizacional.

Nombre

TELEMANUAL, una mirada a la prevención de los riesgos psicosociales del teletrabajador.

Logo



Figura 3. Logo Telematerial, prevención riesgo psicosocial (Fuente: Propia)

Producto básico

La empresa que decida comprar y usar el Telematerial podrá ver beneficios como el mantenimiento o aumento de la productividad en sus teletrabajadores ya que por medio de este manual se busca prevenir ciertos riesgos psicosociales en los teletrabajadores los cuales resultan afectando su productividad, lo que quiere decir que para los teletrabajadores también hay beneficios, entre estos la prevención del tecnoestrés, percepción de aislamiento, conflicto del rol y equilibrio trabajo-familia (es decir, la familia también resultará beneficiada), cabe resaltar que según estudios realizados estos factores pueden ocasionar a largo plazo enfermedades mentales.

Producto real

Telematerial estará disponible por medio de una página web, en primer lugar se dividirá en quien lo está usando si el teletrabajador o los supervisores/jefes. Si lo está usando el teletrabajador, al principio realizará un cuestionario de riesgos psicosociales, el cual indicará desde que aspecto se debe iniciar la prevención, el teletrabajador podrá ir a ese aspecto y mirar cuáles son las acciones que debe realizar. Cabe mencionar que este tipo de acciones también deben ser apoyadas por los supervisores ya que se necesita de su colaboración para que la prevención se dé de una manera completa e integral.

Producto ampliado

Uno de los valores agregados de Telematerial es ser los primeros en Colombia en diseñar un manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores, además tenemos entrega a domicilio y capacitaciones para la implementación del manual.

Clientes – segmentación

Mercado potencial. A partir de las estadísticas reportadas por el Ministerio de Trabajo (2018), hasta el año 2018 Colombia contaba con 122.278 teletrabajadores y 519 empresas que tienen como modalidad de empleo el teletrabajo, 308 empresas siendo entidades privadas y 211 entidades públicas. Estas 519 empresas se encuentran ubicadas en Bogotá (265), Medellín (71), Barranquilla (13), Ibagué (21), Armenia (4), Cali (45), Cartagena (9), Fusagasugá (1), Cúcuta (9), Manizales (6), Pereira (3), Popayán (10), Quibdó (1), Neiva (11), Santo Tomás-Atlántico (1), Castilla la nueva-Meta (1), Guajira (3), Campo de la cruz-Atlántico (1), Tocancipá (1), Valledupar (3), Sincelejo (2), Montería (3), Villavicencio (5), Tunja (3), Bucaramanga (23), San Juan de Girón-Santander (1) y Santa Marta (2).

Mercado meta. Bogotá hasta el año 2018, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2018) contaba con aproximadamente de 265 empresas que implementan la modalidad de teletrabajo y 63.995 teletrabajadores, 100 son entidades públicas y 165 entidades privadas, quienes firmaron el pacto por el teletrabajo entre el 2012 y 2018.

Mercado objetivo. Se estableció la localidad de Chapinero como mercado objetivo, teniendo en cuenta los datos publicados por el Ministerio de Trabajo (2018), se realizó una base de datos en la cual se indagó la localidad de las empresas registradas que aplican el teletrabajo, se pudo establecer que la localidad de Chapinero cuenta con 64 empresas que implementan la modalidad de teletrabajo, de las cuales 21 son entidades públicas y 43 son privadas. Algunas de las entidades públicas son Ministerio de Justicia y El Derecho, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Trabajo, Ministerio De Transporte, Positiva Compañía De Seguros S.A., Secretaría Distrital de Ambiente, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, Coljuegos y Parques Nacionales Naturales de Colombia, respecto a las entidades privadas se encuentran Microsoft, Softvalores S.A., Universidad EAN, Universitaria Virtual Internacional, Fedesof, Foro de Economía Digital, Fundación Corona, Fundación Universitaria Los Libertadores, entre otras.

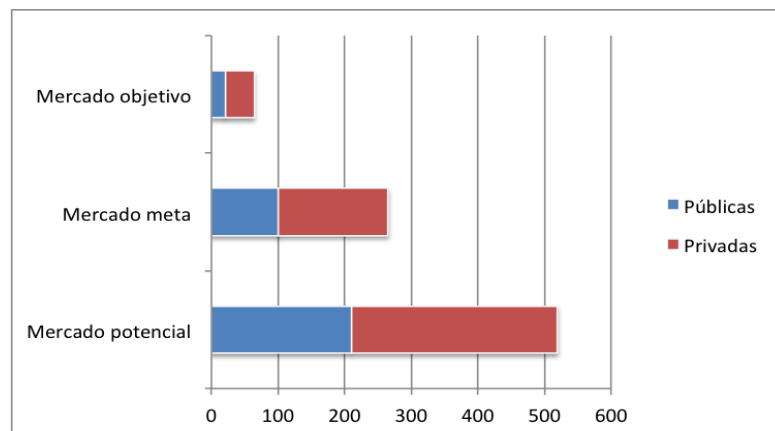


Figura 4. Grafica de empresas mencionadas en el mercado potencial, meta y objetivo (Fuente: Propia)

Competencia

Competencia directa y sucedánea. En Colombia hay muy pocas empresas enfocadas en los riesgos psicosociales y especializadas en teletrabajo. Aunque se pueden establecer ciertas organizaciones como competencia, cabe aclarar que Telemanual es un servicio que no se encontró vía internet, es decir, no existe en otras organizaciones.

HSEQ. Es una empresa encargada de brindar información y recursos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y/o Ambiente, uno de sus servicios consiste en la aplicación de una batería de riesgo psicosocial que permite identificar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa. Esta empresa únicamente aplica la batería, pero según estos resultados las organizaciones pueden tomar medidas preventivas. Sus precios son manejados desde \$200.000 para 20 trabajadores, hasta \$270.000 para 140 trabajadores.

SURA. Es una compañía que brinda diversos servicios financieros, algunos de ellos son seguros, pensiones, ahorro, inversión y gestión de activos. Además, dentro de su portafolio de servicios se encuentra la intervención en riesgos psicosociales.

Canal de distribución

Telemanual lo podrán adquirir los clientes que compren el producto, seguido a esto se les dará los permisos para acceder al portal web <https://lb0690050.wixsite.com/misitio> en el cual podrán ingresar tanto supervisores como teletrabajadores.

Para dar a conocer el producto se hará a través de anuncios publicitarios en páginas de revistas especializadas como Gestionhumana.com y Recursos humanos.com, anuncios en revistas como Dinero y Portafolio y portales web de empleo, portal web de teletrabajo en Colombia y correos electrónicos masivos con información relevante del manual y donde lo pueden adquirir.

Análisis costos y gastos

Tabla 2. Costos operacionales y no operacionales

Costos operacionales	No. de horas	Valor hora	Valor total
Diseño del producto	60	150.000 x 3	27.000.000
Profesional en Seguridad y Salud en el trabajo	60	investigadores 200.000	12.000.000+
Proveedor página (diseño, hosting y mantenimiento de la página)	70	200.000	40% parafiscales 14.000.000
Costo no operacional			
Mercadeo (banners publicitarios virtuales 10.000 visualizaciones x \$5.000 costo por mil)			50.000.000
Costo total producto			103.000.000

Fuente: Elaboración propia

Se realiza análisis del costo total de la elaboración del Telematerial, el cual arrojó el costo total del producto y permite estimar el costo de venta de acuerdo a la cantidad de teletrabajadores por empresa de tal manera que de 0 a 50 teletrabajadores el valor por cada uno será de \$150.000, de 51 a 100 el valor será de \$70.000, de 101 a 200 será de \$50.000 y más de 200 teletrabajadores será de \$30.000.

Resultados



Figura 5. Inicio de página, nombre del producto (Fuente: Propia)




Figura 6. Imágenes de nuestro objetivo, que buscamos y estructura del manual (Fuente: Propia)

<p>NUESTRO OBJETIVO</p> <p>Promover la prevención de los riesgos psicosociales en el teletrabajo, por medio de este manual de prevención de riesgos psicosociales dirigido a empresas ubicadas en la localidad de Chapinero que cuenten con teletrabajadores.</p>	<p>¿QUÉ BUSCAMOS?</p> <p>El manual aporta múltiples herramientas para establecer cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales que se pueden generar en el teletrabajador, brindando información relacionada a qué se entiende por factores psicosociales, características de los factores psicosociales de riesgo, principales riesgos psicosociales, efectos a nivel personal y organizacional, como reconocer situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral e intervención y buenas prácticas con el fin de prevenir estos riesgos.</p>	<p>ESTRUCTURA DEL MANUAL</p> <p>Estará disponible en esta página web, y se dividirá en quien lo está usando si es el teletrabajador o los supervisores/jefes. Si lo está usando el teletrabajador, al principio deberá responder a una serie de preguntas, las cuales indicarán desde que aspecto se debe iniciar la prevención, el teletrabajador podrá ir a ese aspecto y mirar cuáles son las acciones que debe realizar.</p>
--	--	---

Figura 7. Descripción de nuestro objetivo, que buscamos y estructura del manual (Fuente: Propia)

CONTACTO



Preguntas

Para todo tipo de preguntas, comentarios o...

Oficina Principal

Figura 8. Contacto (Fuente: Propia)



Figura 9. Pestaña manual, vista para supervisor y teletrabajador (Fuente: Propia)



Figura 10. Ingreso sesión para supervisor (Fuente: Propia)



Figura 11. Riesgos psicosociales evaluados en los teletrabajadores (Fuente: Propia)



Figura 12. Riesgo psicosocial trabajo-familia, definición y factores protectores (Fuente: Propia)



Figura 13. Riesgo psicosocial claridad del rol, definición y factores protectores (Fuente: Propia)



Figura 14. Riesgo psicosocial aislamiento, definición y factores protectores (Fuente: Propia)



Figura 15. Riesgo psicosocial tecnoestrés, definición y factores protectores (Fuente: Propia)



Figura 16. Ingreso a teletrabajador para responder encuesta y conocer sus resultados (Fuente: Propia)

Encuesta sobre Riesgos Psicosociales

Teletrabajador : Esta encuesta tiene por objetivo evaluar posibles riesgos psicosociales relacionados con su actual ambiente de trabajo, con la finalidad de tomar medidas preventivas. Por favor responda de 1 a 4 cada uno de los enunciados según sea el caso, tenga en cuenta que:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

*Obligatorio

Nombres y Apellidos *

Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

Figura 17. Ingreso a teletrabajador para responder encuesta (Fuente: Propia)

1. Ahora que trabajo en casa, siento que puedo compartir: *

a. Más tiempo que antes con mi familia

b. El mismo tiempo que antes con mi familia

c. Menos tiempo que antes con mi familia

2. Puedo separar las funciones laborales de las del hogar *

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

3. Cuando trabajo desde casa, tengo un horario definido para empezar y terminar mi trabajo *

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

Figura 18. Afirmaciones 1, 2 y 3 de la encuesta validada por jueces expertos (Fuente: Propia)

4. En mi casa se diferencia la zona laboral de la zona familiar *

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

5. Siento que la organización para la cual trabajo me tiene en cuenta en actividades de bienestar *

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

6. Ahora que trabajo en casa, siento que puedo compartir: *

a. Más tiempo que antes con mis amigos y/o pareja

b. El mismo tiempo que antes con mis amigos y/o pareja

c. Menos tiempo que antes con mis amigos y/o pareja

Figura 19. Afirmaciones 4, 5 y 6 de la encuesta validada por jueces expertos (Fuente: Propia)

7. Hago uso de las TICs para relacionarme con mis compañeros de trabajo *

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

8. En cuanto al trabajo en equipo he sentido la necesidad de *

a. Trabajar menos en equipo

b. Continuar como estoy

c. Trabajar más en equipo

9. En lo que respecta a mis funciones *

a. Sé con claridad cuáles son

b. Tengo claridad de la mayoría de estas

c. No tengo claridad sobre estas

Figura 20. Afirmaciones 7, 8 y 9 de la encuesta validada por jueces expertos (Fuente: Propia)

10. Siento que las funciones que me asignan generan una alta carga para mi *

- a. Nunca
- b. Algunas veces
- c. Siempre

11. Mi jefe me da instrucciones claras: *

- a. Siempre
- b. Algunas veces
- c. Nunca

12. Cuando tengo inquietudes respecto a mi trabajo: *

- a. Sé con quienes puedo resolverlos y consulto con quien considero más apropiado.
- b. Sé con quienes puedo resolverlos, únicamente consulto con mi jefe.
- c. No tengo conocimiento sobre con quiénes puedo resolverlos.

Figura 21. Afirmaciones 10, 11 y 12 de la encuesta validada por jueces expertos (Fuente: Propia)

13. Considero que los cambios tecnológicos en mi trabajo *

- a. Facilitan mi labor
- b. No influyen en mi labor
- c. Dificultan mi labor

14. En cuanto a los cambios en tecnología *

- a. Me explican los cambios que aplican en mi trabajo hasta que tenga claridad en estos.
- b. Me explican los cambios que aplican en mi trabajo aunque no siempre tengo claridad en estos.
- c. No me explican los cambios que aplican en mi trabajo.

Figura 22. Afirmaciones 13 y 14 de la encuesta validada por jueces expertos (Fuente: Propia)

15. Considero que el uso y los cambios de la tecnología en mi trabajo me generan ansiedad, irritabilidad o frustración *

- a. Nunca
- b. Algunas veces
- c. Siempre

16. Tengo sentimientos de cansancio y agotamiento mental debido al uso de la tecnología en mi trabajo *

- a. Nunca
- b. Algunas veces
- c. Siempre

Figura 23. Afirmaciones 15 y 16 de la encuesta validada por jueces expertos (Fuente: Propia)



Figura 24. Riesgos psicosociales evaluados en el teletrabajador (Fuente: Propia)



Figura 25. Riesgo psicosocial trabajo-familia, definición y factores protectores para teletrabajador (Fuente: Propia)



Figura 26. Riesgo psicosocial claridad del rol, definición y factores protectores para teletrabajador (Fuente: Propia)

AISLAMIENTO

Este riesgo psicosocial se caracteriza por:

- Falta de contacto personal con compañeros de trabajo que tiene el teletrabajador
- Disminución en las relaciones sociales.

FACTORES PROTECTORES

- Asistir a las reuniones estipuladas, para garantizar el contacto regular con compañeros.
- Creación de redes sociales entre compañeros de trabajo
- Hacer uso de salas de chat abiertas.

Figura 27. Riesgo psicosocial aislamiento, definición y factores protectores para teletrabajador (Fuente: Propia)

TECNOESTRÉS

Se presenta cuando al teletrabajador se le dificulta trabajar con las TICs. Este riesgo se presenta principalmente como:

Tecnoansiedad: sentimiento de incompetencia en cuanto a las innovaciones tecnológicas.

FACTORES PROTECTORES

- Asistir a cursos de formación y aplicabilidad.
- Asistir a capacitaciones brindadas por la empresa para la generación de nuevas habilidades y competencias relacionadas con el uso de tecnologías en el trabajo.
- Si es necesario, solicitar capacitaciones y/o cursos de aquellos aspectos que se le dificulta trabajar.

Figura 28. Riesgo psicosocial tecnoestrés, definición y factores protectores para teletrabajador (Fuente: Propia)

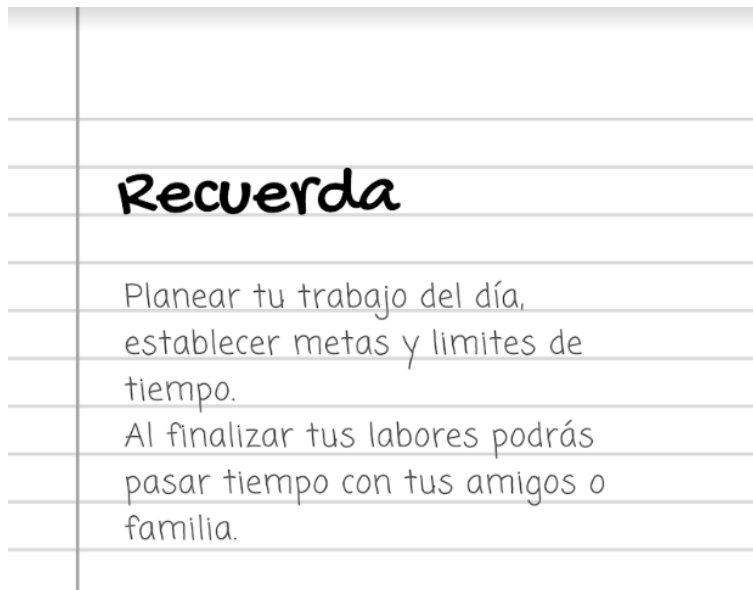


Figura 29. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial trabajo familia alto (Fuente: Propia)



Figura 30. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial trabajo familia alto (Fuente: Propia)



Figura 31. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial claridad del rol alto (Fuente: Propia)



Figura 32. Imagen enviada a correos de teletrabajadores con riesgo psicosocial tecnoestrés alto (Fuente: Propia)

En cuanto a los resultados de la encuesta, se enviarán al correo electrónico las gráficas con sus respectivos análisis. Las gráficas que se enviarán, dependerán de lo más conveniente para

la organización. Por ejemplo, suponiendo que ya se tomaron los datos en una empresa que cuenta con 3 teletrabajadores en 3 cargos diferentes se podrían enviar las gráficas de la siguiente manera:

1.Comparando los resultados de cada riesgo psicosocial de los teletrabajadores en cada cargo. En un rango de 0 (menor probabilidad de riesgo psicosocial) a 8 (mayor probabilidad de riesgo psicosocial)

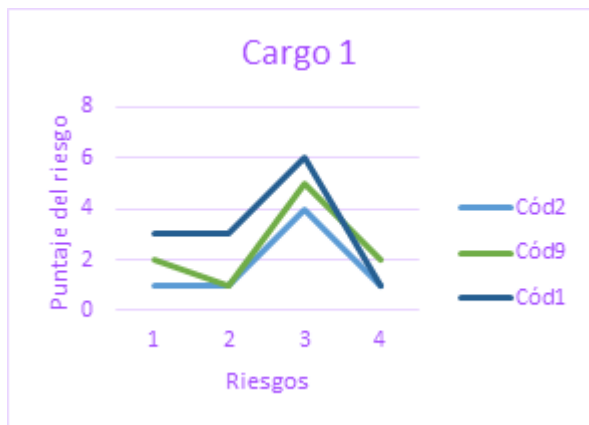


Figura 33. Ejemplo gráficas de los resultados enviados del cargo 1 (Fuente: Propia)

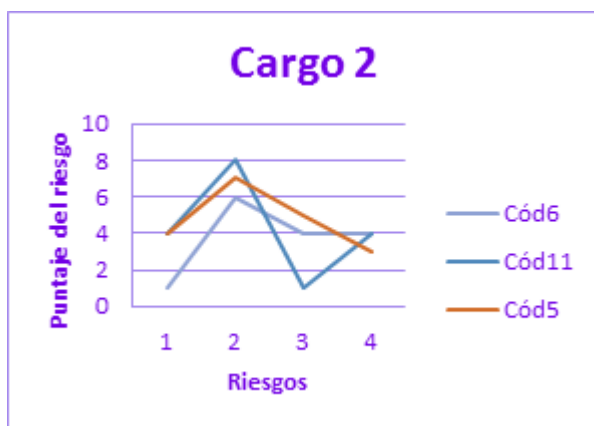


Figura 34. Ejemplo gráficas de los resultados enviados del cargo 2 (Fuente: Propia)

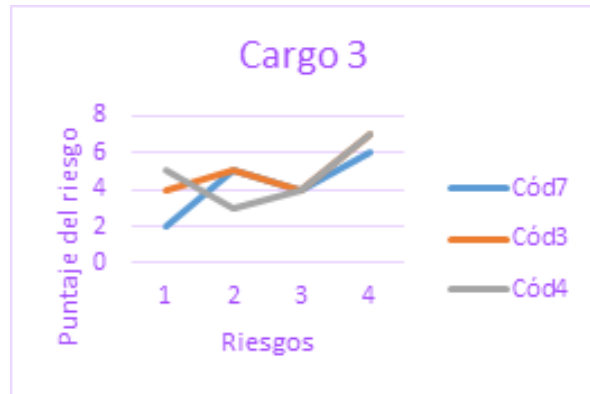


Figura 35. Ejemplo gráficas de los resultados enviados del cargo 3 (Fuente: Propia)

2. Comparando los totales de cada riesgo psicosocial en cada cargo, para saber si se existen diferencias según los cargos.

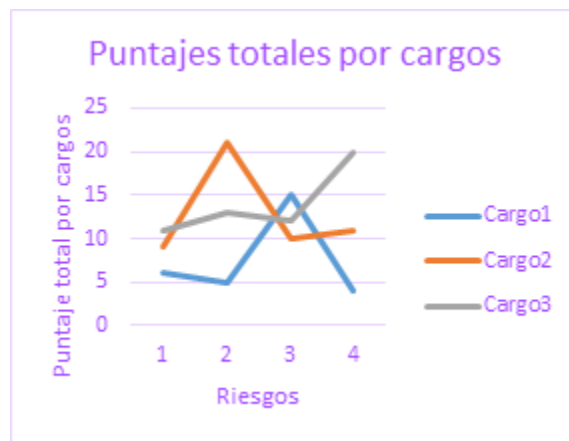


Figura 36. Ejemplo gráficas de los resultados de comparación de cargos (Fuente: Propia)

De igual manera, a la empresa se le enviarán los resultados por pregunta arrojados por Google Drive y se podrá establecer si se realizan análisis por cargos, por edades, por sexo, áreas, etc.

Conclusiones

A partir de la investigación realizada para este trabajo, consideramos importante resaltar que el Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores, es un producto novedoso en el mercado, ya que implementa una estrategia de disminución de los factores de riesgo a los que se puedan estar enfrentando los teletrabajadores, quienes son una población que generan otro tipo de riesgos psicosociales como lo es el tecnoestrés, el cual tiene un carácter novedoso en cuanto al estudio de este tema, de igual forma al realizar la revisión teórica, nos pudimos dar cuenta que en el mercado no se evidencia algún producto con las características de este manual, el cual es vía WEB y contiene una encuesta la cual arrojará los resultados a partir de una base de datos, en donde se podrá identificar inmediatamente que factores de riesgo se pueden estar presentando en el teletrabajador .

En cuanto a las debilidades del producto se podría resaltar que se podrían abarcar otros riesgos psicosociales presentes en el contexto del teletrabajo, ya que se investigan los principales cuatro riesgos y también que se podría profundizar en cuanto a otros aspectos relacionados con esos riesgos psicosociales, como lo son los factores de riesgo. Así mismo, se pueden identificar diferentes derivados de este Manual, entre los cuales podemos encontrar: talleres, capacitaciones, coaching y demás técnicas y estrategias que contribuyan a prevenir y/o disminuir aquellos riesgos en los cuales se identifiquen puntuaciones altas a partir de la encuesta realizada.

Por último, con respecto a nuestro proceso de aprendizaje, se puede decir que fue muy enriquecedor realizar esta investigación, ya que se conoció una población de la cual no teníamos mucho conocimiento en cuanto a su funcionamiento, implementación, leyes que acogen esta modalidad de empleo, personas que pueden acceder a él y las principales motivaciones o

necesidades por las que las personas o las mismas empresas deciden llevar a cabo esta modalidad de empleo.

En este mismo sentido, al realizar el estudio de las empresas que implementan el teletrabajo, nos pudimos dar cuenta que la gran mayoría de las empresas han empezado a realizar los estudios para llevarlo a cabo o ya lo están implementando, para de esta manera dar una mayor flexibilidad a los empleados y una mayor facilidad al realizar actividades extra laborales.

Referencias

- Alcover, D. L. H. C. M., Martínez, Í. D., y Rodríguez, M. F. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo (2a. ed.)*. Madrid: McGraw-Hill España. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2135888236/bookReader?accountid=45660>
- Alonso, M. y Cifre, E. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*. N. 83. P.p.: 55-61. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>
- Alvarado, R., Pérez, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista médica de Chile*, 140(9), 1154-1163. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>
- Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama editorial.
- Amar, A. J., Abello, L. R., & Acosta, C. (2006). Factores protectores : Un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. Bogotá: *Red Psicología desde el caribe*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3165384&query=factores+protectores+trabajo>
- Azar, S. (2017). Time Management Behaviors Sanction Adoption of Flexible Work Arrangements. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*, 9 (1), 12 - 24. Recuperado de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=122784695&S=R&D=bth&EbscoContent=dGJyMNxb4kSep7U4v%2BbwOLCmr1Gep7ZSrq24TbaWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGtsUuyqrVRuePfgeyx43zx>

- Berthelsen, H., Hakanen, J., Kristensen, T. S., Lönnblad, A., & Westerlund, H. (2016). A Qualitative Study on the Content Validity of the Social Capital Scales in the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II). *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 1(1), 5. DOI: <http://doi.org/10.16993/sjwop.5>
- Cataño, S. L., & Gómez, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.
- Camacho, A. & Mayorca, R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegomenos*, 20(40), 159-172. <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1939282663/E82F246AADA64AF9PQ/1?accountid=45660>
- Chang, X., Zhou, Y., Wang, C. y Heredero, C. (2017). How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work stress. *Frontiers of Business Research in China*. 11 (8). 242-268. DOI 10.1186/s11782-017-0008-4
- Collins, A., Hislop, D., & Cartwright, S. (2016). Social support in the workplace between teleworkers, office-based colleagues and supervisors. *New Technology, Work & Employment*, 31(2), 161–175. DOI: <https://doi-org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1111/ntwe.12065>
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Málaga, España: Edición CEM. Recuperado de: http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf

Cortés, J. M. (2018). *Cuestionarios de autoevaluación y aprendizaje sobre seguridad y salud en el trabajo (5a. ed.)*. Madrid: Editorial Tébar Flores. Recuperado de: [https://search-](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2172455856/bookReader?accountid=45660)

[proquest-](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2172455856/bookReader?accountid=45660)

[com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2172455856/bookReader?accountid=45](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2172455856/bookReader?accountid=45660)

[660](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2172455856/bookReader?accountid=45660)

Cuadrado, Z. M. D. C. (2011). *Manual conciliación de vida laboral y familiar : Formación para el empleo*. Madrid: Editorial CEP. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3208246&q>

[uery=manual+teletrabajo](https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3208246&q)

Duhalt, M. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.

Decreto 884. Ministerio de Trabajo, Colombia, 30 de abril de 2012. Recuperado de:

http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/3170

[04d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/3170)

Echeverría, M. (2018). *El impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en empresas privadas financieras desde la perspectiva de jefaturas (Trabajo de titulación)*. Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10043/6/UDLA-EC-TPO-2018-05.pdf>

Field, J. C., & Chan, X. W. (2018). Contemporary Knowledge Workers and the Boundaryless Work–Life Interface: Implications for the Human Resource Management of the

Knowledge Workforce. *Frontiers in Psychology*, N.PAG. Recuperado de:

[eds.b.ebscohost.com/ucatalog/basesdedatosezproxy.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=1c](https://eds.b.ebscohost.com/ucatalog/basesdedatosezproxy.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=1c934482-0362-4b9e-b2af-3fd825d9b5ca%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=133301732&db=edb)

[934482-0362-4b9e-b2af-](https://eds.b.ebscohost.com/ucatalog/basesdedatosezproxy.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=1c934482-0362-4b9e-b2af-3fd825d9b5ca%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=133301732&db=edb)

[3fd825d9b5ca%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d](https://eds.b.ebscohost.com/ucatalog/basesdedatosezproxy.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=1c934482-0362-4b9e-b2af-3fd825d9b5ca%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=133301732&db=edb)

[%3d#AN=133301732&db=edb](https://eds.b.ebscohost.com/ucatalog/basesdedatosezproxy.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=1c934482-0362-4b9e-b2af-3fd825d9b5ca%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=133301732&db=edb)

- García, L. A. (2018). *Proceso de riesgos psicosociales en mujeres que trabajan con tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito docente: un estudio mixto* (tesis doctoral). Universidad Miguel Hernández, Elche, España. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4941/1/TD%20Garc%C3%ADa%20Gonz%C3%A1lez%2C%20Maria%20Luz%20Arantzazu.pdf>
- Gaudioso, F. Turel, O. & Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior*. 69, 189-196. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.041>
- Georgiana, F. (2018) *Intervención Psicosocial del Tecnoestrés en PrintSpace, S.L.* (trabajo final de máster). Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178251/TFM_2018_Angel_Florina_Georgiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gilfillan, P. (2016). Strategies to help you manage remote workers: 5 right strategies to mitigate problems. *Workforce Management (Time and Attendance) Excellence Essentials*. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1955120186/61CCAD671AE541E3PQ/22?accountid=45660#>
- Gil, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Pirámide. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=4184504&query=manual+teletrabajo>
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29 (2). 237-241. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2012.v29n2/237-241/es>

- Giovanis, E. (2018). Are women happier when their spouse is teleworker? *Journal of Happiness Studies*, 19(3), 719-754. doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1007/s10902-017-9847-0>
- González, M., Galvis, E. y Vera, P. (2016). Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales de Santa Marta, Colombia. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*, 14 (1),73-87. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/re.v14i1.670>
- Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87–111. <https://doi-org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1037/mgr0000014>
- Guzmán, A. y Villamizar, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*. 22 (2). Pp. 5-30. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>
- Jiménez, M. (2017). La importancia de los horarios racionales para la prevención de riesgos laborales. *Capital Humano*, 30(323), 14. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=126491514&lang=es&site=eds-live>
- Ley 1221. Secretaria Senado, Bogotá, Colombia, 16 de julio de 2008. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html
- López Araújo, B; y Osca Segovia, A. (2008). Un modelo para predecir el tecnoestrés y la satisfacción en teletrabajadores. *Revista de Psicología Social Aplicada* , Vol. 18 (1), 63-85.
- Martínez, B., Cote, O., Dueñas, Z., y Camacho, A. (2017). El teletrabajo. *Revista De Derecho*, (48). Recuperado de: <https://search-proquest->

com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1926777379/B8BB47D8A80C4BE6PQ/3?accountid=45660

McNaughton, D., Rackensperger, T., Dorn, D., & Wilson, N. (2014). “Home is at work and work is at home”: Telework and individuals who use augmentative and alternative communication. *Work*, 48(1), 117–126. <https://doi.org/10.3233/WOR-141860>

Méndez, M. (2017) El teletrabajo en españa : Aspectos teórico-prácticos de interés. Madrid: Wolters Kluwer. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=5350366&query=factores+protectores+teletrabajo>

Meymandpour, R. & Bagheri, Z. (2017). A Study of Personality Traits, viz., Extraversion and Introversion on Telecommuters’ Burnout. *Telecom Business Review*, 10(1), 1–7. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=126266288&lang=es&site=eds-live>

Ministerio de las Tecnologías, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital. (2016) El Libro Blanco del Teletrabajo en Colombia.

Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Recuperado de: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado del sitio de internet del Fondo de riesgos laborales de la República de Colombia:

<http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87-101. doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Orejuela, J., Londoño, G. y Zapata, P. (2016). El paisaje sociolaboral posfordista y los desafíos para la gestión de recursos humanos en el siglo XXI. En Orejuela, J., Andrade, V. y Villamizar, M (ed. (s)), *Psicología de las organizaciones y del trabajo* (p.p. 1-648). Cali, Colombia: Universidad San Buenaventura Cali.
- Organización Internacional de Trabajo [OIT] y Organización Mundial de la Salud [OMS]. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT, OMS
- Organización Internacional de Trabajo [OIT] (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Buenos aires, Argentina: Talleres trama.
- Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V. and Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health* 38(3 Suppl): 8–24, DOI: <https://doi.org/10.1177/1403494809349858>
- Pérez, M., Vela, M., Abella, S., y Martínez, A. (2017). Work-family practices and organizational commitment: The mediator effect of job satisfaction 1. *Universia Business Review*, (56), 52-83. doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.3232/UBR.2017.V14.N4.03>
- Portal Teletrabajo Colombia (2018) Marco Jurídico. Recuperado de: <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8098.html>
- Repetto, A. e Ibáñez, A. (2016, Jun 21). Teletrabajo: ¿Tarea para la casa?. *El Mercurio*. Recuperado de: <https://search-proquest->

com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1798263694/655216998DE4E78PQ/15?accountid=45660

Resolución 2646. Ministerio de la Protección Social, Colombia, 17 de julio de 2008.

Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>

Resolución 2886. Ministerio de Trabajo, Colombia, 21 de noviembre de 2012. Recuperado de:

http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_d720e255671701c6e0430a01015101c6

Salazar, S.M. (2016). Telework: Conditions that have a positive and negative impact on the

work-family conflict. *Academia*, 29(4), 435-449. Recuperado de: [https://search-proquest-](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1850934958/923DA5B1251F4804PQ/5?accountid=45660#center)

[com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1850934958/923DA5B1251F4804PQ/5?accountid=45660#center](https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1850934958/923DA5B1251F4804PQ/5?accountid=45660#center)

Secretaría de la contraloría general (2004). Guía para la elaboración de manuales de organización. *Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo*. P.p. 1-

16. Recuperado de: http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1244/1244_u11_ejemplo-manual-de-organizacion

Solis, M. (2017). Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance. *European Journal of Management and Business Economics*. 26 (1), 21 - 34.

Recuperado de: [http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=4abe3623-ac8c-](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=4abe3623-ac8c-44ac-8966-aed0144e15a0%40sdc-v-)

[44ac-8966-aed0144e15a0%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.8c06ccbe047246e893e42f4d8a3a8305&db=edsdoj](http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=4abe3623-ac8c-44ac-8966-aed0144e15a0%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.8c06ccbe047246e893e42f4d8a3a8305&db=edsdoj)

Vayre, E., & Pignault, A. (2014). A systemic approach to interpersonal relationships and activities among French teleworkers. *New Technology, Work & Employment*, 29(2), 177–

192. doi: <https://doi-org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1111/ntwe.12032>

Villalba, W., Villamizar, L. y Sánchez, M. (2017). Model for implementation of teleworking in software development organizations. *Sistemas & Telemática*. 15 (43). Pp. 29-44.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=411554629004>

Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de

<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Washington State Department of Transportation (2014). Employee Telework Handbook.

WSDOT. 6. 1-39. Recuperado de:

https://www.wsdot.wa.gov/sites/default/files/2007/11/26/WSDOT_Telework_Handbook_022714.pdf

Apéndice A

Encuesta de riesgos psicosociales en teletrabajadores

Teletrabajador: Esta encuesta tiene por objetivo evaluar posibles riesgos psicosociales relacionados con su actual ambiente de trabajo, con la finalidad de tomar medidas preventivas.

Por favor responda cada uno de los enunciados según sea el caso.

Código del empleado:

Sexo:

Edad:

Cargo:

Correo electrónico:

1. Ahora que trabajo en casa, siento que puedo compartir:

- a. Más tiempo que antes con mi familia
- b. El mismo tiempo que antes con mi familia
- c. Menos tiempo que antes con mi familia

2. Puedo separar las funciones laborales de las del hogar

- a. Siempre
- b. En ocasiones
- c. Nunca

3. Cuando trabajo desde casa, tengo un horario definido para empezar y terminar mi trabajo

- a. Siempre
- b. En ocasiones
- c. Nunca

4. En mi casa se diferencia la zona laboral de la zona familiar

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

5. Siento que la organización para la cual trabajo me tiene en cuenta en actividades de bienestar

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

6. Ahora que trabajo en casa, siento que puedo compartir:

a. Más tiempo que antes con mis amigos y/o pareja

b. El mismo tiempo que antes con mis amigos y/o pareja

c. Menos tiempo que antes con mis amigos y/o pareja

7. Hago uso de las TICs para relacionarme con mis compañeros de trabajo

a. Siempre

b. En ocasiones

c. Nunca

8. En cuanto al trabajo en equipo he sentido la necesidad de

a. Trabajar menos en equipo

b. Continuar como estoy

c. Trabajar más en equipo

9. En lo que respecta a mis funciones

a. Sé con claridad cuáles son

b. Tengo claridad de la mayoría de estas

c. No tengo claridad sobre estas

10. Siento que las funciones que me asignan generan una alta carga para mí

- a. Nunca
- b. Algunas veces
- c. Siempre

11. Mi jefe me da instrucciones claras:

- a. Siempre
- b. Algunas veces
- c. Nunca

12. Cuando tengo inquietudes respecto a mi trabajo:

- a. Sé con quienes puedo resolverlos y consulto con quien considero más apropiado.
- b. Sé con quienes puedo resolverlos, únicamente consulto con mi jefe.
- c. No tengo conocimiento sobre con quiénes puedo resolverlos.

13. Considero que los cambios tecnológicos en mi trabajo

- a. Facilitan mi labor
- b. No influyen en mi labor
- c. Dificultan mi labor

14. En cuanto a los cambios en tecnología

- a. Me explican los cambios que aplican en mi trabajo hasta que tenga claridad en estos.
- b. Me explican los cambios que aplican en mi trabajo, aunque no siempre tengo claridad en estos.
- c. No me explican los cambios que aplican en mi trabajo.

15. Considero que el uso y los cambios de la tecnología en mi trabajo me generan ansiedad, irritabilidad o frustración

- a. Nunca
- b. Algunas veces
- c. Siempre

16. Tengo sentimientos de cansancio y agotamiento mental debido al uso de la tecnología en mi trabajo

a. Nunca

b. Algunas veces

c. Siempre