

**Promoción y prevención de riesgos psicosociales en el teletrabajo mediante App Redu**  
**Riesgos**

**Julián David Vásquez Coy 427117**

**Daniela Viveros Veronessi 427225**

**Facultad De Psicología, Universidad Católica De Colombia**

**Trabajo de Grado Curso de Especial Interés Management De Gestión Humana**  
**Organizacional**

**Ps. Mg. Jaime Ferro Vásquez**

**Bogotá D.C., noviembre de 2021**



## Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

This is a human-readable summary of (and not a substitute for) the [license](#). [Advertencia](#).

### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

**Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licencianta no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licencianta.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



**CompartirIgual** — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

**No hay restricciones adicionales** — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia](#).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

“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 quien nos asesoró en el desarrollo del Trabajo de Grado: Profesor Jaime Ferro Vásquez por el constante seguimiento y enseñanza que nos brindó. A la Universidad por su formación integral.

## Dedicatoria

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

## Tabla de contenido

Resumen, 14
Justificación, 15
Teletrabajo, 17
Variables psicológicas, 20
Riesgos Psicosociales presentes en el trabajo, 26
Pausas activas, capacitaciones, 33
App, 36
Objetivos, 38
Objetivo General, 38
Objetivos Específicos, 38
Método, 38
Estudio de Mercado, 38
a. Objetivo General del Estudio de Mercadeo, 38
b. Objetivos Específicos del Estudios de Mercado, 39
c. Descripción del producto, 39
d. Nombre -Logo, 41
e. Producto Básico, 41
f. Producto Real, 43
g. Producto Ampliado, 44

h. Clientes – Segmentación,	45
i. Criterios Geográficos,	45
j. Criterios Demográficos,	45
k. Criterios comportamentales del consumidor,	46
l. Mercado Potencial,	46
m. Mercado Objetivo,	48
n. Mercado Meta,	49
o. Competencia,	50
p. Directa,	50
q. Sucedánea,	51
r. Canal de Distribución,	54
s. Presupuesto,	56
Resultados,	58
Conclusiones,	87
Referencias,	89
Apéndices,	97

## Lista de Tablas

**Tabla 1.** Análisis DOFA, 52

**Tabla 2.** Diseño del producto/servicio, 56

**Tabla 3.** Ejecución del producto/servicio, 57

**Tabla 4.** Costos no operacionales, 57



## Lista de Figuras

- Figura 1.** Logo producto Redu Riesgos, 41
- Figura 2.** Empresas creadas y liquidadas en 2019 por localidad, 47
- Figura 3.** Afiliados del sector de la Tecnología y Telecomunicaciones, 48
- Figura 4.** Puntos de atención de servicios Claro en Chapinero, 49
- Figura 5.** Puntos de servicios Claro en Kennedy y 20 de Julio, 49
- Figura 6.** Puntos de servicios Movistar en Fontibón, 50
- Figura 7.** Puntos de servicios Movistar en Bosa, 50
- Figura 8.** Interfaz inicial aplicación móvil Redu Riesgos, 60
- Figura 9.** Interfaz de registro aplicación móvil Redu Riesgos, 61
- Figura 10.** Interfaz de inicio de sesión aplicación móvil Redu Riesgos, 61
- Figura 11.** Interfaz de servicios que ofrece la aplicación móvil Redu Riesgos, 62
- Figura 12.** Interfaz de Psicoeducación, 62
- Figura 13.** Interfaz de Psicoeducación: ¿Qué son los riesgos psicosociales, 63
- Figura 14.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud mental, 63
- Figura 15.** Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Sobre carga laboral, 64
- Figura 16.** Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Tecnoestrés, 64
- Figura 17.** Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Tecnoestrés (síntomas), 65

**Figura 18.** Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Adicción al trabajo, 65

**Figura 19.** Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Particularidades de la adicción al trabajo, 66

**Figura 20.** Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Factores psicológicos de la adicción al trabajo, 66

**Figura 21.** Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Particularidades del aislamiento social, 67

**Figura 22.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud física, 67

**Figura 23.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos psicosociales, 68

**Figura 24.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos psicosociales (Intralaborales), 68

**Figura 25.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos psicosociales (Extralaborales), 69

**Figura 26.** Interfaz de Psicoeducación: Diseño de cargo, 69

**Figura 27.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud física (riesgos ergonómicos), 70

**Figura 28.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos para salud física (factores de riesgo ergonómico), 70

**Figura 29.** Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud física (desordenes musculoesqueléticos), 71

**Figura 30.** Interfaz de Psicoeducación: Riesgos para la salud física, riesgos ergonómicos (síntomas), 71

**Figura 31.** Interfaz de invitación a Sondeo, 72

**Figura 32.** Interfaz de diligenciamiento del sondeo, 72

**Figura 33.** Interfaz de herramientas, 73

**Figura 34.** Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental, 73

**Figura 35.** Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental (sobre carga laboral), 74

**Figura 36.** Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental (prevención sobre carga laboral), 74

**Figura 37.** Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental (estrés), 75

**Figura 38.** Interfaz de herramientas, riesgos para la salud mental: Trastornos mentales asociados al estrés, 75

**Figura 39.** Interfaz de herramientas, riesgos para la salud mental: Trastornos físicos asociados al estrés, 76

**Figura 40.** Interfaz de herramientas: Recomendaciones para el estrés laboral, 76

**Figura 41.** Interfaz de herramientas: Prevención del tecnoestrés, 77

**Figura 42.** Interfaz de herramientas: Prevención del tecnoestrés (recomendaciones), 77

**Figura 43.** Interfaz de herramientas: Prevención a la adicción al trabajo, 78

**Figura 44.** Interfaz de herramientas: ¿Cómo reducir el aislamiento social desde casa, 78

**Figura 45.** Interfaz de herramientas: ¿Cómo manejar la ansiedad del aislamiento social, 79

**Figura 46.** Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud física, 79

**Figura 47.** Interfaz de herramientas: Riesgos psicosociales, 80

**Figura 48.** Interfaz de herramientas, prevención de riesgos psicosociales: lo que se recomienda en un líder, 80

**Figura 49.** Interfaz de herramientas, prevención de riesgos psicosociales: ¿Cómo mantener buenas relaciones sociales en el trabajo?, 81

**Figura 50.** Interfaz de herramientas, recomendaciones para lograr un adecuado cumplimiento de actividades laborales, 81

**Figura 51.** Interfaz de herramientas, riesgos para la salud física: riesgos ergonómicos, 82

**Figura 52.** Interfaz de herramientas, aspectos para trabajar con respecto a los riesgos ergonómicos, 82

**Figura 53.** Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Postura, 83

**Figura 54.** Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Adecuado puesto de trabajo, 83

**Figura 55.** Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Exigencia-tiempos de exposición, 84

**Figura 56.** Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Introducción a pausas activas, 84

**Figura 57.** Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Instructivo de pausas activas, 85

**Figura 58.** Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Instructivo de pausas activas, 85

**Figura 59.** Interfaz de introducción a sondeo, 86

**Figura 60.** Interfaz de sondeo, 86

## **Lista de Apéndices**

Apéndice A. Encuesta de mercadeo, 98

### **Resumen**

La finalidad del presente trabajo, consiste en diseñar una aplicación móvil con el fin de brindarle al sector de telecomunicaciones bienestar en la salud física y mental, a través de la promoción y prevención de los riesgos psicosociales presentes en el teletrabajo, por medio de capacitaciones, foros, pausas activas y ayudas audiovisuales, para así poder disminuir dichos riesgos que como se nombró anteriormente, se presentan en la modalidad de teletrabajo e inciden en la presencia de altos niveles de estrés. Esta aplicación cuenta con cuatro secciones, la primera de ellas, estará encaminada a las piezas informativas con relación a los riesgos psicosociales, la segunda a la identificación de los riesgos psicosociales por parte de los teletrabajadores que usen la App, la tercera se fundamentará en la promoción y prevención de dichos riesgos, mediante las diversas estrategias que componen el producto y la cuarta sección corresponde a la retroalimentación de la App por parte del teletrabajador. A partir del apartado de resultados se pudieron identificar los aspectos tanto positivos como negativos del productor/servicio que se abordaron el apartado de conclusiones del presente trabajo.

*Palabras clave:* Riesgo psicosocial, promoción, prevención, teletrabajo, bienestar laboral

### **Justificación**

El teletrabajo en Colombia es considerado una modalidad laboral de gran relevancia como lo estipula la Ley 1221 de 2008 y el decreto 884 del 2012, en, donde se define como la manera de organización laboral, en donde se desempeñan actividades que son remuneradas empleando como fundamento las tecnologías de la información y comunicación para una adecuada interacción entre la empresa y el trabajo, sin requerir la presencialidad física del trabajador y el lugar o sitio de trabajo, esto, con el fin de promover y expandir esta modalidad laboral por todo el país con el propósito de brindarle al trabajador seguridad social y laboral (Ministerio del trabajo, 2012).

Por otro lado, en un reporte realizado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MTIC, 2018), se evidencia que aproximadamente 122, 278 empleadores se encuentran realizando teletrabajo lo cual indica que una gran una cantidad de trabajadores pueden estar presentando o/y estar expuestos a diferentes riesgos psicosociales. No obstante, en un estudio realizado por Tresierra y Pozo (2020), se demostró que el 57.5% de los tele trabajadores presentan disminución en las relaciones con colegas y empleador, así mismo se encontró que el 64% y 57% de los trabajadores perciben altos niveles de exposición a riesgos psicosociales, demandas psicológicas y doble presencia, lo cual señala que el tele trabajador no está exento a sufrir algún tipo de riesgo psicosocial.

Por ello, es importante reconocer que los riesgos psicosociales se reflejan mediante estrés, o desmotivación desequilibrando las capacidades de un individuo para manejar afrontar flujo de la actividad en su trabajo. Por lo tanto, a partir de lo anterior, se propone un producto de servicio tecnológico el cual busca brindar al sector de telecomunicaciones, una aplicación (App) que les permita a los teletrabajadores prever y disminuir los riesgos psicosociales que se

presentan en el teletrabajo y cuyo eje principal se centra en la promoción y prevención de los mismos, por medio de capacitaciones, foros, ayudas, herramientas audiovisuales y pausas activas, que le permitan al trabajador interactuar en otro contexto de forma virtual.

Esta aplicación busca brindar información concisa de los riesgos psicosociales de una manera didáctica, por medio de diferentes ayudas audiovisuales y de interacción, con el fin de que la aplicación cumpla las expectativas de los usuarios y su experiencia usándola sea grata.

Así mismo lo que se busca es que las empresas que adquieran este servicio para que puedan prevenir los riesgos psicosociales y de ese modo promover entornos laborales saludables que ayuden a la reducción de las ausencias por enfermedad ya sean debido a alteraciones fisiológicas o psicológicas, así mismo, el aumento del rendimiento de los trabajadores, el trabajo de calidad, también la reducción de conflictos entre compañeros, aumento de apoyo social y finalmente las empresas podrían evitar sanciones ante la supervisión de los organismos estatales ya que se cumplirían con las normas y estatutos requeridos. Por otra parte, a través del App se busca el fortalecimiento de las empresas en donde desarrollen aplicaciones como una iniciativa innovadora que favorezcan a los trabajadores y así mejorar las condiciones de la realización de actividades laborales, con el apoyo de la tecnología (Realpe y Grisales, 2019).



## **Promoción y prevención de riesgos psicosociales en el teletrabajo mediante una aplicación móvil**

### **Teletrabajo**

El término teletrabajo, se ha utilizado como hiperónimo, para referirse a los diferentes tipos de arreglos laborales realizados fuera de la oficina, esta acción ha llegado a ser considerada paulatinamente como una forma temprana de trabajo virtual. Dicho concepto ha evolucionado constantemente a lo largo de las últimas cuatro décadas, asimismo se han evidenciado cambios en términos de confort. Aunque los primeros avances en materia de teletrabajo han causado mayor impacto en las décadas de los 70 y 80, en la actualidad han cobrado aún más importancia, debido al notable incremento y mejoramiento de las diversas herramientas tecnológicas.

Las primeras formas de teletrabajo se han caracterizado por los equipos de las (TIC), estas herramientas comúnmente se han empleado desde el hogar. El hecho de que el empleador proporcione las TIC para que los empleados puedan trabajar desde casa, sugiere, que la frecuencia y duración variables deben ser más eficaces. Los recientes desarrollos en el teletrabajo explotan todos los medios de las TIC modernas y abren la puerta a los horarios flexibles, con el objetivo de propiciar, un mejor rendimiento laboral en cualquier momento y en cualquier lugar. "Con la creciente fuerza de trabajo de los trabajadores virtuales, surgen nuevos conceptos para espacios de oficina y cooperación: espacios de coworking" (Robelski, 2019, p. 2).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sustenta el teletrabajo como "el empleo de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), incluidos móviles, computadores y tablets para el trabajo que se realiza fuera de las instalaciones del empleador" (Eurofound, 2017). La situación del trabajo en casa obligatorio, es compleja, por este motivo, es necesario identificar el impacto de los factores: "organizativos, físicos, ambientales y

psicosociales sobre la salud física y mental de las personas" (Oakman, 2020). El teletrabajo se concibe en el país mediante el:

1. Teletrabajo autónomo: Son empleados o independientes, que no tienen un lugar ni horario establecido de trabajo, ellos mismos escogen su oficina.
2. Teletrabajo Suplementario: Tienen contrato laboral y su modalidad de trabajo varía cada semana, ya que tienen la posibilidad de alternar sus días de trabajo en la presa y fuera de ella.
3. Teletrabajo desde el aspecto móvil: Hace referencia a los trabajadores que emplean sus teléfonos móviles, para cumplir sus labores diarias.

Al hablar de teletrabajo es adecuado mencionar el óptimo entorno de tipo organizacional, en promoviendo en los trabajadores el sentido de pertenencia a la empresa, también la correcta elaboración de tareas que tienen que desempeñar, las responsabilidades de los trabajadores, la participación activa, también la comunicación entre ellos y finalmente la distribución más idónea de la carga laboral (Content Engine, 2020). Es importante establecer tener en cuenta la diferencia entre, trabajo en casa, trabajo remoto y teletrabajo. Teniendo en cuenta esto, el teletrabajo, está definido en el artículo 2° de la Ley 1221 de 2008 como una:

“Una manera de organización laboral, que reside en la ejecución de actividades pagas, haciendo uso de las TIC, para guardar la relación que debe existir entre el trabajador y la organización, es decir que no se requiere la presencialidad del trabajador en su lugar trabajo”.

Según el Libro: *el ABC del teletrabajo en Colombia*, el teletrabajo se evidencia al realizar actividades laborales, fuera de la organización. Además, en él, se emplea el uso de tecnologías para proporcionar la comunicación, sin tener que asistir a la organización para

desempeñar las funciones, “al ser diferente al modelo tradicional, se originan nuevas estrategias tanto de control como de seguimiento” (Federación de Aseguradores Colombianos, 2020).

De acuerdo con la Circular 0021 de 2020 del Ministerio de Trabajo "el trabajo en casa es una situación momentánea, en donde el trabajador ejerce su trabajo desde su hogar. Por otro lado, el trabajo en casa se vio como una alternativa para el cumplimiento de actividades laborales a causa de la pandemia por COVID-19. 'Mientras que el trabajo remoto, se refiere al desarrollo del mismo, pero fuera de la organización, sin contemplar la normatividad colombiana involucra en cada modalidad" (FAC, 2020).

El impacto que puede causar el Teletrabajo en las organizaciones puede ser negativo o en mayor medida positivo, teniendo en cuenta situaciones, donde la organización debe cumplir con los requerimientos para implementarlos, asimismo, debe tener herramientas tecnológicas adecuadas le permitan ejecutar el trabajo en óptimas condiciones. Por lo tanto, es necesario nombrar una serie de ventajas y desventajas que puede acarrear la implementación del sistema de teletrabajo. El mejoramiento en términos de bienestar y reclutamiento a la hora de poder manejar al personal más idóneo, hacía el lugar físico donde labora, es una de las ventajas del objeto de estudio, asimismo esta ventaja, da pie a un alto índice de retención los trabajadores capacitados y un equilibrio entre los espacios tanto laborales como personales de los individuos de la organización mejorando calidad de vida de estos, por lo cual la productividad aumentara considerablemente (González, 2014).

En el teletrabajo se suelen presentar ciertas inferioridades ante las organizaciones. A partir de esto, Wolters (2018) habla sobre los beneficios del teletrabajo mencionando que factores como: el debido ahorro de tanto el dinero como el tiempo y la comunicación de forma directa, sin embargo, si se ve desde otro modo, se puede afectar el clima laboral y la dificultad de

control, dado a que la gestión de los diversos equipos a distancia traduce un grado de complejidad más alto.

La inversión tecnológica que se debe hacer inicialmente, es considerada como un de las desventajas principales, debido a que el porcentaje más alto de organizaciones no adoptan al teletrabajo por no acceder a la inversión que se requiere en herramientas tecnológica nuevas, con el fin del que trabajador acceda desde cualquier lugar a los archivos que necesita o a os compromisos que tenga con la organización sin ningún inconveniente (Beltrán, 2020).

Se puede afirmar que, el teletrabajo aún con sus ventajas o desventajas, es una realidad del tiempo actual. Los trabajadores desempeñan sus funciones de manera responsable y efectiva en trabajos a distancia, tal como si lo hicieran si estuviesen en presencialidad en las instalaciones de la organización. Por lo cual, se adquieren nuevos hábitos, nuevas dinámicas y nuevas prácticas de forma cotidiana (Sánchez, 2015).

### **Variables psicológicas**

En relación con lo anterior, tanto en el teletrabajo, como en la modalidad presencial, las variables psicológicas juegan un papel importante, pues, estas últimas pueden verse afectadas negativamente a causa de los riesgos psicosociales que se identificarán en el transcurso de la presente investigación. Por lo tanto, es pertinente profundizar y conocer la relación que guardan las mismas.

Para abordar dichas variables, es importante entender que oy en día el ser humano invierte la mayor parte del tiempo, ejerciendo su jornada laboral, ya que gracias a esta puede suplir sus necesidades básicas, es por ello que los trabajadores buscan enfrentarse a las exigencias del día a día (Bosquez, 2015).

Una vez explicado lo anterior, cabe resaltar que en investigaciones se indica que una de las variables psicológicas para que los trabajadores decidan tener mayor compromiso con su trabajo, radica en las actividades que realice el empleado. El grado de motivación, es un factor importante, ya que juega con la equidad que ellos perciban en la organización y el rol que ocupan dentro de la misma y cómo esta genera felicidad, es por ello, que al no tener en cuenta este aspecto que son factores que evitan la comodidad del empleado en la empresa se obtiene cómo resultado una falta total de compromiso (Rodríguez, 2020).

Es importante tener en cuenta que el término de *satisfacción laboral*, puede ser producido por la preferencia del trabajador por el empleo que actualmente ocupa, respecto a otro que se imagine o que construyen por experiencias propias, las observadas en otros individuos y las expectativas creadas en torno al empleo (Moreno, 2010, p. 261).

Hoy en día, las empresas suelen tomarse un tiempo para que sus trabajadores se comprometan completamente con la empresa, también a los trabajadores se les presentan nuevos retos, tanto más competitivos como exigentes. Es por ello que el trabajo posee el reto de brindar, además de su función económica, una identidad, significado de pertenencia, un sentimiento de autovaloración, la interacción social, el respeto mutuo y adecuadas condiciones laborales, basadas en los valores éticos y corporativos.

Para esta investigación se sugiere, el término o concepto de *satisfacción laboral* es importante en cualquier organización, en cuanto a productividad y calidad y en lo que se refiere a bienestar deseable de los trabajadores independiente de la organización (Chiang, 2014). Ya que si se tiene un nivel alto de satisfacción los trabajadores podrán obtener un mejor desempeño laboral. Claramente, la motivación, tanto el rendimiento como el bienestar laboral, entre otros, están estrechamente relacionadas con la insatisfacción y la satisfacción laboral.

Es claro que, para llevar un proceso de satisfacción laboral, la motivación radica en ser un factor de relevante estudio en la conducta de las personas y su relación con el área laboral, especialmente por la cercana relación que existe entre el aumento y el desarrollo de los trabajadores (Griffin, 2017), razón por la cual se ve implicado a nivel personal y profesional el desempeño del empleado en la *conducta organizacional* al no estar satisfecho. Estos factores en la teoría de *Herzberg* son conocidos como intrínsecos o motivadores, lo cuales se identifican acciones como: el reconocimiento, trabajo en sí mismo, compromiso, avance y el incremento personal, pues, por el contrario, van a desarrollar un proceso de insatisfacción vistos como de higiene, insatisfactorios o de apoyo.

De esta manera es fundamental que las empresas se preocupen por la satisfacción y la *motivación* de sus empleados desde diferentes ocupaciones significativas que resalten el costo humano y laboral de ellos, de esta manera, deben estimular positivamente y de carácter reflexivo, el logro de las metas individuales e institucionales. En ese sentido, se posibilita que las organizaciones puedan ser competitivas dentro del mercado Nacional y Mundial dejando al descubierto la entrega, el compromiso y la disciplina con la que se puede llegar a la cúspide del reconocimiento, esto posibilita que los individuos a raíz de aquellos problemas latentes en su cotidianidad fortalezcan sus habilidades sociales para poder tener un excelente desempeño laboral (Rubiano, 2021, p.5).

Es fundamental, que en las organizaciones se desarrollen mecanismos capaces de acompañar, identificar y orientar el progreso laboral de los trabajadores en una organización, teniendo en cuenta, que el *desempeño* se define como las competencias laborales que se han alcanzado por medio de aprendizajes, competencias, vivencias, actitudes, sentimientos, valores y también ciertas motivaciones que han ayudado lograr lo esperado en relación con los

requerimientos tanto técnicos como productivos de determinada empresa, así mismo el desempeño de tipo laboral hace referencia en cómo los miembros de una organización trabajan para alcanzar metas comunes que están ligadas a unas reglas básicas que se establecen con base a unos objetivos organizacionales o empresariales (Navarro, 2017).

En este punto, es crucial que a los trabajadores les sea medido el desempeño, puesto que se deben crear o implementar estrategias de mejora para tener una mejora constante, según Casallas (2016) esto se puede llevar a cabo mediante la evaluación por parte de trabajadores de la organización a un grupo de trabajadores, midiendo o evaluando mediante ítems o herramientas ciertas habilidades o competencias que se traducen en comportamientos observables en los trabajadores en el ejercicio de sus funciones.

Por otro lado, otra variable psicológica que se debe tener en cuenta es el *bienestar laboral* el cual juega un papel importante en la organización. Dicha variable hace referencia a un estado en donde el trabajador se siente cómodo y contento al ejercer sus actividades y rinde de la mejor manera en relación con su salud física y mental en relación directa a su condición mental, e (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2014).

Mientras que para Salinas (2015) es un tema importante en las organizaciones, ya que busca reconocer de manera íntegra, las motivaciones y el desarrollo personal del trabajador, con el fin de generar un estado de salud óptimo en las organizaciones, así mismo el bienestar en el trabajo se define como un grupo de estrategias y beneficios que se crean para dar respuesta a los requerimientos de los empleados, el cual cumple un papel vital para la organización a la que se pertenece buscando un adecuado entorno social siempre saludable, una mejoría en las labores que se llevan a cabo en una organización y un desarrollo positivo en el ámbito social de no solo los trabajadores, sino también de sus familias.

Así pues, para llegar a dicho bienestar, *la justicia organizacional*, considerada otra variable psicológica, ha de estar presente en la organización, siendo esta, explicada en como las personas perciben lo justo sin estancarse con su realidad objetiva. Por lo cual, este concepto se traduce en cómo son percibidos ciertos comportamientos o conductas morales y éticas, en las empresas (Cropanzano et al., 2007).

Así mismo, los individuos consideran en gran medida a la justicia, ya que esta no solo controla sino también predice los resultados de las organizaciones al finalizar adecuadamente una tarea determinada (Weiss et al., 1999).

Por otra parte, *la salud laboral*, que también se concibe como una variable psicológica hace referencia según Matabanchoy (2012), a lo que concierne a aspectos como lo son la seguridad tanto mental, física y social que se encuentra determinado trabajador en el lugar donde desempeña sus funciones, por ende, busca fomentar el bienestar a través de la eliminación y reducción de riesgos que afecten en gran medida a los trabajadores como las enfermedades y accidentes. De esta forma la salud en el trabajo se centra en la especialidad de la medicina que se denomina como “*medicina del trabajo*” que va dirigido a la salud integral de la persona.

A partir de los anterior esta autora considera, que el aporte social del psicólogo desde el área de recursos humanos o gestión humana: es centrarse adecuadamente en el acompañamiento de los procesos de salud a partir de la promoción y prevención que se articulan desde la salud ocupacional y teniendo como eje principal la participación en la evaluación de riesgos psicosociales. Por este motivo, es importante reconocer *la salud ocupacional* y la influencia que tiene la psicología positiva en este aspecto como propone Salanova, (2008) que el tema central de toda organización es la salud de sus empleados y el buen funcionamiento de los mismos en los aspectos *económicos y sociales*.



De acuerdo a lo anterior la autora menciona que el estrés ocupacional ha sido un marco de referencia desde hace muchos años para describir lo que no son y cómo no deben ser las organizaciones. Asimismo, la autora menciona que las alteraciones que se producen en determinada comunidad, llevan a que también se presenten cambios en las organizaciones, esto causa un impacto en los puestos de trabajo y a su vez en la seguridad, la salud y también el bienestar de los individuos que laboran para una organización, por ende si no se tiene una buena gestión frente a estos cambios, se pueden ir desarrollando con el tiempo, aspectos negativos en las organizaciones que van encontrar en la salud de los trabajadores, estos aspectos negativos pueden relacionarse por la falta de efectividad e inadaptación al entorno.

Por otra parte, Salanova et al. (2019), proponen una organización saludable desde una perspectiva positiva, es decir, desde un punto más holístico e integral, esta perspectiva se centra en la salud, ya que la Organización Mundial de la Salud (1948) menciona, que la salud es un estado del bienestar en el ámbito tanto físico como mental y en el aspecto social.

Los presentes autores consideran que en los estudios de las organizaciones saludables es importante que se incluyan diferentes elementos positivos que son primordiales en el bienestar de la salud en las organizaciones como: el adecuado bienestar afectivo de los miembros que laboran en determinada organización, así como ciertos aspectos motivacionales, cognitivos, conductuales y sociales.

Las variables psicológicas nombradas anteriormente generan en los empleados de las organizaciones, un equilibrio que les permite tener un mejor desempeño, de lo contrario, progresivamente aparecerán una serie de riesgos psicosociales que pueden llegar a perjudicar no solo al mismo trabajador sino también a la empresa, lo que conlleva a que ambas partes presenten repercusiones.

### **Riesgos Psicosociales presentes en el trabajo**

Para la presente investigación, los riesgos psicosociales se consideran a su vez factores psicosociales, que se definen como una condición real en el sitio donde se labora, ya sea en el ámbito de las tecnologías, el organizacional, el de interacción social, lo relacionado con lo monetario, el plano individual, las situaciones del entorno en que se relaciona una persona y que de cierto modo pueden tener repercusiones no deseadas en el aspecto de la salud, el desarrollo a nivel individual o grupal, el bienestar propio y un adecuado desempeño (Toro et al., 2016).

De acuerdo con Tavares (2015), se considera que las tareas del teletrabajo tienen características que están relacionadas con la personalidad para que se desarrollen de manera exitosa, sin embargo, no todos los trabajadores cuentan con las mismas características a las cuales pueden estar expuestos, en mayor medida, frente a los riesgos psicosociales. Debido a esto, se han de tener en cuenta las diferentes influencias y consecuencias que los factores psicosociales tienen, estas últimas pueden percibirse como un aspecto que influye la salud, la productividad y la satisfacción en el ejercicio de sus funciones para la organización. Al mencionar que los factores psicosociales tienen influencia positiva, se hace referencia a que estos cumplen una función de protectores o preventivos de la estabilidad del trabajador y surgen cuando las condiciones y los aspectos humanos están en un adecuado equilibrio, mientras que la influencia negativa consistiría en todo lo contrario (Toro et al., 2016).

Los riesgos psicosociales son, por tanto, factores psicosociales adversos o desfavorables, que se encuentran presentes en el trabajo de una persona o de una colectividad laboral que como se nombró anteriormente pueden afectar negativamente las variables psicológicas abordadas previamente como lo son salud, bienestar, desempeño, motivación, grado de satisfacción laboral y la justicia organizacional (Toro et al., 2016).

Estos a su vez, pueden causar trastornos de ansiedad, de sueño y un grado de estrés severo, derivados de las funciones del trabajo, el horario laboral y situaciones traumáticas o de alta repercusión que puede sufrir el trabajador en el ejercicio de sus funciones (Content Engine, 2020). Es necesario mencionar que, las condiciones físicas en las que trabajan, tanto el control como la autonomía que el trabajador emplea para realizar sus labores, como gestiona su quehacer, el apoyo social que recibe, las condiciones al momento de la contratación, las jornadas laborales establecidas, entre otros aspectos están relacionados con los riesgos psicosociales (Parra et al., 2021).

En Colombia, gracias Decreto 614 de 1984, se menciona la palabra "Psicológico" a nivel de riesgo, y es allí cuando se habla de riesgo psicológico; tras la *resolución 2646 de 2008*, nace el concepto de factores de riesgo psicosocial (Parra et al., 2021). Es de suma importancia mencionar la *resolución 2646 de 2008* en la cual se define lo anterior mencionado como las condiciones psicosociales que pueden llegar a ser perjudiciales en la salud física y mental de un trabajador (Vargas y Casas, 2019). Esto a su vez, termina generando daños de tipo psicológico, fisiológico o social en el trabajador.

Dichos riesgos suelen presentarse si los factores nombrados anteriormente, originan escenarios con una gran probabilidad de ocasionar resultados no deseados en el trabajador, específicamente en su salud, lo cual se traduce en repercusiones para la organización. En la *resolución 2646 del Ministerio de la Protección Social (MPS, 2008)* publicada en el diario oficial 47059, en donde se implantan las responsabilidades para el debido proceso de promoción y prevención de los factores laborales de riesgo psicosocial. Esta resolución evidencia que el factor de estos riesgos, es fundamental para poder iniciar un proceso preventivo para reducir los riesgos en el trabajo, gracias a esto se vuelve un tema de mayor interés. Así mismo, se convierte

en un desafío de prevención y promoción, tanto para las organizaciones, como para los empleados (MPS, 2010). Existen riesgos laborales que atentan la salud de los trabajadores, por lo cual distintas entidades como el Ministerio de Trabajo, un sinnúmero de Administradoras de Riesgos Laborales y ciertas organizaciones, buscan realizar una adecuada promoción y prevención de la salud de sus empleados (Parra et al., 2021).

Teniendo en cuenta esto, tanto los *riesgos para la salud mental* como los *riesgos para la salud física*, se derivan de los riesgos psicosociales, en los primeros se encuentran: *la sobrecarga de trabajo*, que se define como un exceso en la carga de trabajo mediadas por su complejidad y dificultad en las labores que deben ser efectuadas en un determinado tiempo (Pérez, 2013). Esta a su vez produce tensión y estrés, a raíz de escenarios agobiantes, los que producen respuestas psicósomáticas o también ciertas consecuencias a nivel psicológico como trastornos, estos riesgos se presentan cuando existe un desequilibrio entre las demandas que establecen las organizaciones y el medio de tipo laboral. Algunos cambios asociados al estrés son el aumento de síntomas físicos, los cambios emocionales, en el funcionamiento mental y en la conducta (García et al., 2008), lo cual puede llegar a afectar al teletrabajador en sus ritmos biológicos y horarios, cabe resaltar que la sobrecarga de trabajo causa adicción al trabajo (Rubini, 2012).

Por otro lado, el estrés puede conllevar a repercusiones físicas como: afectaciones en el sistema endocrino, respiratorio, vascular, entre otras afectaciones, asimismo puede causar repercusiones mentales como: trastornos del sueño, ansiedad, alimentarios y la de mayor repercusión; la depresión. Algunas estrategias para enfrentar el estrés laboral son: cuidar los hábitos, dormir lo necesario, marcar límites temporales, limitar las distracciones, procurar cuidar el entorno en donde se trabaja, planear actividades gratificantes fuera del trabajo, entre otras (García et al., 2008).

El aislamiento social, que es otro factor de riesgo laboral, se genera al no querer tener interacción con sus colegas, y esto genera obstáculos en el trabajo (Bick et al., 2020). Muchas organizaciones están empleando las redes sociales promoviendo la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2020). Es recomendable reducir el aislamiento social de la forma adecuada: en primera medida se recomienda generar un canal social, poner un horario de cierre, buscarse un mentor (remoto), hacer crecer las redes de los trabajadores, fomentar espacios para interactuar, entre otras (ManpowerGroup, 2020).

Asimismo, la sensación de soledad requiere de apoyo colectivo proveniente de demás personas que laboren en la organización, los inconvenientes de interacción de tipo laboral y lo que se conoce como ambigüedad de rol son considerados como consecuencias de la sobrecarga laboral. Si el trabajador no tiene claridad en su rol y tiene amplios márgenes de incertidumbre, expondría su salud mental de la siguiente manera: estrés por sobrecarga de trabajo o por trabajar, lo que provoca irritabilidad, problemas de concentración además la sobrecarga puede llevar a algunas personas, con ciertas características, a la "*adicción al trabajo*" (Parra et al., 2021).

También se presentan ciertas complicaciones de tipo mental como: la presencia de ansiedad, la alta irritabilidad, también los estados de tipo depresivos que se desprenden de la fatiga mental, el miedo, la monotonía, el aislamiento, alteración de cómo se percibe el tiempo, fatiga ya sea física o mental, comportamientos alterados de tipo físico y cognitivo, alteración en el sueño, una constante tensión y falta de motivación en el trabajo, reflejando de este modo descontento, además de un bajo nivel de autoestima y constante ansiedad (Parra et al., 2021). En cuanto a los riesgos para la salud física del trabajador se encuentran el sedentarismo, las inadecuadas condiciones de tipo ergonómico como el indebido mal equipamiento del espacio, problemas de luz y demás puede provocar sensaciones de desgaste a nivel físico y mental lo que

puede tener serias repercusiones en el trabajador (Rubбини, 2012). Además de esto, las malas condiciones ergonómicas, pueden producir tecnoestrés, que puede manifestarse como tecnoansiedad, tecnofatiga, tecnoadicción que provocan: "disminución del rendimiento, problemas de sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, insomnio, trastornos gastrointestinales y dolor crónico, de aquí se pueden generar malos hábitos como el fumar, beber en exceso, consumir sustancias psicoactivas, entre otros (Rubбини, 2012).

Lo anterior suele presentarse por medio de la sintomatología somática, que es propia de la depresión, como lo son el conflicto de rol. Por otro lado, surgen riesgos debido a la implementación de las tecnologías, como sucede con el estrés, debido a una errónea adaptación de tipo cognitiva o también conductual, ante diversos medios tecnológicos, además de la presencia de dificultades a nivel emocional que conllevan a ciertas afectaciones mentales que suelen aparecer a partir de conflictos entre las emociones que son necesarias en el desempeño de sus labores y que a su vez el trabajador requiere expresar (Parra et al., 2021).

Del mismo modo existen ciertas demandas de trabajo, que pueden ser: emocionales, las cuales comprenden escenarios de corte emocional propios del sentido de la tarea llegando a afectar emocionalmente al trabajador. Por otro lado, se presentan ciertas demandas de corte cuantitativo, conformadas por las exigencias con respecto a la carga de trabajo y el periodo de tiempo en el que el trabajador debe hacer las funciones de su cargo (Marín y Rendón, 2018).

Mientras que, en lo que se refiere a la carga mental, las demandas que se encuentran en esta, hacen referencia al *procesamiento cognitivo* que involucra procesos cognitivos mayores de atención y memoria, además del procesamiento y análisis de la información, dando pie a la respuesta indicada y consistencia de rol, lo que traduce en una congruencia entre los requerimientos relacionados con la eficiencia, tanto la calidad técnica como la ética, ya sea del

servicio o también del producto determinado, lo cual mantiene de cierto modo al trabajador en la ejecución de sus labores (Marín y Rendón, 2018).

Claramente, ciertos riesgos psicosociales están proviniendo de aspectos que conforman el trabajo como los son: ausencia de control, cifras elevadas de tiempo de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, agendas cambiantes e impredecibles, sobrecarga de roles, entre otros, dichos componentes se presentan comúnmente en el sector de las telecomunicaciones (Rodríguez et al., 2019). Dentro de los riesgos psicosociales, los estresores se utilizan como hiperónimo para todos los efectos exógenos del sistema de trabajo en los empleados de las organizaciones. De acuerdo con esto, el estrés puede ser causado por diversas características del trabajo, como lo son, la tarea, el equipo y las herramientas, además de los factores físicos o sociales. A partir de los factores individuales como lo son la constitución, habilidades y estado de salud, se tiende a desarrollar la tensión (mental), esta última puede verse como la reacción individual a lo que son los estresores objetivos. El experimentar tensión se relaciona con disfunciones, enfermedades o consecuencias relacionadas con el rendimiento, siempre y cuando dicha tensión se presente en períodos más largos o con cierta intensidad (Robelski et al., 2019).

Sin embargo, los factores de riesgo, relacionados con el estrés, no pueden, ni deben evitarse. Por el contrario, hay combinaciones promotoras de factores estresantes que pueden conducir a un nivel óptimo de tensión que se supone que debe estar asociado con efectos positivos en la salud y el rendimiento. Suelen presentarse dificultades relacionadas con la combinación de factores estresantes asociados con el trabajo desde casa. Teniendo en cuenta lo anteriormente recapitulado, el aislamiento social, es un factor de estrés que a menudo se dice que acompaña al teletrabajo. Existe un aumento bastante alto del estrés psicológico y una reducción de la satisfacción laboral con la reducción de horas de teletrabajo (Robelski et al., 2019).

En los riesgos psicosociales, encontramos los aspectos intralaborales, que se refieren a detalles del trabajo y de su empresa, que a su vez repercuten en el teletrabajador ya sea en su salud o en su bienestar, algunos de sus dominios son el liderazgo, que es la interacción de corte social entre los niveles de tipo jerárquicos institucionales. Por otro lado, en el liderazgo se observa la manera como los líderes de los distintos procesos organizacionales desarrollan gestiones tendientes a la planeación y distribución del trabajo, además de la consecución de resultados, el resolver conflictos, la constante motivación, el debido apoyo, la adecuada comunicación, participación e interacción liderazgo como riesgo.

Se presenta cuando la gestión de los líderes va en contravía de la optimización de procesos, por lo tanto, la comunicación y apertura a la participación del jefe es deficiente, además de un insuficiente apoyo social por parte de las figuras de mando. Las relaciones sociales se entienden como la interrelación dada con otros individuos en el ámbito laboral, englobando tópicos como lo son la posibilidad de crear conexiones con otros, cabe aclarar, que como riesgo se evidencian cuando existen ciertas dificultades que impactan de forma negativa los determinantes establecidos (Patiño y Alvaran, 2017).

La participación se vuelve necesaria en el momento de mantener buenas relaciones sociales en el teletrabajo, porque permite que los empleados hablen de metas y los objetivos, se sugiere organizar e idear actividades y espacios que fomenten las relaciones sociales en la empresa, a través de actividades de todo tipo. Es conveniente que los trabajadores tengan claridad de en qué momento y de qué forma interactuar con sus colegas o directivos. Se recomienda ofrecer apoyo, para generar y sostener buenas relaciones en lugar de trabajo, por medio del uso de videollamadas informales, actividades, entre otras experiencias en los equipos



durante la pandemia. Esto permite un adecuado bienestar de los trabajadores, en cuanto a sus relaciones interpersonales y su compromiso con la organización (OIT, 2020).

Es importante reconocer que un mal líder en la organización puede tener repercusiones negativas en los trabajadores, por esto es necesario recordar los tipos de liderazgo como: *el liderazgo natural*, donde el individuo es comunicativo y motivador al actuar y prioriza en su equipo la participación. En cuanto a un líder participativo, se observa que busca que todos se reúnan y den su consenso frente a las decisiones que haya que tomar. El *líder carismático*, interactúa fácilmente con los miembros de su grupo, es creativo, comparte ideas y motiva constantemente (Villamizar, 2014).

En cuanto a el *líder autocrático*, se puede decir que posee el poder en su totalidad, lo que se verá reflejado en la toma de decisiones, se caracteriza por ser altamente exigente y muy duro, provocando así, que el grupo tienda a desmotivarse. Mientras que, en el *liderazgo burocrático*, el líder busca cumplir funciones y tareas asignadas en la empresa, carece de creatividad, motivación y carisma, la autoridad no debería de asignársele, ya que los objetivos de la organización no son totalmente claros para él. Además, es necesario recordar que el líder debe desarrollar autoridad, amistad, respeto y lealtad. Los objetivos y su proyección deben estar totalmente comprendidos, al igual que la misión y visión de la organización, todo lo anteriormente nombrado se puede conseguir si se emplean las debidas estrategias de comunicación y afrontamiento adecuadas (Villamizar, 2014).

### **Pausas activas, capacitaciones**

A partir de los resultados mencionados en el presente trabajo, se destaca la importancia de trabajar desde un aspecto positivo en los factores de riesgo, lo que se explica de forma adecuada en las tendencias expuestas en el artículo titulado "Las 10 tendencias de la gestión del

talento en 2018", dónde muestran que la situación de estrés e impacto llega junto a la pandemia, allí mencionan, que el producto estará dirigido hacia una iniciativa de bienestar para los empleados, lo que se puede explicar de mejor manera mediante la tendencia número 9, que se refiere a que las compañías son cada vez más consecuentes frente al impulsar hábitos claramente saludables, estos impactan contundentemente en la organización, observando una notoria reducción del absentismo en los trabajadores y un incremento tanto de la productividad como del compromiso con la organización (Ibáñez, 2018).

Por lo tanto, conviene subrayar, que el Grupo Consultivo Científico Honorario (GACH) emitió recomendaciones para aquellos que hacen el teletrabajo y advierte inconvenientes de salud como el estrés y lo que se deriva de este, incluyendo trastornos a nivel emocional y físico. Recomendaron que se establecieran claramente procedimientos de trabajo a distancia (Content Engine, 2020). Entre las recomendaciones está establecer un calendario de disponibilidad de trabajo, con plazos claros, para garantizar un volumen de trabajo equilibrado. Lo que permitirá separar las actividades de la vida familiar mientras se trabaja, logrando que el teletrabajador se concentre en el ejercicio de sus funciones. En el informe, el grupo GACH indica que trabajar desde casa es una estrategia de prevención frente a la pandemia; conduce a una reducción en el riesgo de transmisión al disminuir el contacto social (Content Engine, 2020).

Por otro lado, el GACH sugiere que superficie de la mesa donde se labora no sea reflectante y que no tenga bordes agudos para evitar traumatismos. Los materiales de trabajo deben estar situados a un máximo de 35 a 45 cm del individuo y distribuidos en la superficie de la mesa para que el individuo tenga la capacidad de usar ambas manos. El sistema de sillas de mesa debe brindar suficiente espacio, con el fin de ubicar cómodamente las piernas, logrando un cambio en la postura, que puede ser bípeda o sedente.

También se recomienda usar el ordenador en un escritorio o mesa, con una silla ergonómica, con ruedas y 5 patas, modificable en cuanto a la altura, con el fin de que los codos lleguen adecuadamente al teclado. De igual manera, se tiene que evitar que los antebrazos estén en malas posturas cuando utilice un ratón y un teclado, que por cierto deben de estar a la misma altura. Además, las sillas deben utilizarse de forma adecuada para permitir un buen soporte en el nivel lumbar (Content Engine, 2020).

En cuanto a la pantalla del ordenador siempre debe estar ubicada delante del trabajador, delante de los ojos del mismo. Se recomienda que el borde superior de la pantalla este al mismo nivel, entre 10° y 60°, y a un espacio de entre 40cm a 70 cm, además el monitor debe estar a la distancia de un brazo promedio.

Se suman a mantener una buena ventilación natural y una iluminación natural preferible, sin embargo esta no debe deslumbrar ni reflejar, se debe buscar un espacio adecuado, que no sea un espacio que frecuente, no se aconseja trabajar desde lugares de descanso, como la cama, pues se crearán vicios posturales que pueden traer graves afectaciones para la salud, evitar las sobrecargas eléctricas, propugna el bienestar laboral, si es posible, usar un regulador de voltaje, revisar que en el espacio de trabajo se disponga de los elementos básicos y netamente necesarios, sin distracciones ni objetos que causen *fatiga mental*, además de que si se tienen líquidos en el espacio de teletrabajo deben estar contenidos en termos cerrados o con pitillos para evitar una posible caída o corto eléctrico.

Por otra parte, el grupo GACH recomienda realizar capacitaciones para los trabajadores en pausas activas, dichos descansos activos han de ser de 5 a 10 minutos por cada hora de trabajo. Durante estos descansos, se recomienda realizar constantes estiramientos en la zona del cuello, la zona dorsal y lumbar, así como en extremidades superiores e inferiores en serie de 15 a

30 segundos. Adicionalmente, la hidratación es muy importante, un sorbo cada 10 minutos es lo indicado, el mantenimiento de la rutina en la oficina y la organización las tareas que tenga el trabajador para tener buenos hábitos para alimentarse y descansar (Content Engine, 2020). En cuanto a las capacitaciones, estas son consideradas como una estrategia que utilizan las empresas para la consecución de sus fines organizativos, estos pueden estar centrados en la reducción de desechos, para mejorar o reducir accidentes laborales. La capacitación puede incidir en el desarrollo individual y en el potenciamiento de la organización donde se encuentra el empleador, también se considerado que la capacitación comprende una serie de actividades que pueden ir dirigidas al desarrollo de nuevos aprendizajes, el empleo de actitudes de carácter administrativo y relacionadas a problemas complejos de corte social (Villar y Díaz, 2010).

Asimismo, la capacitación en una organización se da principalmente por los cambios que se generan en el sector externo los cuales afectan directamente a la organización, a partir de esto, las capacitaciones tienen como fin, preparar a los trabajadores en estos posibles cambios y lograr que se adapten de una forma positiva sin perder de vista los principios que se deben cumplir.

Se considera que la capacitación está interconectada con los subsistemas organizacionales y si no se tiene el desarrollo pertinente de la misma, se podría afectar el subsistema técnico, "por ello es importante que se diseñen diferentes programas que influyan de manera positiva en el desarrollo de la educación, adquisición del conocimiento y en la obtención de metas y valores" (Parra y Rodríguez, 2016).

### **App**

A partir de ahora, se desarrollará un programa informático, mediante una aplicación, diseñada para ejecutarse en dispositivos móviles, permitiendo a quien la utilice ejecutar una o varias tareas y estas se caracterizan por satisfacer una necesidad. Además de ser rápidas, están

perfectamente controladas por la persona u organización que las haya diseñado (Gardner y Davis, 2014).

Se optó porque el desarrollo de este producto se diera mediante una App, puesto que, en investigaciones hechas por Salanova (2007) se comenta que la Internet, la telefonía móvil, el teletrabajo, la economía y la colectividad de la información, son conceptos con los que la sociedad actual tiene estrecha relación. Estas herramientas tecnológicas vinculadas con organizaciones de la telecomunicación se convierten progresivamente, en un fragmento de la vida de la sociedad en general (Rodríguez et al., 2019).

Las organizaciones de las TIC abarcan la totalidad de sectores socio-económicos del mundo, llegando a ser incluidas en las áreas de cada organización (Soncco y Waldir, 2019). Es así como las empresas deberían asegurar gestiones sustentables en términos de bienestar hacia sus empleados y una adecuada calidad de vida, que de origen un valor agregado para la entidad a la que pertenece.

Además de que una App ofrece una fácil portabilidad, es decir, que se puede transportar a cualquier lugar y tener acceso a ella en cualquier momento (Torres et al., 2018). Igualmente, la App tiene la facilidad de generar la presencia online, esto permite a su vez que las personas participen y animen a otros a participar desde su celular, tablet, computador, sin tener que trasladarse a un lugar (Lubo y Doncel, 2016).

Para finalizar, a través del App se busca el fortalecimiento de los factores más vulnerables de las empresas, que es en donde emplean aplicaciones como una iniciativa innovadora, favoreciendo a los trabajadores y mejorando así las condiciones de la ejecución de ejercicios de corte laboral, de la mano de la tecnología (Realpe y Grisales, 2019).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar una aplicación con el propósito de brindarle al sector de telecomunicaciones bienestar en su salud mental y física, a través de la promoción y prevención, por medio de capacitaciones, foros, pausas activas y actividades lúdicas, con el fin de disminuir los riesgos psicosociales que se presentan en el teletrabajo e inciden en la presencia de altos niveles de estrés.

### **Objetivos Específicos**

Fortalecer la conceptualización que tienen los teletrabajadores, frente a los riesgos psicosociales, con el fin de que tener claridad frente a los mismos.

Lograr que los teletrabajadores identifiquen el riesgo psicosocial que presentan y como este afecta su rendimiento laboral

Brindar estrategias de promoción y prevención de los riesgos psicosociales, que permitan a los teletrabajadores obtener bienestar en su salud física y mental.

## **Método**

### **Objetivo General del Estudio de Mercadeo**

Proponer un plan de mercadeo del producto Redu Riesgos mediante un estudio de mercadeo enfocado a la promoción y prevención de riesgos psicosociales en las empresas de las telecomunicaciones en las cuales se pretende generar impacto con la implementación del producto.

### **Objetivos Específicos del Estudio de Mercadeo**

Definir las especificaciones, funciones y herramientas con las que contará el producto Redu Riesgos.

Identificar el mercado potencial, objetivo y meta interesado en adquirir el producto de acuerdo con las características que lo conforman, de manera que sea atractivo para los posibles clientes.

Identificar la competencia en el mercado un producto similar que cumpla con las mismas características.

Especificar los canales de distribución tanto físicos como digitales para hacer visible el producto en el mercado.

Calcular el costo de la elaboración del producto Redu Riesgos.

### **Descripción del producto**

En relación con lo anterior, se considera pertinente dar un aporte a esta problemática, por lo cual, se propone diseñar una herramienta que permita identificar los riesgos psicosociales a los que se pueden ver expuestos los trabajadores del sector de las Telecomunicaciones, en la modalidad de teletrabajo, ya que hay diversos escenarios que pueden afectar emocionalmente, anímicamente y físicamente al trabajador y por lo tanto el desempeño de este se verá perjudicado.

Así mismo, esta App contará con varios tipos de ayudas visuales e informativas como infografías o posts en donde se expondrán la definición de los riesgos psicosociales y cuáles son

los riesgos psicosociales que se ven involucrados en el teletrabajo. Todo esto, para que una vez se tengan claros dichos riesgos, los teletrabajadores se dirigirán a la sección de encuesta, en donde encontrarán un enunciado que les pedirá escoger dentro de una lista el riesgo psicosocial con el que se sientan más identificados de acuerdo a la información que se abordó en las infografías y posts informativos.

Esto será de gran ayuda para poder hacer énfasis en los riesgos que más se presenten en dichas empresas y así mismo comenzar un proceso de promoción y prevención, el cual se encontrará en la tercera sección de esta App, que estará conformada por capacitaciones, foros, instrucciones para implementar pausas activas, videos , folletos y/o cartillas que le permitan al teletrabajador hacer parte y llevar a cabo el proceso prevención y promoción , además de tener un mayor acercamiento a lo que debería hacer o cómo podría mejorar su bienestar si modifica algunos aspectos de su rutina diaria en la modalidad de teletrabajo, aumentado de este modo no solo su desempeño laboral, sino también la productividad de su empresa.

Además de ello, una vez los usuarios de la App hayan recurrido a las diversas estrategias que se plantean, haga una especie de retroalimentación de la App, con el objetivo de identificar si lo que allí se le proporcionó le fue de utilidad o por el contrario detectar si es necesario realizar modificaciones o mejoras al producto. Para entender de mejor manera lo anteriormente explicado, se puede decir que la App contará con cuatro secciones, la primera de ellas, estará encaminada a las piezas informativas con relación a los riesgos psicosociales, la segunda a la identificación de los riesgos psicosociales por parte de los teletrabajadores que usen la App, la tercera se fundamentará en la promoción y prevención de dichos riesgos, mediante las diversas estrategias que componen el producto y la cuarta sección corresponde a la retroalimentación de la App por parte del teletrabajador.



**Nombre y logo****Figura 1**

*Logo producto Redu Riesgos.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Producto Básico**

Los componentes o elementos que conformarán el producto Redu Riesgos son capacitaciones, foros, pausas activas, actividades lúdicas, infografías y videos informativos que están dirigidos a la promoción de la salud y prevención de las enfermedades que se derivan de los riesgos psicosociales indagando sobre las formas más adecuadas para afrontar y controlar dichos riesgos de una manera idónea, contribuyendo de este modo al bienestar mental y físico de los teletrabajadores que pertenezcan a las empresas que adquieran el producto. Mediante nuestro producto se busca satisfacer la seguridad física y mental, la protección, la comprensión, la participación, la libertad y la creación, las cuales son necesidades que se deben suplir por parte

de las empresas del sector de las telecomunicaciones. Lo anteriormente nombrado, se puede llevar a cabo al adquirir e implementar nuestro producto.

Así mismo, otra necesidad que nuestro producto cubre, es aportar al cumplimiento de una norma, específicamente la de la Resolución 0916 de 2017 "Por la cual se modifica el reglamento de higiene y seguridad industrial, se establecen responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo en el Instituto Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones" y en la cual se establecen factores de riesgo en el trabajo, entre ellos los riesgos psicosociales (Instituto Nacional de Salud, 2017). Por otro lado, la Resolución 2646 de 2008, presentada por el Ministerio de Protección Social "se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional" (MPS, 2008). Además de la Ley 1562 que define que la seguridad y salud en el trabajo "Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones" (MT, 2013).

Al igual que la Ley 1616 del año 2013 de Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en "el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores" (MPS, 2013). Finalmente, entre los beneficios que brinda nuestro producto, encontramos la reducción de las ausencias por enfermedad ya sean debido a alteraciones fisiológicas o psicológicas y así mismo el aumento del rendimiento de los trabajadores y el trabajo de calidad, también la reducción de conflictos entre compañeros y aumento de apoyo social, otro beneficio estaría encaminado a que con la implementación de

nuestro producto, los teletrabajadores sepan cómo actuar o cómo proceder frente a cargas de trabajo excesivas, jornadas largas y horarios irregulares o extensos y ritmos de trabajo elevado, además de que las empresas podrían evitar sanciones ante la supervisión de los organismos estatales ya que se cumplirían con las normas de calidad. Por otra parte, otro beneficio será que los teletrabajadores podrán participar en cada una de las estrategias que ofrece el producto desde la comodidad de sus casas sin necesidad de ir presencialmente a las diversas capacitaciones y demás, ya que a muchas personas quizás se les dificultará movilizarse a raíz de la situación que se enfrenta con el Covid- 19.

### **Producto Real**

Dichas capacitaciones, foros, pausas activas, actividades lúdicas, infografías y videos informativos, se llevarán a cabo mediante un producto de tipo tecnológico, una App específicamente, que será de fácil manejo y acceso y que se podrá descargar desde cualquier dispositivo electrónico. Así mismo, es una aplicación en la cual los teletrabajadores podrán realizar las diferentes actividades que ofrece el producto sin ninguna interrupción por videos o publicidades que no sean del producto. El logo que tiene esta aplicación se realizó con el fin de que sea llamativo para los usuarios al momento de observar y decida descargar el aplicativo, este logo contiene una letra en mayúscula que es la R que hace referencia a Reducir y a Riesgo, también se encuentra una persona que es este caso hace referencia al trabajador y lo que se observa dentro de la cabeza de la persona hace referencia a la salud mental y física, finalmente se presenta una flecha hacia abajo que indica disminuir. Es una aplicación que estará compuesta de diferentes colores y sonidos. La elaboración de la aplicación del producto se realizará con programas de alta calidad para que esté funcione correctamente y no se generen errores de cierre de la aplicación al momento de usarla.

**Producto Ampliado**

El beneficio que tendrán los teletrabajadores al utilizar la aplicación del producto es que podrán acceder a ella desde cualquier lugar como desde sus casa sin tener que salir o trasladarse largas horas, además puede acceder a ella las veces que considere necesario, también se ofrece garantía al momento de descargar la aplicación que no se presente fallos y que esta funcione adecuadamente, así mismo otro beneficio que tendrán los usuarios es que la aplicación le generará recordatorios que son tips para mantenerse saludable en su trabajo como recuerda tomar agua, estar sentado en la posición correcta etc.

Cabe mencionar, que la App contará con las cuatro secciones, que se abordaron en la descripción del producto, la primera de ellas tiene un estimado de 20 minutos, la segunda un estimado de 5 minutos, la tercera de aproximadamente 1 hora y la cuarta cuenta con estimado de 15 minutos. Por otro lado, con el fin de que el aplicativo siempre corresponda a las expectativas y necesidades del teletrabajador, otro beneficio que posee el producto es que no tiene ningún costo es totalmente gratis para su uso, asimismo los usuarios tendrán acceso a un foro recomendaciones con el fin de conocer sus experiencias y recomendaciones.

También los teletrabajadores podrán acceder a todas las actividades que ofrece el producto en su primer uso teniendo como beneficios varias estrategias para reducir los riesgos psicosociales a los cuales se enfrenta. Además de esto, se tuvo en cuenta que al realizarse las capacitaciones y las demás estrategias, de forma presencial los trabajadores no tendrían acceso rápido a estas capacitaciones o actividades, debido a que las empresas primero deben programar cada una de las sesiones que se realizarán en sus instalaciones y solo podrían acceder a estas en el día, hora y fecha destinada para tomar las actividades que se proponen en el producto, al

contrario de la App el teletrabajador podrá acceder en sus tiempos libres las veces que le sea necesario.

Por otro lado, mediante actualizaciones periódicas, que la App recibirá, se espera que con estas se mantenga de una manera vigente o actualizada la información que brindará la App, con el fin de que los teletrabajadores que empleen este producto tengan una respuesta de manera constante a sus necesidades actuales.

## **Cientes - Segmentación**

### **Criterios Geográficos**

- **Regiones:** Bogotá
- **Zona:** Urbana
- **Tamaño de la población:** Se encuentra un total de 29.314 empresas, donde predomina el sector servicios con 13.674, le siguen las empresas dedicadas al comercio con 10.261 e industria con 4.264. En cuanto a otras actividades en lo corrido del año se han creado 819 empresas y finalmente en la actividad agropecuaria y minería se han creado 296 empresas (Secretaría De Desarrollo Académico, 2020) y Dentro de las empresas del sector de telecomunicaciones se encontró un total de 27.147, en donde 5.204 son nuevas y estas producen un total de 161.244 (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

### **Criterios Demográficos**

- **Tipo de organización:** Empresas pequeñas
- **Profesión-ocupación:** Empresas que comercializan
- **Origen exterior/ interior:** Interior nacional

### **Criterios comportamentales del consumidor**

- **Beneficios que busca:** Mejorar la calidad de vida para los teletrabajadores por medio de la promoción y prevención de los riesgos psicosociales a través de diferentes actividades que les permita al trabajador reducir los niveles de estrés a causa de la presencia de riesgos psicosociales.
- **Frecuencia de uso:** De acuerdo a que el producto es un APP su compra puede realizarse una vez al año, ya que esta quedaría instalada de inmediato en el dispositivo electrónico, también es importante tener en cuenta que la compra de la misma depende del ingreso masivo de personal en la empresa que obtiene el servicio.
- **Sensibilidad a la seducción:** Se manejarán diferentes métodos de publicidad, con el fin de generar un impacto en los consumidores con respecto al producto y su funcionalidad.

### **Mercado Potencial**

Como mercado potencial se estableció al sector de las telecomunicaciones a nivel nacional, dado a que en investigaciones realizadas por la Secretaría de Desarrollo Académico (2020), se encontró que en el año 2020 en Bogotá se han creado un total de 29.314 empresas, donde predomina el sector servicios con 13.674, le siguen las empresas dedicadas al comercio con 10.261 e industria con 4.264. En cuanto a otras actividades en lo corrido del año se han creado 819 empresas y finalmente en la actividad agropecuaria y minería se han creado 296 empresas. De este modo, encontramos empresas del Sector Servicios de Bogotá, como lo son FENALCO en el que se encuentran los sectores de Grandes superficies, Artículos para el Hogar, Calzado, Cuero y sus Manufacturas, Automotores, Centros Comerciales, Comercio Exterior,

Educación Cultura y Deporte, Ferreterías y Materiales para Construcción, Joyería y Accesorios, Productos Químicos e Insumos Agropecuarios, Llantas, Talleres y Estaciones de Servicio Tecnología, Restaurantes, Hoteles y Servicios Turísticos, Salud, Servicio Automotor y Comercializadores de Repuestos, Servicios al Comercio, Vestuario, Textiles y Confecciones, Víveres y Abarrotes y el sector Telecomunicaciones de Bogotá, Cundinamarca ya que está conformado por importadores, distribuidores y comercializadores de hardware y software, además de operadores y distribuidores de Telecomunicaciones.

Cabe mencionar que, en los comités a los que pertenece y representa dicho sector encontramos la Mesa Sectorial de Equipos Electro-electrónicos del SENA, en donde se crea, evalúa y modifica las competencias laborales para trabajar en el sector. Por otro lado, la Mesa de trabajo con la Secretaría de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía Mayor, que tiene el objetivo es crear una política de gobierno frente a los delitos informáticos. Finalmente, la Mesa de trabajo con el Clúster de TIC's Cámara de Comercio de Bogotá, que promueve la productividad y genera soluciones a las problemáticas del sector (Federación Nacional de Comerciantes, 2017).

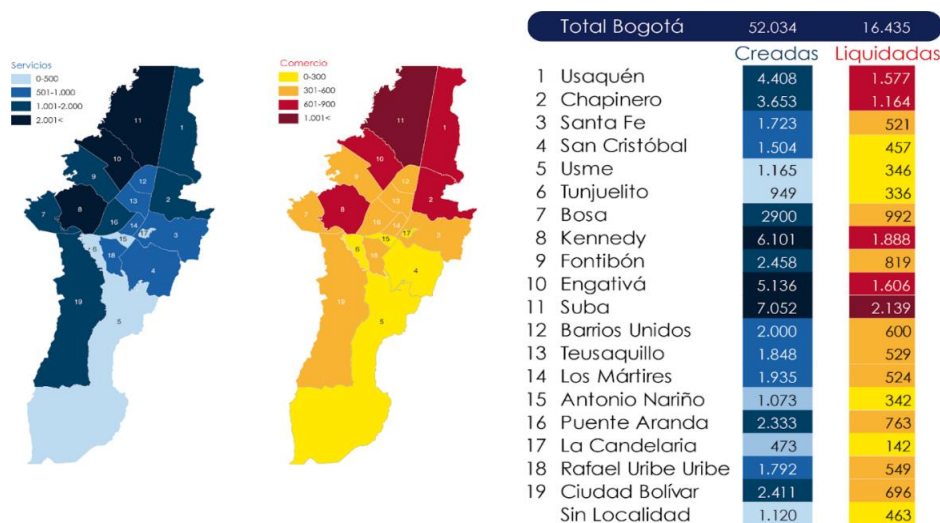
## Figura 2

*Empresas creadas y liquidadas en 2019 por localidad.*



**Figura 3**

*Afiliados del sector de la Tecnología y Telecomunicaciones. Fuente: FENALCO.*



*Nota.* Fuente Fenalco. En la gráfica se puede evidenciar los servicios y comercios creados y liquidados por cada una de las localidades de la ciudad de Bogotá.

El sector de Tecnologías de la Información y la comunicación reúne empresas con actividades basadas en la infraestructura, hardware, software, prestación de servicios de tecnología, aplicaciones, redes y medios, entre otros. Dentro de las empresas del sector de telecomunicaciones se encontró un total de 27.147, en donde 5.204 son nuevas y estas producen un total de 161.244 empleos (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

### **Mercado Objetivo**

Para este mercado se estableció el sector de las telecomunicaciones que comercializan servicios de Claro y Movistar. Se encuentran 43 empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones en el país, diez concentran gran parte de los ingresos operacionales, las utilidades y el personal del sector. Dentro del grupo de empresas se encuentran cuatro multinacionales: Claro filial del grupo mexicano América Móvil, DirectTV de Estados Unidos que es el mayor operador de televisión satelital en el continente, Telefónica de España y



Millicom international Cellular-Tigo de Luxemburgo. Así como seis empresas nacionales. Entre las empresas de carácter nacional, destacan la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), Une del Grupo EPM, Telebucaramanga, Edatel, Empresa de Telecomunicaciones de Pereira y Avantel (Escuela Nacional Sindical, 2015).

### **Mercado Meta**

Proveedores de servicios de Claro en los sectores de Kennedy, Chapinero, 20 de Julio y servicios de Movistar en los sectores de Fontibón y Bosa.

#### **Figura 4**

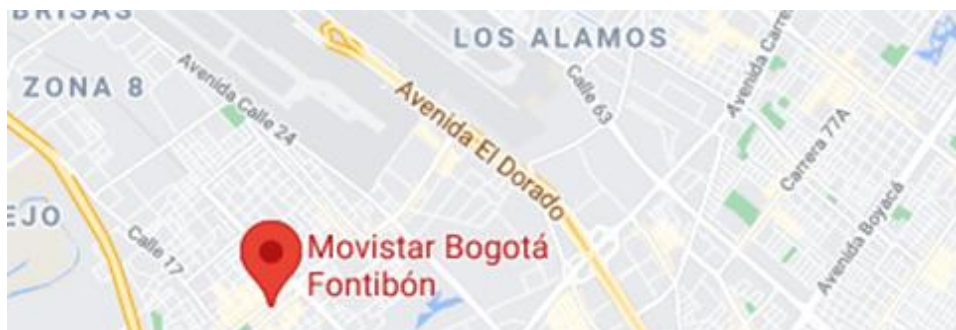
*Puntos de atención de servicios claro en Chapinero. Fuente: Google Maps.*



*Nota.* Fuente: Google Maps

#### **Figura 5**

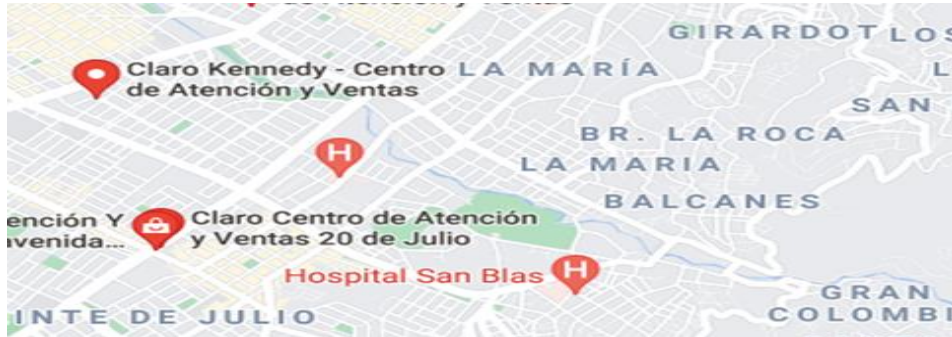
*Puntos de servicios Claro en Kennedy y 20 de Julio. Fuente: Google Maps.*



*Nota.* Fuente: Google Maps.

**Figura 6**

*Puntos de servicios Movistar en Fontibón. Fuente: Google Maps.*



*Nota.* Fuente: Google Maps.

**Figura 7**

*Puntos de servicios Movistar en Bosa. Fuente: Google Maps.*



*Nota.* Fuente: Google Maps.

**Competencia****Directa**

La aplicación "Istas21" que tiene como objetivo aproximar a los usuarios a la prevención de riesgos psicosociales mediante un cuestionario sobre las condiciones de trabajo que el usuario tenga, dicho cuestionario le dará a conocer los riesgos psicosociales que tiene el usuario y la posibilidad de compartir sus resultados (SPL Sistemas de Información SL, 2019). Por otra parte,

se encuentra la empresa “Quirón Prevención SLU”, se denomina como una empresa saludable la cual se centra en la salud, física, emocional y mental de los trabajadores en su entorno laboral, velando por el propio bienestar de la empresa, esta empresa trabaja por medio de actividades como; programa nutricional, programa cardiovascular, programa de ejercicio físico, programa de salud emocional y programa mindfulness.

También se encuentra la empresa “Antea Prevención de Riesgos Laborales SL” se centra en el espectro de la prevención de riesgos laborales, desde la evaluación de los riesgos y la planificación de la actividad preventiva, hasta la formación de los trabajadores, la asistencia técnica, los reconocimientos médicos, estudios de higiene industrial, así como ergonomía y psicología aplicada.

### **Sucedánea**

Apps como lo son "Gestión psicosocial sindical", en la cual se da a conocer la normativa básica, la definición de los riesgos psicosociales, los principales riesgos psicosociales y los daños que pueden producir. Teniendo en cuenta esta aplicación encontramos que pese a que aborda el tema de los riesgos psicosociales y su identificación no proponen estrategias para la prevención y para la promoción de los mismos ni hace uso de herramientas didácticas, informativas ni audiovisuales.

También se encuentra la “Prevención de riesgos laborales” el cual pretende dar las nociones básicas en la prevención de riesgos laborales en diferentes campos de trabajo, teniendo en cuenta esta aplicación se centra en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, sin embargo, estos no se centran especialmente en los riesgos psicosociales del teletrabajo sino en los que se pueden presentar en el trabajo presencial.

**Tabla 1***Análisis DOFA*

<b>DOFA</b>		
	Positivos	Negativos
	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Factores Internos	<p>*El producto Redu Riesgos es la única App de origen colombiano cuyo eje principal se centra tanto en la prevención como en la promoción de los Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo.</p> <p>*El producto Redu Riesgos hace uso del internet y por ende de las nuevas tecnologías, por lo cual es un producto que se encuentra a la vanguardia.</p> <p>*Al ser una aplicación, este producto puede tener una buena recepción por los teletrabajadores que pertenezcan al grupo de adultos jóvenes.</p> <p>*Considerando que la App Redu Riesgos estará disponible en las tiendas App Store y Play Store de manera gratuita, esto también puede considerarse como una fortaleza.</p>	<p>*El producto Redu Riesgos es nuevo incursionando en el mercado, por esto carece de posicionamiento.</p> <p>*Desconocimiento de su utilidad como herramienta estratégica para la promoción y prevención de los Riesgo Psicosociales en el Teletrabajo.</p> <p>*Al ser un producto nuevo en el mercado, puede que los resultados no se vean a corto plazo.</p>
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
Factores Externos	<p>*Tanto en la App Store como en la Play Store que son las tiendas de aplicaciones más grandes que se conocen, no hay presencia de una App que tenga como el fin la promoción y prevención de los Riesgos Psicosociales en el teletrabajo como lo hace Redu Riesgos, lo cual es una oportunidad para incursionar en dichas</p>	<p>*Puede considerarse como una amenaza que aplicaciones extranjeras como “Istas21” y otras empresas que se contemplan como competencia directa, se establezcan en mayor medida en el país y empiezan a brindar sus productos que tienen una experiencia más amplia, lo cual puede ser una alta amenaza para el producto que apenas incursiona en el mercado.</p>

plataformas, aprovechando la ventaja que no hay una app que satisfaga las mismas necesidades que Redu Riesgos, logrando un mayor posicionamiento en el mercado.

\*Al ser una App tendrá los avances tecnológicos más recientes y contará con reiteradas actualizaciones con el fin de que la información que brinda la App siempre sea la más reciente.

\*Al ser una App de origen nacional, que no tiene una competencia directa en el país, puede llegar a tener apoyo de patrocinadores connacionales o ayudas de distribución como el apoyo de medios de comunicación.

\*Debido a que carece de posicionamiento Redu Riesgos puede generar escepticismo y desconfianza de los consumidores.

\* Puede que el producto esté sometido a dependencia de la percepción que tengan los posibles clientes, por lo cual pueden surgir pensamientos como que el producto no es novedoso o no va a satisfacer las necesidades que se esperan.

---

*Nota.* Elaboración Propia. Mediante la presente tabla, se hace un contraste entre las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del producto/servicio App Redu Riesgos.

De acuerdo a las debilidades que encontramos que presenta nuestro producto en cuanto a que es nuevo en el mercado, por ende, carece de posicionamiento y el desconocimiento de su utilidad como herramienta de promoción y prevención, para ello se utilizarán diferentes estrategias de publicidad, con el fin de que nuestro producto empiece a tener reconocimiento de su funcionalidad en el mercado. También se evidenció que, al ser un producto nuevo en el mercado, puede que los resultados no se vean a corto plazo, de acuerdo a esta debilidad es importante aclarar que las diferentes técnicas que se trabajan en nuestro producto su eficacia dependerán de la utilidad constante que le den los usuarios para que se obtengan resultados positivos. Por otra parte, en cuanto a las amenazas de nuestro producto de las competencias directas que ya son reconocidas en el mercado implementaremos estrategias que nos ayuden a controlar el efecto que puede tener esto para el reconocimiento de nuestro producto, para ello es importante dar a conocer las opiniones y calificaciones de los usuarios que hayan utilizado la

aplicación y que haya sido beneficiosa la utilidad de esta. Teniendo en cuenta que el producto carece de posicionamiento puede ser una amenaza, por ende es importante realizar un pilotaje de la aplicación, con el fin de obtener resultados de las diferentes actividades y cómo estas influyen de forma positiva en el bienestar del trabajador y presentar los resultados de las mismas para que los usuarios identifiquen la utilidad del producto en su vida laboral, esto con el objetivo de evitar que se presenten desconfianzas de los consumidores frente a la funcionalidad de Redu Riesgos.

Por último, se tiene en cuenta que la percepción del producto puede estar relacionada en cuanto a las opiniones de los clientes como el producto no es novedoso o no va a satisfacer las necesidades, teniendo en cuenta que la aplicación de nuestro producto va a tener una sesión de comentarios con el fin de conocer las opiniones de quienes la utilizan.

Por medio de este método se pretende que el producto vaya obteniendo una calificación y poder presentarla a las personas que aún no utilizan la aplicación y tengan conocimiento de cómo ha funcionado en otras personas, también utilizar las estrategias de marketing para su publicidad, con el fin de presentar el producto de una manera creativa y se muestre novedoso para los consumidores.

### **Canal de Distribución**

El producto se podrá adquirir por medio de un canal directo en donde su publicidad se encontrará por medio de canales digitales como anuncios publicitarios en Apps de alto flujo (Redes sociales), como videos, posts, infografías entre otros. También se hará uso de Google Ads, la cual es necesaria pagar para tener mayor visibilidad ante los clientes cuando busquen negocios o productos, en este caso el aplicativo que ofrecemos mediante la Búsqueda de Google y Maps.

Es importante tener en cuenta que la ventaja de usar este medio es que solo se paga por los resultados que se obtengan, como los clics que dirijan al sitio web del producto o llamadas realizadas al negocio como tal. Así mismo, la idea es que las personas entren a Google para encontrar ideas sobre lo que necesiten y en el momento preciso en que alguien esté buscando productos o servicios como los que tú ofreces, allí aparecerá. Lo principal es que Google Ads adapta el anuncio en función de los resultados que se esperan.

Esta página apoya con funciones como recibir más llamadas, tener más visitas en la tienda o dirigir más usuarios a tu sitio web. Como segundo paso se debe decidir dónde se quieren publicar los anuncios, ya sea a nivel nacional o mundial, en este caso para el aplicativo será a nivel nacional. Posterior a ello se debe crear un mensaje dando la descripción del producto en 3 oraciones breves utilizando una imagen para crear un anuncio más atractivo. Teniendo en cuenta lo anterior el siguiente paso es establecer el límite del presupuesto, ya que nunca se pagará más que lo que se haya preestablecido y se puede llegar a ajustar o también cancelar el servicio en cualquier momento, claramente si así las circunstancias del momento lo requieren.

Además, ellos dan una estimación de resultados de acuerdo a la inversión que se realizó y finalmente se realiza la publicación y solo se paga cuando una persona haga clic en el anuncio para llamar a la empresa o para visitar el sitio web, o cuando busquen instrucciones sobre cómo llegar al lugar. Finalmente, también se haría uso de la publicidad física mediante posters o folletos que se podrían distribuir en diferentes empresas con el fin de que se conozcan y se familiaricen con el producto, se buscaría que el producto sea reconocido en la ciudad capital y posteriormente por otras ciudades capitales del país, abarcando de este modo más potenciales clientes por todo el territorio nacional.

Lo nombrado anteriormente, se llevará a cabo por medio de mupis, volantes, que podrán aparecer en diversos lugares que claramente sean estratégicos y concurridos por la población, en donde se hable de las características, los beneficios del producto y datos de contacto para que las personas interesadas además de la empresa a la que se le va a presentar el producto puedan adquirirlo de manera independiente, lo cual permitirá que Redu Riesgo llegue a más usuarios.

## Presupuesto

**Tabla 2**

Diseño del producto/servicio.

<b>Diseño del Producto/Servicio</b>			
	<b>Número</b>	<b>Valor</b>	<b>Total</b>
Hora consultor senior	56	\$ 70.000	\$ 3.920.000
Horas consultor master senior (1 ingeniero de Sistemas)	56	\$ 130.000	\$ 7.280.000
Horas consultor master senior (1 diseñador)	56	\$ 50.000	\$ 2.800.000
Materiales e insumos diseño (dominio de la página, servidor)	1	\$ 3.940.000	\$ 3.940.000
		<b>Total diseño</b>	<b>\$5.980.000/3</b>

*Nota.* Elaboración Propia. En la tabla se puede evidenciar el valor individual y total de las variables que conformaron el diseño de la App Redu Riesgos.



**Tabla 3**

Ejecución del producto/servicio.

<b>Ejecución del Producto/Servicio</b>			
	Número	Valor	Total
Horas consultor Senior	56	\$ 80.000	\$ 4.480.000
Horas consultor Master Senior (1 Ingeniero de Sistemas)	56	\$130.000	\$ 7.280.000
		Total ejecución	\$ 11.760.000
		Valor total diseño y ejecución	\$ 17.740.000

*Nota.* Elaboración propia. En la tabla se puede evidenciar el valor individual y total de las variables que conformaron la ejecución de la App Redu Riesgos.

**Tabla 4**

Costos no operacionales.

<b>Costos no operacionales</b>		
	Porcentaje	Total
Costo Administrativo	15%	\$ 1.774.000
Impuestos	19%	\$ 3.370.000
Excedentes	20%	\$ 1.774.000
Reservas	10%	\$ 877.000
Costo Final del p/s		\$ 29.093.000

*Nota.* En la tabla se puede evidenciar las variables que conformaron los costos no operacionales de la App Redu Riesgos.

## Resultados

Una vez el usuario, tenga instalada la App Redu Riesgo y la ejecute, le aparecerá en su dispositivo móvil un primer interfaz en la que aparecerá una imagen que será el logo de la App Redu Riesgos, justo debajo de esta imagen aparecerán dos opciones que puede elegir el usuario la primera de ellas será denominada “regístrate”, la cual le permitirá al usuario realizar su proceso de inscripción de manera ágil en la App, ya que solo se le solicitarán los siguientes campos:

- Nombres y Apellidos.
- Correo Electrónico.
- Un nombre de usuario.
- Un campo para que asignen una contraseña, seguido de otro para rectificarla.
- Un número de contacto.
- Área o Sector Financiero en el que laboran.
- Usuario.
- Contraseña
- Confirmar contraseña.

Cabe aclarar que la mayoría de los campos anteriormente nombrados tienen como fin alimentar la futura base de datos de usuarios de la App Redu Riesgos. La otra opción que podrán elegir los usuarios en esta primera interfaz es la de “iniciar sesión”, la cual será aún más ágil, ya que el usuario que escoja esta opción ya habrá realizado previamente el proceso de registro en la App. Una vez los usuarios inicien sesión, se encontrarán con la siguiente interfaz de la App Redu Riesgos, la cual consistirá en un breve mensaje de bienvenida y agradecimiento que dirá “Bienvenido (a) a Redu Riesgos, de antemano queremos darte las gracias por descargar y usar

nuestra la App, a continuación, te explicaremos en que consiste”. Seguidamente los usuarios darán click en una opción que diga “siguiente”, dirigiéndolos a la siguiente interfaz en la que saldrán una serie de ventanas o nubes emergentes en las que de manera muy breve se les hará un resumen de en qué consiste la App Redu Riesgos y un paso a paso de que se encontrará a lo largo de la App, sus apartados, funciones y cuál es la forma adecuada de usar la App.

Es decir, se le brindara al usuario una serie de instrucciones para que su experiencia usando la App sea grata, lo anteriormente nombrado se reflejara de la siguiente manera: “Redu Riesgos es la App que te permitirá adentrarte en el tema de los Riesgos psicosociales en el teletrabajo mediante la promoción y prevención de los mismos, esto lo podrás hacer a través de 4 apartados el primero de ellos denominado <Recibir Psicoeducación>, en el que podrás conocer qué consisten y cuáles son los riesgos psicosociales, mediante infografías ilustrativas con diversas ayudas audiovisuales como imágenes llamativas y podcast”. “Seguidamente, encontraras el apartado denominado <Realizar sondeo>, en el que una vez sabiendo que son los riesgos psicosociales y cuales son procederás a escoger que riesgo psicosocial crees tener o con cual te identificar en mayor, una vez lo o los elijas procederás al tercer apartado denominado <Emplear Herramientas> en el cual podrás iniciar el proceso de promoción y prevención del o los riesgos que hayas escogido previamente.

A través de una serie de capacitaciones específicamente especializadas en el determinado riesgo(s) que escogiste, estas contaran con folletos virtuales que podrás emplear en el transcurso de la capacitación, proyección de videos y enseñanza de pausas activas para que emplees en la modalidad de teletrabajo)”. Finalmente, encontraras el último apartado denominado <Retroalimentación> en el cual podrás como su nombre lo dice retomar lo aprendido en la App, socializándolo con demás usuarios de la App y compartiendo tu experiencia usando la misma,

esto lo podrás hacer mediante los foros que se encuentran en este apartado. Posteriormente, el usuario pasar a la siguiente interfaz de la App en la que saldrá la pregunta: ¿Qué quieres hacer? Seguida de 4 logos con sus respectivas imágenes y nombres, que corresponderán a los 4 apartados anteriormente nombrados:

- Recibir Psicoeducación.
- Realizar Sondeo.
- Emplear Herramientas.
- Foros.

Link para acceder a la App: <https://julidacoy111.wixsite.com/my-site-5>

A continuación, se presentarán una serie de imágenes, que ejemplificarán de una mejor manera lo anteriormente nombrado.

## Figura 8

*Interfaz inicial aplicación móvil Redu Riesgos.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 9**

*Interfaz de registro aplicación móvil Redu Riesgos.*

The screenshot shows the registration page of the Redu Riesgos mobile application. At the top, there is a dark red navigation bar with white text for the following menu items: Inicio, Servicios, Psicoeducación, Sondeo, Herramientas, and Foros. Below the navigation bar, the page has a white background. On the left side, the word "REGISTRO" is written in large, bold, black capital letters. To the right of this title is an illustration of a young man with brown hair, wearing a green jacket over a white t-shirt with a blue pattern, and blue checkered pants. He is waving his right hand. Below the title and illustration, there are two columns of input fields. The left column contains four fields: "Nombre", "Email", "Telefono", and "Sector Laboral". The right column contains three fields: "Usuario:", "Contraseña:", and "Confirmar contraseña:". Below these fields is a yellow button with the text "Enviar". At the bottom left of the page, there is a small blue square icon with a white lowercase 'i'. To its right, the contact information is listed: "Teléfono 914-123-456" and "Email info@reduriesgos.com".

*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 10**

*Interfaz de inicio de sesión aplicación móvil Redu Riesgos.*

The screenshot shows the login page of the Redu Riesgos mobile application. At the top, there is a dark red navigation bar with white text for the following menu items: Inicio, Servicios, Psicoeducación, Sondeo, Herramientas, and Foros. Below the navigation bar, the page has a white background. On the left side, the word "INICIAR SESIÓN" is written in bold, black capital letters. Below this title, there are two input fields: "USUARIO: \*" and "CONTRASEÑA: \*". Below these fields is a blue button with the text "INICIAR SESIÓN" and a white right-pointing arrow. To the right of the login form is an illustration of three overlapping smartphones. The top smartphone is red and shows a search icon. The middle one is yellow and shows a calendar icon. The bottom one is black and shows a gear icon. Below the illustration is a small blue square icon with a white house symbol.

*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 11**

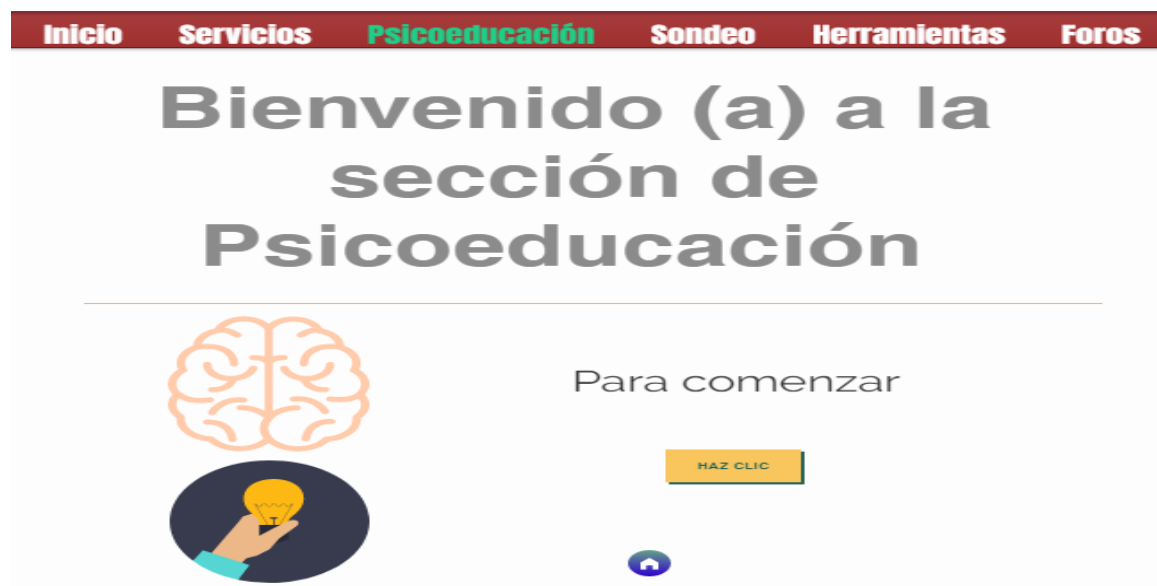
Interfaz de servicios que ofrece la aplicación móvil Redu Riesgos.



Nota. Elaboración propia.

**Figura 12**

Interfaz de Psicoeducación.



Nota. Elaboración propia.

**Figura 13**

*Interfaz de Psicoeducación: ¿Qué son los riesgos psicosociales?*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 14**

*Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud mental.*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 15**

*Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Sobre carga laboral.*

**SOBRE CARGA LABORAL**

**Definición conceptual**

La sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo (Pérez, 2014).

**Consecuencias**

- Adición al trabajo
- Aislamiento Social
- Estrés

La sobrecarga pone en riesgo que el trabajador no satisfaga sus necesidades y expectativas laborales. Desde el punto de vista psicológico, la sobrecarga cuantitativa está asociada a la insatisfacción laboral, la tensión y baja opinión de sí mismo, y la sobrecarga cualitativa está asociada con la depresión, la irritación, la insatisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos.

¿Cómo identificar si hay sobre carga laboral?

¿Cómo identificar si existe...  
Ver más ta... Compartir

¿Cómo identificar si existe una sobre carga laboral?

Mirar en YouTube

Siguiente Riesgo

*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 16**

*Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Tecnoestrés.*

**Inicio Servicios Psicoeducación Sondeo Herramientas Foros**

**TECNOESRÉS**

Es una clase de estrés laboral, con identidad propia porque es un proceso psicológico negativo determinado por el desajuste entre las exigencias del uso presente y/o futuro de TIC, y los recursos disponibles relacionados con tal aplicación del TIC (Correo electrónico, equipos digitales, portátiles que permitan el teletrabajo).

**Características**

- Alto nivel de activación psicofisiológica
- Desarrollar actitudes negativas de las TIC

**Causas**

**Tecnodemandas:** por cambios intensos y acelerados del uso de TIC, que inciden inevitablemente en las formas de trabajar, sometiendo a los trabajadores a unas exigencias continuas, físicas y fisiológicas:

- Sobrecarga
- Rutina
- Conflicto de rol

Estrategias de introducción de TIC, cuya clave como factor reside en el control de la tarea, si se centra más en la tecnología, en vez de la persona, causaría menos bienestar psicosocial y más presión, exigiéndole un mayor rendimiento que empeoraría sino se facilita al trabajador la posibilidad de desconectar de sus cometidos.

*Nota.* Elaboración propia.



**Figura 17**

Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Tecnoestrés (síntomas).

**Inicio Servicios Psicoeducación Sondeo Herramientas Foros**

**Consecuencias Negativas**

Síntomas compartidos con el estrés común:

- Síntomas psicológicos:
- Cognitivos: inseguridad, temor, dificultad de concentración
- Conductuales: hiperactividad, movimientos imprecisos, desorganización, dificultades en la expresión verbal.
- Respiratorios: ahogo, opresión torácica.
- Cardiovasculares: palpitaciones, pulso rápido, tensión arterial alta
- Gastrointestinales: náuseas, vómitos, diarrea.
- Genitourinarios: micciones frecuentes, eyaculación precoz, impotencia insomnio, temblores.
- Neuromusculares: tensión muscular, temblor, hormigueo, fatiga excesiva.
- Neurovegetativos: sequedad de boca, sudoración excesiva, mareos

Síntomas específicos del Tecnoestrés

- Ansiedad o renuncia a las nuevas tecnologías.
- Sobre identificación con la tecnología.
- Síndrome de las ventanas (multitareas abiertas simultáneamente).
- Alteraciones de la concentración y memoria.
- Percepción acelerada del tiempo y deseo de perfección.
- Acortamiento de periodos de gestación de ideas.
- Aislamiento social. Dependencia tecnológica.

[Inicio](#) [Siguinte](#) [Ir a Herramientas](#)

Nota. Elaboración propia.

**Figura 18**

Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Adicción al trabajo.

**Inicio Servicios Psicoeducación Sondeo Herramientas Foros**

**CONSECUENCIAS DE LA ADICCIÓN AL TRABAJO**

- Aislamiento
- Ansiedad
- Estrés
- Fobia social
- Ataques de pánico
- Carencia o pérdida del sentido del humor
- Desinterés por las relaciones interpersonales no productivas
- Tiempo libre reducido
- Relaciones familiares deterioradas

**ADICCIÓN AL TRABAJO**

**INVIERTE MÁS TIEMPO DE LO NORMAL EN ACTIVIDADES LABORALES?**

Las personas adictas al trabajo se caracterizan por el alto nivel de estrés, ya que, trabajan en un ambiente laboral con mucha presión.

Generando que la persona busque más trabajo de lo habitual haciendo daño tanto a su salud en un contexto cognitivo y psicológico.

Produciendo

Desinterés por otras actividades que se encuentren fuera del ámbito laboral

**CONSECUENCIAS FÍSICAS**

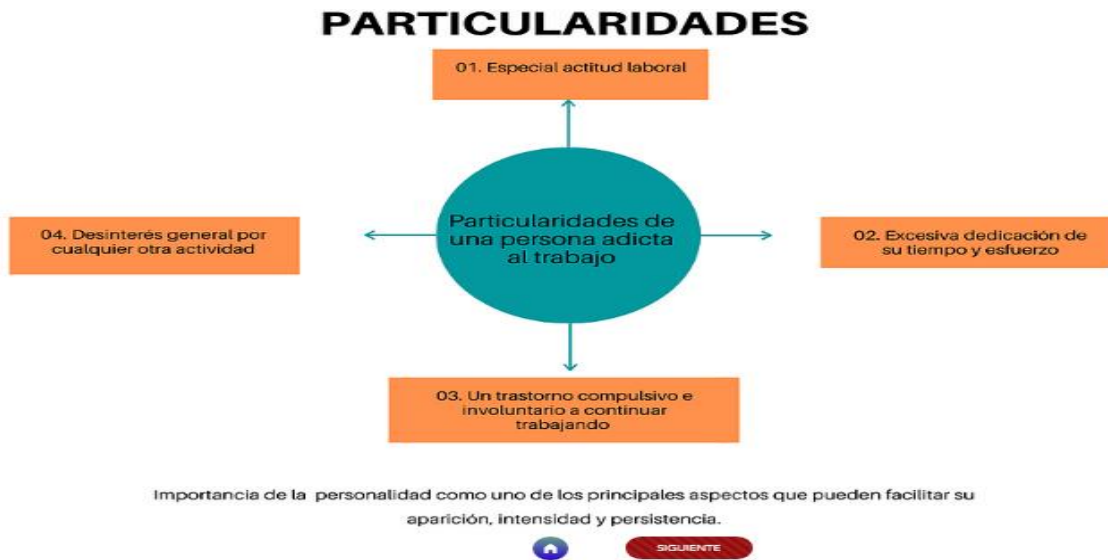
- Cefaleas o dolor de cabeza Crónico
- Dolor de cuello, cintura y espalda
- Mareos
- Malestar en piernas y articulaciones
- Fatiga crónica
- Colitis crónica
- Problemas eruptivos en la piel
- Cansancio visual

[Inicio](#) [Siguinte](#) [Ir a Herramientas](#)

Nota. Elaboración propia.

**Figura 19**

*Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Particularidades de la adicción al trabajo.*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 20**

*Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Factores psicológicos de la adicción al trabajo.*

**Factores psicológicos de la adicción al trabajo.**

**FACTORES PSICOLÓGICOS.**

Los rasgos de personalidad, según Costa y McCrae (2003), hacen referencia a las dimensiones incluidas dentro de las diferencias individuales que generan unos patrones consistentes de conductas, pensamientos y sentimientos.

**RELACIÓN CON EL TRABAJO**

Una persona es adicta a su trabajo cuando no es capaz de flexibilizarse en sus ideas, es decir, su pensamiento es generalmente rígido y perfeccionista.

Una persona es adicta a su trabajo cuando no es capaz de flexibilizarse en sus ideas, es decir, su pensamiento es generalmente rígido y perfeccionista.

[Siguiendo](#)
[Ir a Recomendadas](#)

**ASI MISMO..**

Los individuos se sienten impulsados a trabajar, más que por el disfrute al trabajo, por sus presiones internas; lo que quiere decir que este exceso de dedicación al trabajo no estaría relacionado con una necesidad objetiva sino con una necesidad de orden psicológico.

**Entendiendo así la adicción al trabajo**

Es preciso considerar algunas estrategias de promoción y prevención del mismo.

Nota. Elaboración propia.

**Figura 21**

*Interfaz de psicoeducación, riesgos para la salud mental: Particularidades del aislamiento social.*

### PARTICULARIDADES DEL AISLAMIENTO SOCIAL



- El aislamiento conduce a la incertidumbre sobre con quién hablar sobre temas específicos, dónde obtener apoyo específico, y cómo y cuándo acercarse a los colegas, lo que conduce a demoras y supone obstáculos al trabajo.



- Aunque parezca contra intuitivo, distancia social no implica aislamiento social. Hoy en día disponemos de numerosos medios para conectar con nuestros amigos y seres queridos y es importante que lo usemos.



- Las redes sociales, video llamadas, llamadas telefónicas nos posibilitan la conectividad. Te recomendamos mantener el contacto al menos de manera virtual generando encuentro con amigos, familia y otros cercanos significativos.



- Dado el riesgo real de aislamiento social que se asocia con el teletrabajo a tiempo completo, debe hacerse todo lo posible para ayudar a los teletrabajadores a mantenerse en contacto con los supervisores, los colegas y la organización en su conjunto.
- Por consiguiente, muchas organizaciones están introduciendo y aumentando las oportunidades informales para que los trabajadores se conecten.

*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 22**

*Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud física.*

Inicio
Servicios
Psicoeducación
Sondeo
Herramientas
Foros

## Riesgos para la salud física




Siguiendo



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 23**

*Interfaz de psicoeducación: Riesgos psicosociales*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 24**

*Interfaz de psicoeducación: Riesgos psicosociales (Intralaborales).*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 25**

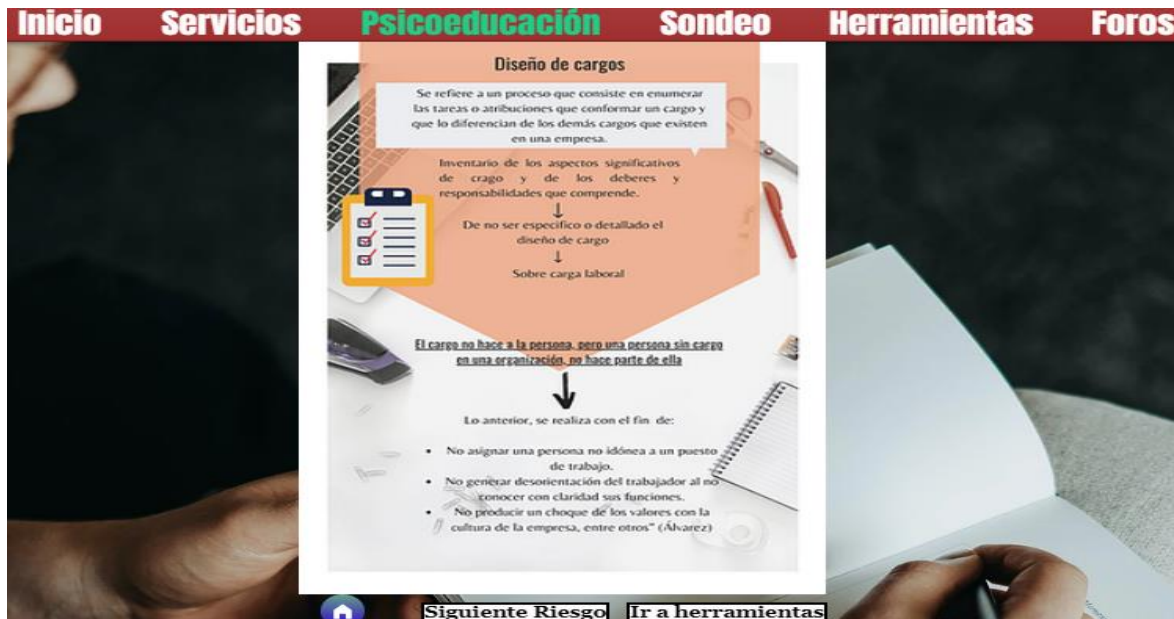
*Interfaz de psicoeducación: Riesgos psicosociales (Extralaborales).*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 26**

*Interfaz de Psicoeducación: Diseño de cargos*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 27**

*Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud física (riesgos ergonómicos).*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 28**

*Interfaz de psicoeducación: Riesgos para salud física (factores de riesgo ergonómico).*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 29**

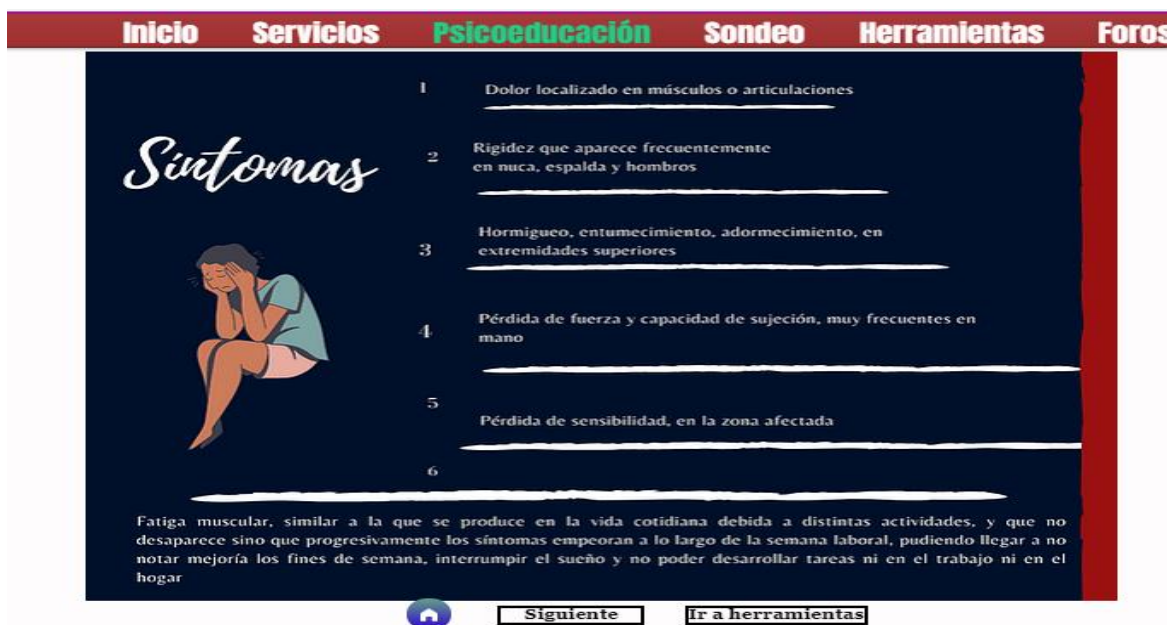
*Interfaz de psicoeducación: Riesgos para la salud física (desordenes musculo esqueléticos).*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 30**

*Interfaz de Psicoeducación: Riesgos para la salud física, riesgos ergonómicos (síntomas).*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 31**

*Interfaz de invitación a Sondeo.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 32**

*Interfaz de diligenciamiento del sondeo.*

*Nota.* Elaboración propia.



**Figura 33**

*Interfaz de herramientas.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 34**

*Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 35**

*Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental (sobre carga laboral).*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 36**

*Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental (prevención sobre carga laboral).*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 37**

*Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud mental (estrés).*

**Inicio Servicios Psicoeducación Sondeo Herramientas Foros**

### Estrés Laboral

Es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas, además trastornos psicológicos a veces graves.

**¿Cuáles son los cambios asociados al estrés excesivo?**

- Aumento de síntomas físicos.
- Cambios emocionales.
- Cambios en el funcionamiento mental.
- Cambios en la conducta.

**¿Cuándo se presenta?**

Cuando existe un desequilibrio entre las demandas que plantean la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente (o para controlarlas).

#### ESTRATEGIAS BÁSICAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL

- Cuida tus hábitos.
- Dedícale el tiempo que necesitas a dormir y descansar.
- Cuida tu dieta.
- Incorpora a tu rutina diaria algún ejercicio físico.
- Encuéntrale un sentido a lo que haces. Piensa que tu trabajo tiene un sentido
- Planea actividades gratificantes fuera del trabajo.
- Márcate límites temporales en relación con tu trabajo.
- No dejes todo para última hora. Planifica de un modo flexible tu actividad.
- Limita las distracciones e interrupciones cuando resulte necesario.
- Cuida el entorno donde trabajas, manténlo limpio y ordenado

Nota. Elaboración propia.

**Figura 38**

*Interfaz de herramientas, riesgos para la salud mental: Trastornos mentales asociados al estrés.*

**Inicio Servicios Psicoeducación Sondeo Herramientas Foros**

### Trastornos mentales que se han asociado con el estrés laboral.

Depresión

Trastorno de Ansiedad

Abuso del Alcohol o SPA

Trastornos del sueño

Alteraciones en la Conducta Alimentaria

Disfunciones Sexuales

Video Estrés Laboral:

HAZ CLIC

Nota. Elaboración propia.

**Figura 39**

*Interfaz de herramientas, riesgos para la salud mental: Trastornos físicos asociados al estrés.*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 40**

*Interfaz de herramientas: Recomendaciones para el estrés laboral.*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 41**

*Interfaz de herramientas: Prevención del tecnoestrés.*

**Inicio Servicios Psicoeducación Sondeo Herramientas Foros**

**PREVENCIÓN DEL TECNOESTRÉS**

**Nivel Individual**

En muchas ocasiones, los trabajadores tienen una **amplia variedad de funciones** que cumplir, que por cierto, deben estar previamente establecidas en un Manual de Cargos y Funciones, debido a esto, se recomienda reforzar en los siguientes aspectos:

- La gestión del tiempo.
- El desarrollo de la capacidad de diagnóstico.
- La toma de decisiones y solución de problemas.
- La concienciación sobre la necesidad de formación y aprendizaje continuo

**Nivel Grupal-Organizacional**

- Un "Rediseño del puesto", consiste en diseñar los nuevos puestos de trabajo generados por el uso de las tecnologías o rediseñar puestos anteriores pero afectados por el cambio, con la idea de enriquecer el puesto más que empobrecerlo, reduciendo los potenciales estresores ocasionados por las tecnologías.
- La falta de formación o entrenamiento deficiente en las funciones del cargo del trabajador por parte de la Organización puede llevar consigo niveles elevados de estrés en el trabajador.

**PREVENCIÓN DEL TECNOESTRÉS**

**Nivel Individual**

A nivel individual se pueden implantar **"técnicas de cambio perceptivo"** mediante la utilización de técnicas de:

- Mejora de la autoestima y autoeficacia.
- Reducción de la ambigüedad de rol, o cambio de actitudes hacia las nuevas tecnologías.
- Uso de la comunicación persuasiva.
- La participación de los empleados en los programas de diseño e implantación (aceptación de las tecnologías e implicación y compromiso).
- La formación y entrenamiento en el uso de las nuevas tecnologías.

**Nivel Grupal-Organizacional**

- La organización debe informar a sus empleados con la suficiente antelación sobre la introducción de nuevas tecnologías para evitar rumores y temores por el cambio en cuanto a inseguridad laboral, oportunidades de promoción futura, y cambios en las condiciones de trabajo. Utilizando canales formales de comunicación: comunicación descendente y ascendente.
- Las organizaciones deben ir más allá de la simple explicación de cómo operar las herramientas tecnológicas que se emplean y extenderse a mostrar a los empleados como utilizarlas de forma que les permita realizar de forma adecuada sus procesos de trabajo.

Nota. Elaboración propia.

**Figura 42**

*Interfaz de herramientas: Prevención del tecnoestrés (recomendaciones).*

**PREVENCIÓN DEL TECNOESTRÉS**

**...TE RECOMENDAMOS...**

**EMPLEA TÉCNICAS DE AUTOCONTROL.**

Lleva a cabo actividades de relajación, como Mindfulness o yoga. Lo cual te permitirá neutralizar el estrés provocado por el trabajo, logrando un mayor control de los pensamientos y de las emociones.

**RESPECTA TU JORNADA LABORAL**

Una vez finalice tu jornada laboral, desconéctate de los temas laborales, no estés pendiente del celular del trabajo y tampoco permitas que conversaciones se centren en asuntos de trabajo. Tras la jornada laboral intenta disfrutar tiempo libre y de calidad con tu familia.

**ORGANIZA ADECUADAMENTE TU JORNADA LABORAL**

Ten presente tu agenda del día evitando sobrecargarla de actividades, prevé imprevistos que puedan surgir, aprende a decir no y en lo posible pide ayuda cuando lo necesites.

**SEPARA TU VIDA LABORAL DE LA PERSONAL**

Has uso de un dispositivo personal y uno laboral, fuera de la jornada de trabajo evita responder correos electrónicos, mensajería o llamadas. Emplea los dispositivos para establecer límites entre el trabajo y la casa.

**ESTIMULA TU CEREBRO**

Si llevas a cabo actividades o tareas que estimulen tu cerebro, reducirás la dependencia de los aparatos para cumplir con tus actividades. Procura leer libros en formato tradicional a fin de reducir tu dependencia de los lectores digitales.

**MANTEN HÁBITOS SALUDABLES**

Por cada hora de trabajo frente a un ordenador o dispositivo móvil, tomar 10 minutos para descansar la mente y los ojos, cuida tu alimentación con una dieta saludable, variada y equilibrada, evitando la cafeína, realiza ejercicio o práctica un deporte, te ayudara a reducir el estrés y duerme lo necesario, por lo menos 8 horas.

**Siguiete**

Nota. Elaboración propia.

**Figura 43**

*Interfaz de herramientas: Prevención a la adicción al trabajo.*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 44**

*Interfaz de herramientas: ¿Cómo reducir el aislamiento social desde casa?*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 45**

*Interfaz de herramientas: ¿Cómo manejar la ansiedad del aislamiento social?*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 46**

*Interfaz de herramientas: Riesgos para la salud física.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 47**

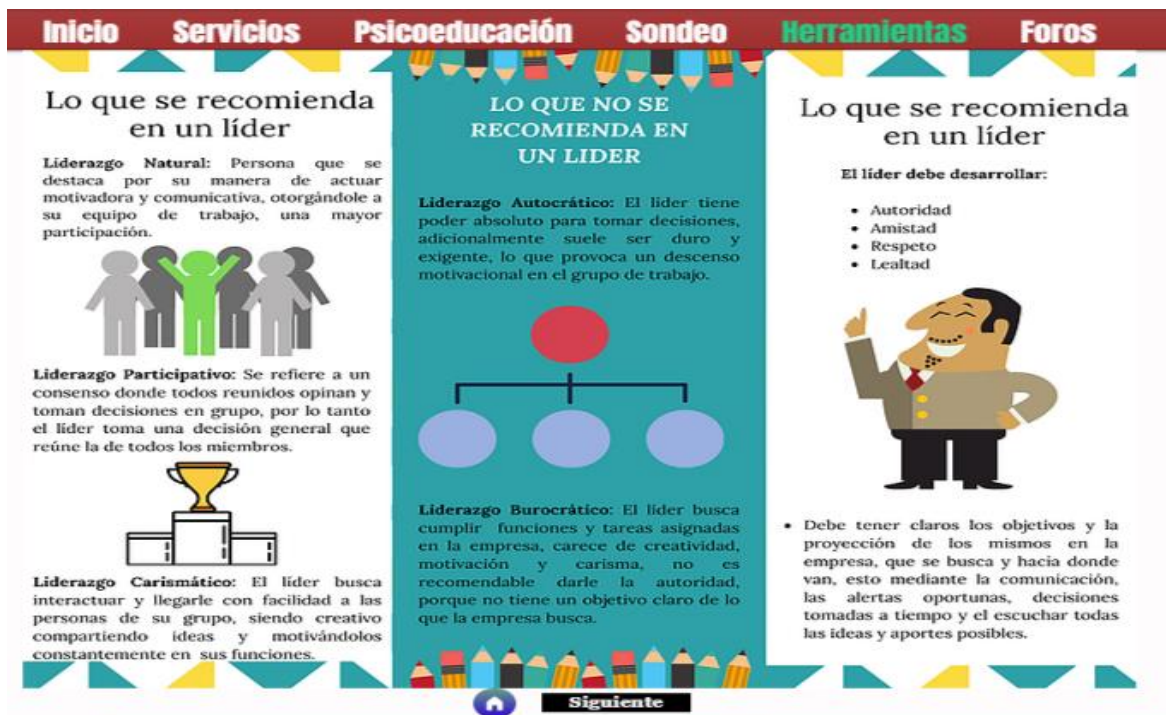
*Interfaz de herramientas: Riesgos psicosociales.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 48**

*Interfaz de herramientas, prevención de riesgos psicosociales: lo que se recomienda en un líder.*



*Nota.* Elaboración propia.



**Figura 49**

*Interfaz de herramientas, prevención de riesgos psicosociales: ¿Cómo mantener buenas relaciones sociales en el trabajo?*

**Inicio Servicios Psicoeducación Sondeo Herramientas Foros**

**¿COMO MANTENER BUENAS RELACIONES SOCIALES EN EL TELETRABAJO?**

- La constante participación de los trabajadores en la discusión acerca de las metas y los objetivos.
- Se sugiere organizar e idear actividades y espacios que fomenten las relaciones sociales en la organización incluso durante el teletrabajo, a través de grupos de apoyo entre pares, eventos informales, concursos dinámicos e iniciativas de todo tipo.



- Es conveniente que los trabajadores sepan cuándo y de qué forma pueden ponerse en contacto con sus colegas y supervisores directos.
- Se recomienda escuchar activamente las preocupaciones y los retos, así como las ideas, de los trabajadores.




- Implementar y fomentar el uso de videollamadas informales, de la mano de pausas de café virtuales, almuerzos o actividades de intercambio de experiencias entre equipos durante la crisis de COVID-19.
- Esto permite un efecto positivo en el bienestar de los trabajadores, sus relaciones sociales, su sentido de pertenencia a la organización y la confianza mutua.



**Siguiente**

Nota. Elaboración propia.

**Figura 50**

*Interfaz de herramientas, recomendaciones para lograr un adecuado cumplimiento de actividades laborales.*

**Recomendaciones para lograr un adecuado cumplimiento de actividades laborales**

1. Asegúrese de cumplir con las funciones que se encuentran establecidas en el manual de funciones.
2. Establezca un horario teniendo en cuenta las funciones que desempeña y la duración y frecuencia de las mismas.
3. Colabore con otras tareas si se lo piden, solo si ya ha finalizado las suyas y tiene todo bajo control.
4. Cuando se realice un levantamiento de cargas, asegúrese de brindar la información del proceso que va a realizar, especificando la frecuencia y duración de las mismas.




**Siguiente**

Nota. Elaboración propia.

**Figura 51**

*Interfaz de herramientas, riesgos para la salud física: riesgos ergonómicos.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 52**

*Interfaz de herramientas, aspectos para trabajar con respecto a los riesgos ergonómicos.*



*Nota.* Elaboración propia.

Figura 53

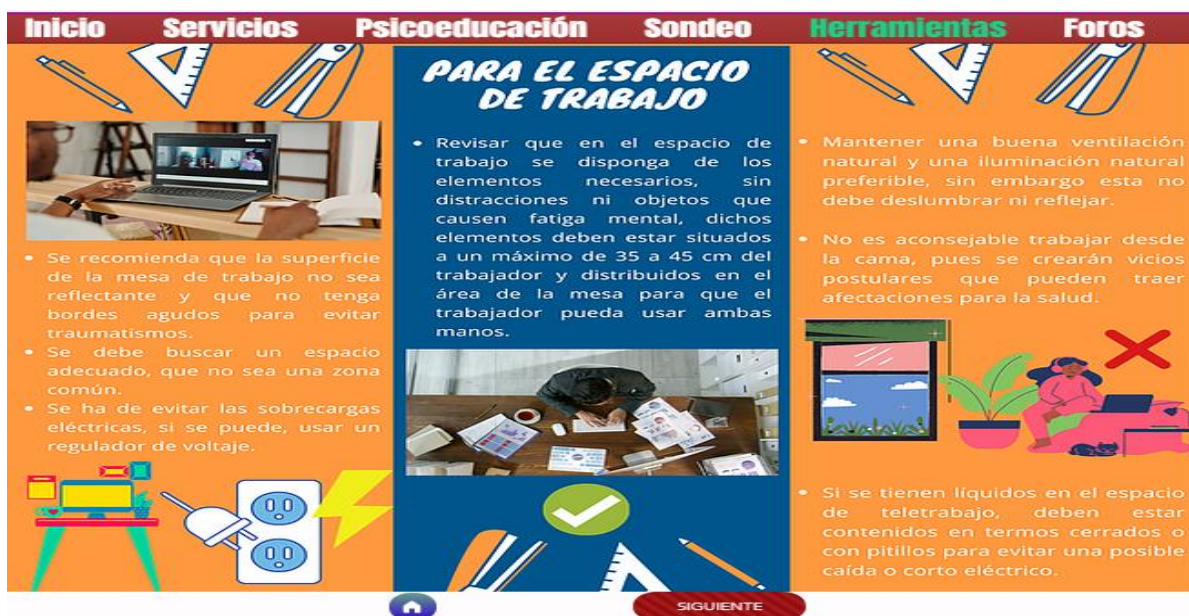
Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Postura.



Nota. Elaboración propia.

Figura 54

Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Adecuado puesto de trabajo.



Nota. Elaboración propia.

**Figura 55**

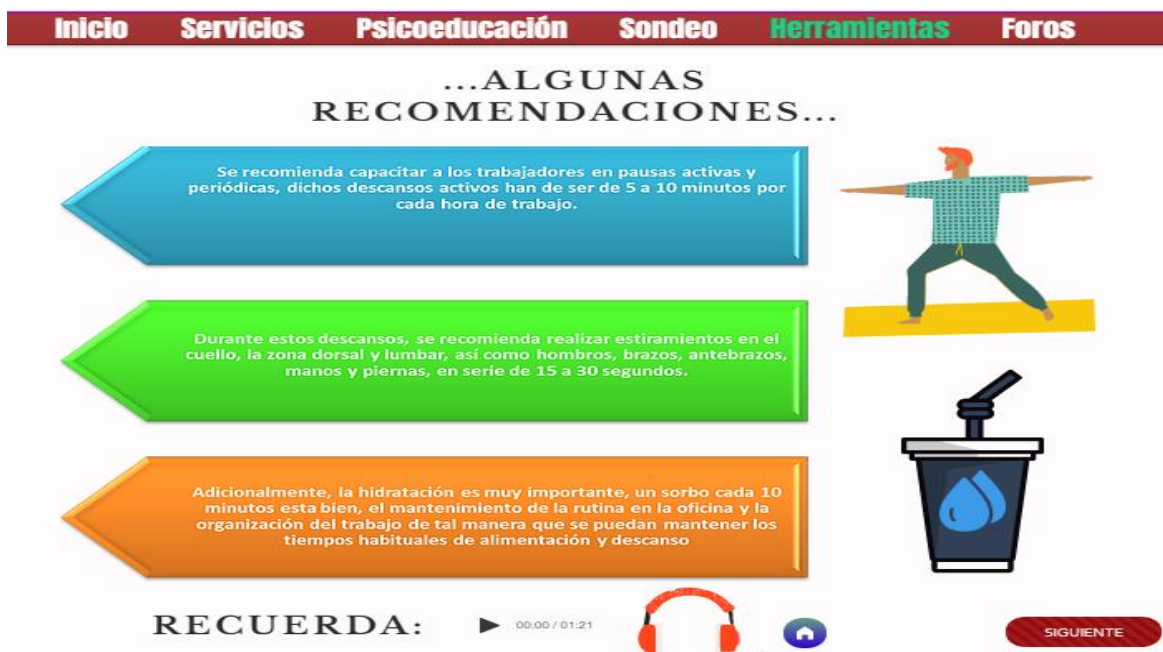
*Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Exigencia y tiempos de exposición.*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 56**

*Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Introducción a pausas activas.*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 57**

*Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Instructivo de pausas activas.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 58**

*Interfaz de herramientas, riesgos ergonómicos: Retroalimentación de pausas activas.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 59**

*Interfaz de introducción a sondeo.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Figura 60**

*Interfaz de sondeo.*



*Nota.* Elaboración propia.

### Conclusiones

Durante el transcurso de la planeación y desarrollo del producto/servicio App Redu Riesgos, nos percatamos que el teletrabajo, pese a que ya se implementaba antes de la pandemia de COVID-19, llegó para quedarse con mayor magnitud e impacto, a raíz de la situación que actualmente seguimos enfrentando y vivenciado. Por lo cual, miles de empleados por no decir millones han adoptado el teletrabajo como su modalidad de trabajo, esto en pro su salud y por directrices de las respectivas organizaciones para las que laboran, sin embargo, como sucede en la presencialidad, en la modalidad de trabajo también pueden presentarse riesgos psicosociales tanto físicos como mentales para el trabajador sino se hace una debida promoción y prevención de los mismos. Debido a esto, concluimos que era de gran importancia, el hecho de hacer frente a esta situación mediante una herramienta tecnológica en este caso una App que le permitiera al trabajador hacer frente a dicha situación, a partir de lo anteriormente nombrado. Por lo tanto, Redu Riesgos busca contribuir al bienestar del trabajador mediante todas las estrategias que se ampliaron en el apartado de resultados del presente trabajo.

Con relación a esto último, es pertinente mencionar que uno de los aspectos a favor de la App Redu Riesgos es que hace uso del internet y por ende de las nuevas tecnologías, por lo cual es un producto que se encuentra a la vanguardia, además, puede tener una buena recepción por los teletrabajadores que pertenezcan al grupo de adultos jóvenes. Otro aspecto a favor, es que tanto en la App Store como en la Play Store que son las tiendas de aplicaciones más grandes que se conocen, no hay presencia de una App que tenga como el fin la promoción y prevención de los Riesgos Psicosociales en el teletrabajo como lo hace Redu Riesgos, lo cual es una oportunidad para incursionar en dichas plataformas, aprovechando la ventaja que no hay una app que satisfaga las mismas necesidades que Redu Riesgos, logrando un mayor posicionamiento en

el mercado. Adicionalmente, Redu Riesgos es la única App de origen colombiano cuyo eje principal se centra tanto en la prevención como en la promoción de los Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo. Del mismo modo, al ser una App tendrá los avances tecnológicos más recientes y contará con reiteradas actualizaciones con el fin de que la información que brinda la App siempre sea la más reciente. Teniendo en cuenta, que esta App es de origen nacional y no tiene una competencia directa en el país, puede llegar a tener apoyo de patrocinadores connacionales o ayudas de distribución como el apoyo de medios de comunicación. Sin mencionar el hecho de que la App Redu Riesgos permite prever consecuencias en salud mental y física en el trabajador y por lo tanto repercusiones para las organizaciones, además de brindar comunicación e interacción vía virtual entre los usuarios que utilizan la app, mediante los foros que contiene la misma, contribuyendo así a una mayor socialización y reduciendo de cierto modo el aislamiento social, brindando la posibilidad de interactuar de una manera segura y cómoda.

Por otro lado, como aspectos a mejorar frente a la App Redu Riesgos, es necesario mencionar que se podría abordar en una mayor cantidad de riesgos psicosociales que puede presentar un trabajador, ya que en esta App se abordaron los principales o de mayor relevancia, otra debilidad del producto es que al ser una herramienta tecnológica tipo App, a los trabajadores que no tengan un manejo o conocimiento amplio sobre el uso de las TIC el manejo de la App les puede costar mayor trabajo o ser un poco complicado. Adicionalmente, otro aspecto a mejorar, es el posible desconocimiento de su utilidad como herramienta estratégica para la promoción y prevención de los riesgos psicosociales en el teletrabajo, además de que es un producto nuevo incursionando en el mercado, por esto puede carecer de posicionamiento, de modo que puede generar escepticismo y desconfianza en los consumidores, por tal motivo, puede que los resultados, beneficios o ganancias no se vean a corto plazo.



### Referencias

- Beltrán, A. R. P., Bilous, A., Flores, J. C., & Escobar, C. F. B. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 4 (1), 326-335.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- Bosquez, J. (2015). *Diseño de un plan estratégico para la constructora REJUCAWA CONSTRUCCIONES S.A. y su influencia con el compromiso organizacional*. Repositorio Universidad Central del Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7632/1/T-UCE-0007-353i.pdf>
- Bick, R., Chang, M., Wang, K. W., & Yu, T. (2020). *A blueprint for remote working: Lessons from China*. McKinsey & Company. 23 de marzo. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/a-blueprint-for-remote-working-lessons-from-china>
- Casallas, T. (2016). *Aplicación de la evaluación de desempeño 360° como herramienta para alcanzar el éxito profesional*. Bogotá: Universidad de Granada. <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14298/2/CASALLASTORRESDIEGOFERNANDO2016.pdf>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2019). Información empresarial del sector de telecomunicaciones. <https://www.ccb.org.co/Sectores/TIC>
- ContentEngine, L. L. C. (2020). *Work stress in times of pandemic*. CE Noticias Financieras. <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/wire-feeds/work-stress-times-pandemic/docview/2471383676/se-2?accountid=45660>
- ContentEngine, L. L. C. (2020). *Telework: GACH warns of stress and sleep disturbances*. CE Noticias Financieras. <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/wire-feeds/telework-gach-warns-stress-sleep-disturbances/docview/2472522421/se-2?accountid=45660>
- Chiang, M., Gómez, N & Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 30 (52),65-74.ISSN: 0120-4645. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236007>
- Cropanzano, R.; Bowen, D & Gilliland, S. (2007) The management of organizational justice. *Academy of Management Perspectives*, 21, 34–48.

- [https://www.researchgate.net/publication/261251129\\_The\\_Management\\_of\\_Organizational\\_Justice](https://www.researchgate.net/publication/261251129_The_Management_of_Organizational_Justice)
- Escuela Nacional Sindical. (2015). *El Sector de las Telecomunicaciones Entramado de las relaciones laborales con los gigantes colombianos*. Escuela Nacional Sindical. [https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2016/11/DOCUMENTOS-DE-LA-ESCUELA\\_103-El-Sector-de-las-telecomunicaciones-Entramado-de-relaciones-laborales-con-los-gigantes-colombianos-2015.pdf](https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2016/11/DOCUMENTOS-DE-LA-ESCUELA_103-El-Sector-de-las-telecomunicaciones-Entramado-de-relaciones-laborales-con-los-gigantes-colombianos-2015.pdf)
- Eurofound, I. L. O. (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxembourg, Geneva. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2017/working-anytime-anywhere-the-effects-on-the-world-of-work>
- Federación de Aseguradores Colombianos. (2020). *Guía de buenas prácticas de trabajo remoto para el sector asegurador*. [https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2020/07/20200710-Guia-Trabajo-Remoto\\_final.pdf](https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2020/07/20200710-Guia-Trabajo-Remoto_final.pdf)
- Federación Nacional de Comerciantes Bogotá Cundinamarca. (2017). Sector de la Tecnología y las Telecomunicaciones. <http://www.fenalcobogota.com.co/index.php/gestion-gremial/512-tecnologia-e-informatica>
- García, J. R., Méndez, J. A. G., Vindel, A. C., & Romero, D. C. C. (2008). *Cómo combatir el estrés laboral*. Manual Ibermutuamú. [http://www.conductitlan.org.mx/14\\_psicologiaorganizacion/Materiales/E\\_MANUAL\\_COMO\\_COMBATIR\\_EL\\_ESTRES\\_LABORAL.pdf](http://www.conductitlan.org.mx/14_psicologiaorganizacion/Materiales/E_MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL.pdf)
- Gardner, H., & Davis, K. (2014). *La generación App, cómo los jóvenes gestionan su identidad, su privacidad y su imaginación en el mundo digital*. Paidós. Barcelona, España, 12- 238. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35643544019.pdf>
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento Organizacional: Administración de personas y organizaciones*. México D.F.: Cengage learning editores S.A. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2874>
- González, A., Flórez, K. & Vera, V. (2014). *Gestión del cambio y el teletrabajo* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Medellín). <https://core.ac.uk/download/pdf/51194726.pdf>

Google Maps. (s.f.). *Puntos de servicios claro Kennedy, 20 de Julio y Chapinero.*

<https://www.google.com/maps/search/puntos+de+servicios+de+claro+en+BOGOTA/@4.5958625,-74.1711221,12z/data=!3m1!4b1?hl=es>

Google Masp. (s.f.). *Puntos de servicios Movistar Fontibón y Bosa.*

<https://www.google.com/maps/search/puntos+de+servicios+de+Movistar+en+BOGOTA/@4.5961979,-74.1711223,12z/data=!3m1!4b1?hl=es>

Ibáñez, S. (2018). *Las 10 tendencias de la gestión del talento en 2018.* Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/las-10-tendencias-la-gestion-del-talento-2018.html>

Instituto Nacional de Salud. (2017). *Resolución 0916 de 2017. Por la cual se modifica el reglamento de higiene y seguridad industrial, se establecen responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo en el Instituto Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.*

<https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCI%C3%93N%200916%20ODE%202017.pdf>

Lubo, B., & Doncel, C. (2016). *Diseño de una aplicación móvil para la oferta de servicios de información (tendencias, precios y ubicación) enfocado a las prendas de vestir, accesorios y calzado en la ciudad de Bogotá DC.*

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10462/Final%20Proyecto%20de%20Grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ManpowerGroup. (2020). *El Mundo del trabajo en tiempos del Covid-19: Cómo reducir el aislamiento social al trabajar desde casa.*

[https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/aeb2196c-9371-401d-b8a2-344906a530f7/Como\\_reducir\\_el\\_aislamiento\\_social\\_al\\_trabajar\\_desde\\_casa.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18\\_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-aeb2196c-9371-401d-b8a2-344906a530f7-n64YSZN](https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/aeb2196c-9371-401d-b8a2-344906a530f7/Como_reducir_el_aislamiento_social_al_trabajar_desde_casa.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-aeb2196c-9371-401d-b8a2-344906a530f7-n64YSZN)

Matabanchoy, M. (2012). *Health at work. Universidad y Salud, 14* (1), 87-102.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072012000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008)

Messenger, J. C., & Gschwind, L. (2016). Three generations of Telework: New ICT s and the (R) evolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work and*

- Employment*, 31 (3), 195-208.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ntwe.12073>
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de julio de 2008. Por la cual, se establecen Disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación y prevención de factores Psicosociales en el trabajo:*  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales*. Pontificia Universidad Javeriana..  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?Id=568>
- Ministerio de la Protección Social. (2013). *Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la Ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.*  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (2018). *Cuarto estudio de penetración de teletrabajo en empresas Colombianas.*  
[https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59534190/Estudio\\_teletrabajo+2018+ULTIMO.pdf](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59534190/Estudio_teletrabajo+2018+ULTIMO.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (2012). Ley 1221 de 2008 Decreto 884 del 2012. Título I Aspectos Laborales Del Teletrabajo. <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8098.html#:~:text=El%20Teletrabajo%20en%20Colombia%20se,del%202012%20que%20la%20reglamenta.&text=Crea%20la%20Red%20Nacional%20de,seguridad%20social%20para%20los%20Teletrabajadores>.
- Ministerio del Trabajo. (2013). Ley 1562 de 2013. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Congreso de la República. República de Colombia.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Moreno, P., Ríos, M., Canto, J., San Martín, J & Perles, F. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (3), 255-265.

- [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000300008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000300008&lng=es&tlng=es).
- Navarro, R. (2017). *La administración de la capacitación y la optimización del desempeño laboral del personal de la UGEL 02-Rímac*.  
[http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/2772/MAEST\\_ADMINIS\\_GLADYS%20ROSARIO%20PARI%20NAVARRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/2772/MAEST_ADMINIS_GLADYS%20ROSARIO%20PARI%20NAVARRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Oakman, J., Kinsman, N., Stuckey, R., Graham, M., & Weale, V. (2020). A rapid review of mental and physical health effects of working at home: How do we optimise health. *BMC Public Health*, 20, 1-13. doi:  
<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1186/s12889-020-09875-z>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Parra Martínez, N. Y., Mendoza Manjarres, V. J., Meza Parada, D. A., & Pérez Niño, M. N. (2021). *Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales ocasionados por el teletrabajo en la gerencia de desarrollo del banco de Bogotá*. (Bachelor's thesis, Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad).  
<https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10361?locale-attribute=en>
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 6 (2), 131-143. doi:  
<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Patiño Ramírez, Y., & Alvaran Castañeda, E. M. (2017). Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el Centro Cardiovascular de Caldas.  
[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2871/%28Pati%C3%B1o-Yarmely-2016.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=\(Los\)%20factores%20psicosociales%20comprenden%20los,el%20desempe%C3%B1o%20de%20las%20personas](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2871/%28Pati%C3%B1o-Yarmely-2016.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=(Los)%20factores%20psicosociales%20comprenden%20los,el%20desempe%C3%B1o%20de%20las%20personas)
- Perez, J. (2013). Efectos del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 446.  
[https://www.researchgate.net/publication/263319441\\_Efecto\\_del\\_burnout\\_y\\_la\\_sobrecarga\\_en\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_en\\_el\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/263319441_Efecto_del_burnout_y_la_sobrecarga_en_la_calidad_de_vida_en_el_trabajo)

- Pizarro, J, y Pizarro, A. (2020). *Desgaste y Riesgos Psicosociales en profesionales de la salud durante la pandemia en Chile*.  
[https://www.researchgate.net/publication/343655301\\_Desgaste\\_y\\_Riesgos\\_Psicosociales\\_en\\_profesionales\\_de\\_la\\_salud\\_durante\\_la\\_pandemia\\_en\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/343655301_Desgaste_y_Riesgos_Psicosociales_en_profesionales_de_la_salud_durante_la_pandemia_en_Chile)
- Realpe, L., & Grisales, J. (2019). *Creación de una aplicación en prevención de peligro eléctrico* (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).  
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1863/CREACI%C3%93N%20DE%20UNA%20APLICACI%C3%93N.pdf?sequence=1>
- Robelski, S., Keller, H., Harth, V., & Mache, S. (2019). Coworking spaces: The better home office? A psychosocial and health-related perspective on an emerging work environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16, (13)  
doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosproxy.com/10.3390/ijerph16132379>
- Rodríguez, M. A., Brito, S. J. V., & Viera, A. O. (2019). Experiencia cubana con el Ista 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20 (1), 58-64.  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=87659>
- Rodriguez, V. (2020). *Bienestar laboral y compromiso organizacional en el consorcio sandry de la ciudad de Quito*.  
<http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1579/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20VILLAC%c3%8dS%20RODR%c3%8dGUEZ%20NICOL%c3%81S%20ALEXANDER.pdf>
- Rubbini, N. I. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. In *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf)
- Rubiano, L., Rendon, L., Salas, C & Vargas, P. (2021). *Motivación y satisfacción laboral y su asociación con el riesgo psicosocial*. Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio Institucional.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32605/3/2021\\_motivacion\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32605/3/2021_motivacion_laboral.pdf)
- Salanova, M. (2007). *Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo*.  
<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/3411>

- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, 303, 179-214. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008\\_Salanova.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008_Salanova.pdf)
- Salanova, M., Gumbau, S. L., & Martínez, I. M. (2019). *Organizaciones Saludables: Una mirada desde la psicología positiva*. Thomson Reuters Aranzadi. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2019/02/2019\\_Salanova-Llorens-y-Martinez\\_Organizaciones-Saludables.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2019/02/2019_Salanova-Llorens-y-Martinez_Organizaciones-Saludables.pdf)
- Sánchez, A. (2015). Teletrabajo: nueva tendencia mundial de interacción social. Una resignificación en los conceptos de tiempo, espacio y relaciones sociales o personales implícitas dentro de la modalidad laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3 (4), 88-95. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/735/1262>
- Salinas, S. L. (2015). *Bienestar Laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Soncco, P., & Waldir, E. (2019). Los Factores Psicosociales en los trabajadores Académicos de una Universidad Privada. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4142>
- Sistemas de Información SL. (2019). *Istas21 (Versión 1.3) [Aplicación móvil]*. App Store. <https://apps.apple.com/co/app/istas21/id1118374567>
- Tavares, A. I. (2015). Telework and health effects review, and a research framework proposal. *Munich Personal RePEc Archive*. [https://www.researchgate.net/profile/Aida-Isabel-Tavares/publication/303564776\\_Telework\\_and\\_health\\_effects\\_review\\_and\\_a\\_research\\_framework\\_proposal/links/57486e0108ae5083910064a1/Telework-and-health-effects-review-and-a-research-framework-proposal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Aida-Isabel-Tavares/publication/303564776_Telework_and_health_effects_review_and_a_research_framework_proposal/links/57486e0108ae5083910064a1/Telework-and-health-effects-review-and-a-research-framework-proposal.pdf)
- Toro, F., Londoño, M. E. L., Posada, A. S., & Jáuregui, M. V. (2016). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), 95-137. <http://209.97.135.77/index.php/RPO/article/view/106>
- Tresierra, C. y Pozo, A. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: a propósito del distanciamiento social. *Rev. esp. salud pública*, 0-0. [https://www.msbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL94/REVISIONES/RS94C\\_202010112.pdf](https://www.msbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/REVISIONES/RS94C_202010112.pdf)

- Torres, N., Beltrán, C., Urián, L., & Fajardo, D. (2018). *Viabilidad de una herramienta tecnológica para estructurar proyectos*.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15997?locale=es>
- Vargas, & Casas, D. (2019). *Manual de Prevención de Riesgos Psicosociales en Teletrabajadores*. Bogotá: Tesis.  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23937/1/MANUAL%20DE%20PREVENCI%3%93N%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20.pdf>
- Villamizar, C. M. (2014). *Manejo del liderazgo en la empresa*. Universidad Militar Nueva Granada.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12757/MANEJO%20DEL%20LIDERAZGO%20EN%20LA%20EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villar, R., & Díaz, M. (2010). Capacitar: clave para reducir riesgos de trabajo. *Revista Ciencia Administrativa*. <http://www.uv.mx/iesca/revista>.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/capacitar1996.pdf>
- Weiss, H., Suckow, K & Cropanzano, R. (1999). Effects of justice conditions on discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 84, 786-794. DOI:  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.5.786>.  
[https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjct55\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=669887](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjct55))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=669887)
- Wolters, K. (2018). *Laboral RRHH: Wolters Kluwer*. <https://a3.wolterskluwer.es/blog/pros-y-contras-de-aplicar-el-teletrabajo-en-la-empresa>



## Apéndices

### Apéndice A

#### Encuesta de mercadeo.



**Encuesta de Mercadeo App Redu Riesgos**

jdraquez17@ucacatolica.edu.co (no compartidos) Donador guardado

[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

**Manejo de datos (HABEAS DATA)**  
 Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA, para tratar mis datos personales, con fines académicos relacionados con LA UNIVERSIDAD, acorde con las directrices establecidas en el artículo 10 del Decreto 1077, del 27 de junio de 2013 que reglamenta la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales.

**Información importante a tener en cuenta:**  
 A continuación encontrará una encuesta de mercadeo con respecto a nuestro producto, recuerde que la App Redu Riesgos es una herramienta que le permitirá realizar una adecuada promoción y prevención de los riesgos psicosociales a los que se pueden ver expuestos los trabajadores del sector de las Telecomunicaciones, en la modalidad de teletrabajo, ya que hay diversos factores que pueden afectar emocionalmente, anímicamente y físicamente al trabajador y por lo tanto al desempeño de este se verá perjudicado.

Teniendo en cuenta lo nombrado anteriormente, lo invitamos a diligenciar esta breve encuesta:

**Nombres y Apellidos \***

Tu respuesta

**Correo electrónico \***

Tu respuesta

**Rango de edad en el que se encuentra \***

De 18 a 30 años

De 31 a 50 años

Más de 50 años

**¿Considera que es importante emplear una adecuada promoción y prevención de los riesgos psicosociales en su organización?**

Sí

No

Tal vez

**¿En la organización o área para la que labora, en modalidad virtual, considera que esta expuesto a riesgos psicosociales?**

Sí

No

Tal vez

¿Si, si considera que puede presentar riesgos psicosociales mediante la modalidad en la que labora, promovería que su organización compre herramientas como la App Redu Riesgos para evitar o mitigar dicha problemática?

Sí  
 No  
 Tal vez

(RESPONDA SI APLICA) ¿Si usted es el fundador-dueño- director de una organización cuánto estaría dispuesto a pagar por una Aplicación que le permita prevenir o disminuir la presencia de riesgos psicosociales en su organización mediante una adecuada promoción y prevención de los mismos?

Menos de \$10.000.000  
 Entre \$20.000.000 a \$40.000.000  
 Entre \$50.000.000 a \$70.000.000  
 Entre \$80.000.000 a \$100.000.000  
 Más de \$100.000.000

¿ Con qué frecuencia compra productos relacionados a la promoción y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo/teletrabajo? \*

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

Teniendo en cuenta que la App Redu Riesgos busca contribuir al bienestar del trabajador al prevenir o mitigar los riesgos psicosociales presentes en el teletrabajo mediante la promoción y prevención de los mismos ¿ Cree usted que el producto/servicio Redu Riesgos satisface sus necesidades?

Sí  
 No  
 Tal vez

¿Recomendaría la App Redu Riesgos a otras organizaciones o particulares?

Sí  
 No  
 Tal vez

Muchas gracias por diligenciar la encuesta  
Para nosotros es muy importante conocer su opinión con el objetivo de mejorar constantemente.

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.  
Este formulario se creó en Universidad Católica de Colombia. [Verificar este formulario](#)

Google Formularios

Link de encuesta de mercadeo:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf92dZ4DNEap5CFADGpn25bHus-cm0CYZtdJJeUjUVOWyH9tA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf92dZ4DNEap5CFADGpn25bHus-cm0CYZtdJJeUjUVOWyH9tA/viewform?usp=sf_link)