

Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades

Diego Sebastián Acosta Pabón

Kendy Dayana Arce Martínez

Carlos Armando Parra Montero

Escuela colombiana de carreras industriales - ECCI

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

2021

Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extrae intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades

Diego Sebastián Acosta Pabón

Kendy Dayana Arce Martínez

Carlos Armando Parra Montero

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Docente

July Patricia Castiblanco Aldana

Escuela colombiana de carreras industriales - ECCI

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

2021

## Tabla de contenido

Introducción	14
1 Título	17
2 Planteamiento del problema	17
2.1 Descripción del problema	17
2.2 Formulación del problema	18
3 Objetivos de la investigación	19
3.1 Objetivo general	19
3.2 Objetivos específicos:	19
4 Justificación y delimitación	20
4.1 Justificación	20
4.2 Delimitación de la investigación	21
4.3 Limitaciones	21
5 Marco de referencia de la investigación	23
5.1 Estado del Arte	23
5.2 Marco Teórico	30
5.3 Marco Legal	38
6 Marco metodológico	42
7 Análisis de resultados	47

7.1 Plan de acción	57
7.2 Recursos	59
8 Conclusiones y recomendaciones	60
8.1 Conclusiones	60
8.2 Recomendaciones	60
9 Referencias Bibliográficas	62
Anexos	70

## **Dedicatoria**

A nuestros padres, hermanos, hermanas y a todos aquellos que han hecho parte de nuestro camino y que con su amor, sabiduría, fortaleza, sacrificio, apoyo y fortaleza han aportado a su construcción.

A nuestros docentes, directivos y administrativos de la Escuela Colombiana de Carrera Industriales ECCI, quienes nos han aportado sus conocimientos y destrezas para cumplir con una meta más de nuestras vidas profesionales.

## **Nota de Aceptación**

## **Resumen**

La finalidad del proyecto investigativo está dirigido a analizar los riesgos psicosociales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento obligatorio ocasionado por el virus SARS-CoV-2 en una empresa del sector tecnológico localizada en el distrito de Bogotá D.C.

Para llevar a cabo esta investigación, inicialmente se identifican los riesgos psicosociales establecidos en la legislación vigente colombiana, teniendo en cuenta los factores extra laborales o externos a la organización, e intra laborales los cuales se pueden corroborar a través de las condiciones individuales o características propias del trabajador, que al interactuar entre sí generan percepciones y experiencias que reflejan el desempeño y la salud del trabajador.

Para identificar estas condiciones se elaboran y aplican encuestas a los empleados de la compañía, en donde se visualizan aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, ya que estos podrán verse afectados en un gran porcentaje como consecuencia del aislamiento generado por el SARS- CoV-2.

Una vez aplicadas las encuestas, se observa que aunque el teletrabajo es una modalidad que trae consigo muchos beneficios como lo son: minimizar tiempos de transporte, facilidad en los procesos, uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación para mantener contacto con los superiores y compañeros y trabajar no solo desde la casa sino desde el lugar de elección; también trae consigo dificultades en el desarrollo del mismo, como es el caso de

la falta de fronteras entre la vida familiar y laboral, ya que se presenta dificultad para separar los espacios de trabajo y familia; aumento de la jornada laboral y sensación de falta de control del tiempo y frustración por problemas de coordinación de actividades, percepción de reducción de ingresos económicos como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2 , además de afectaciones en la salud mental que se reflejan claramente en el aumento de los niveles de estrés, sentimientos de preocupación e inseguridad.

Finalmente, analizando todos estos aspectos se percibieron resultados desfavorables para el teletrabajo específicamente los que se relacionan con la falta de fronteras entre la vida familiar y laboral; el aumento de la jornada laboral y sensación de falta de control del tiempo y frustración por problemas de coordinación de actividades, percepción de reducción de ingresos económicos como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, además de afectaciones en la salud mental, como aumento de niveles de estrés, sentimientos de preocupación e inseguridad, ya que requieren de una propuesta de intervención para cada uno de ellos, con el fin de proteger la vida de cada trabajador promoviendo su bienestar laboral y salud. Puesto que un factor de riesgo psicosocial se entiende como una condición psicosocial cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de las personas o en el trabajo (Velasco, 2012).

**Palabras clave:** *Teletrabajo, Riesgo psicosocial, condiciones extralaborales, condiciones intralaborales, SARS-CoV-2*

## **Abstract**

The purpose of the research project is aimed at analyzing the psychosocial risks derived from teleworking, as a consequence of the mandatory isolation caused by the SARS-CoV-2 virus in a company in the technology sector located in the district of Bogotá D.C.

To carry out this research, initially the psychosocial risks established in current Colombian legislation are identified, taking into account the extra-labor or external factors to the organization, and intra-labor factors which can be corroborated through individual conditions or own characteristics. of the worker, who by interacting with each other generate perceptions and experiences that reflect the performance and health of the worker.

To identify these conditions, surveys are prepared and applied to company employees, where aspects of the worker's family, social and economic environment are visualized, since these may be affected in a large percentage as a consequence of the isolation generated by SARS- CoV-2.

Once the surveys have been applied, it is observed that although teleworking is a modality that brings with it many benefits such as: minimizing transport times, ease of processes, proper use of information and communication technologies to maintain contact with employees. superiors and colleagues and working not only from home but from the place of choice; It also brings with it difficulties in its development, as is the case of the lack of borders between family and work life, since there is difficulty in separating work and family spaces; increased working hours and a feeling of lack of time control and frustration due to problems in coordinating activities, perceived reduction in economic income as a result of isolation due to

the Sars-Cov-2 virus, in addition to mental health effects that clearly reflected in increased stress levels, feelings of worry and insecurity.

Finally, analyzing all these aspects, unfavorable results were perceived for telework, specifically those related to the lack of borders between family and work life; the increase in working hours and the feeling of lack of time control and frustration due to problems in coordinating activities, perception of reduced economic income as a result of isolation due to the Sars-Cov-2 virus, in addition to mental health effects, such as increased levels of stress, feelings of concern and insecurity, since they require an intervention proposal for each of them, in order to protect the life of each worker by promoting their work well-being and health. Since a psychosocial risk factor is understood as a psychosocial condition whose identification and evaluation shows negative effects on people's health or at work (Velasco, 2012).

**Keywords:** Telework, Psychosocial risk, extra-work conditions, intra-work conditions, SARS-CoV-2

## Lista de figuras

Figura 1. Variación absoluta de la ocupación por ramas de actividad económica, según sexo Trimestre abril-junio de 2019 y 2020 Cifras en miles de personas ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 2. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el entorno familiar.  
..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 3. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con los aspectos sociales.  
..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 4. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con las condiciones del trabajo. .... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 5. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con los aspectos económicos.  
..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 6. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el estrés.....**¡Error! Marcador no definido.**

Figura 7. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con la jornada de trabajo.  
..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 8. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con la carga de trabajo.  
..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 9. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el acoso laboral....**¡Error! Marcador no definido.**

Figura 10. Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el ambiente de trabajo.  
..... **¡Error! Marcador no definido.**

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Categorías y subcategorías de la investigación.

45

## **Lista de anexos**

Anexo 1. Cuestionario de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo. ....	70
Anexo 2. Cronograma plan de acción .....	76
Anexo 3. Estrategias metodológicas .....	78

## Introducción

En el mes de diciembre del año 2019 en la ciudad de Wuhan (China) surgieron los primeros casos de una enfermedad del tipo de una neumonía de etiología desconocido, la cual al pasar los días siguientes se fue expandiendo a los países vecinos y en todo el mundo gracias a la conectividad que existe actualmente entre las diferentes naciones (Accinelli et al, 2020).

En febrero de 2020, y tras dos meses de investigación el Comité Internacional de Taxonomía de Virus por sus siglas (ICTV) anunció que nombraría a este virus como SARS-CoV-2 o Covid- 19. Este nombre fue dado por que la composición genética es similar al coronavirus SARS que se suscitó en el año 2003, sin embargo, la ICTV hace la claridad que son diferentes (Organización Mundial de la Salud -OMS, 2020), ya que el SARS-CoV-2 es un virus monocatenario positivo, que posee una bicapa lipídica que se deriva de la célula del huésped y contiene cuatro proteínas y una hemaglutinina- esterasa (Accinelli et al, 2020).

Como se mencionó anteriormente, el virus se fue expandiendo a nivel mundial generando así la pandemia del Covid- 19, llegando a contagiar a más de 47 millones de personas y ocasionando más de 1 millón de muertes humanas en el planeta, según los datos registrados para el mes de noviembre de 2020 (Universidad Johns Hopkins, 2020).

En Colombia, el primer caso fue conocido el 6 de marzo de 2020, y desde aquel día fue ascendiendo rápidamente la cantidad de casos alcanzando para el mes de octubre del mismo año la cifra de 900 mil casos y 27 mil muertes. Estas cifras ascendieron rápidamente debido a la dificultad que tuvo el país para enfrentar este virus, ya que era uno nuevo que no poseía

ningún tipo de cura o medicamento eficazmente conocido, sumado a las deficiencias del sistema de salud, lo que hizo necesario que el Gobierno Nacional en cabeza del presidente de la República decretará un Estado de Emergencia y Aislamiento Preventivo Obligatorio desde el mes de marzo hasta el mes de agosto del mismo año, con el fin de mitigar o suprimir el número de contagios en el país (González et al, 2020).

En cuanto al Estado de Emergencia se reglamentó por el Ministerio de Salud a través de la Resolución 385 de 2020 *“Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID- 19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”* y el aislamiento preventivo obligatorio se estableció por el Ministerio del Interior a través del Decreto 457 de 2020 *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”*. En este último decreto el aislamiento se instauró de la siguiente manera:

Ordenar el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 am) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 am) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria causada por el Coronavirus COVID 19.

Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional (Ministerio del Interior, 2020).

Adicionalmente, el 25 de agosto de 2020 el Ministerio del Interior instauró el Aislamiento

selectivo a través de la Resolución 1168 de 2020, la cual en su artículo 8 indicó que las empresas públicas y privadas procurarán que sus trabajadores continúen realizando sus actividades de manera remota, es decir, bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo en casa.

Con base en las anteriores decisiones las empresas del país tuvieron que tomar la opción de continuar trabajando bajo la modalidad de Teletrabajo en casa; la cual consiste en desempeñar una actividad profesional sin que el personal se encuentre de manera física en la empresa, con la ayuda de tecnologías de comunicación para poder realizar las tareas encargadas (Rodríguez, 2007).

No obstante, el Teletrabajo junto al aislamiento preventivo obligatorio ha dificultado separar la vida familiar y laboral, lo que puede generar alteraciones y aumentar los riesgos psicosociales de los empleados de las compañías que implementaron dicha estrategia laboral, debido a que el teletrabajador puede percibir que su tiempo no rinde de la misma manera, producto de las interrupciones familiares; asimismo el trabajo en casa puede incrementarse, el horario laboral se puede extender y la pérdida de contacto con sus jefes o compañeros pueden generar pérdidas de flujos en el trabajo, ocasionando estrés, alteraciones emocionales, entre otros factores psicosociales (Rubini, 2012).

Teniendo en cuenta lo suscitado con anterioridad esta investigación pretende analizar y realizar una propuesta de intervención de los riesgos psicosociales derivados del Teletrabajo, como consecuencia del aislamiento obligatorio ocasionado por el virus SARS-CoV-2 en una empresa tecnológica localizada en el Distrito de Bogotá D.C.

## **1 Título**

Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus SARS-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades.

## **2 Planteamiento del problema**

### **2.1 Descripción del problema**

A raíz del aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional como mecanismo de control y mitigación para la propagación del virus SARS-CoV-2 (Covid - 19) en el país, las organizaciones tanto privadas como públicas optaron por implementar e incrementar la modalidad de trabajo denominada “Teletrabajo”, con el fin de proteger la salud de sus trabajadores y familias, pasando de doscientas mil personas (200.000) a dos millones (2.000.000) en dicha modalidad, según lo informa Valora Analitik (2020).

Ahora bien, debido a que el teletrabajo no estaba ampliamente difundido en nuestro país, el aumento de los riesgos psicosociales asociados a esta modalidad no habían sido claramente determinados, y por esto, los teletrabajadores se han visto afectados en el último año. Lo cual se puede corroborar a través de diferentes estudios que indican que las horas de trabajo para las mujeres se incrementaron en un 61% y para los hombres un 53% (Alcover, 2020), también se han reflejado dificultades para diferenciar los espacios familiares y laborales, y la pérdida de interacción laboral entre empleados y sus jefes; generando así cambios en sus periodos de sueño, estrés, agotamiento, preocupación continua, incremento de trastornos del estado de

ánimo, adquisición de conductas inadecuadas y entre otros factores psicosociales (Rubini, 2012).

Por lo tanto, se requiere analizar los riesgos psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales que se pueden suscitar en una empresa tecnológica localizada en el Distrito de Bogotá D.C a causa del teletrabajo implementado durante el aislamiento obligatorio ocasionado por el SARS-CoV-2; y así proponer herramientas que permitan garantizar la calidad de vida de los empleados, las condiciones laborales y el ambiente extra laboral de los trabajadores, empleadores y familias.

## **2.2 Formulación del problema**

¿Se pueden analizar e intervenir los riesgos extra e intra laborales de una empresa tecnológica localizada en el Distrito de Bogotá D.C que implementó el teletrabajo, como consecuencia del aislamiento obligatorio ocasionado por el virus SARS- CoV-2?

### **3 Objetivos de la investigación**

#### **3.1 Objetivo general**

Analizar los factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa del sector tecnológico localizada en el Distrito de Bogotá.

#### **3.2 Objetivos específicos:**

3.2.1 Identificar los empleados que trabajan en la modalidad de “teletrabajo” en la compañía durante el aislamiento obligatorio.

3.2.2 Realizar la caracterización sociodemográfica de los empleados que se encuentran teletrabajando.

3.2.3 Determinar los riesgos psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales a los cuales se encuentran expuestos los teletrabajadores de la empresa.

3.2.4 Proponer medidas de mitigación o intervención de los riesgos priorizados.

## 4 Justificación y delimitación

### 4.1 Justificación

En Colombia se reglamentó el teletrabajo a través de la Ley 1221 de 2008 “*Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*”, en donde se definió como una modalidad de trabajo remunerado o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación para el contacto entre trabajador y la empresa, posterior a esto mediante el Decreto 884 de 2012 se reglamentó la Ley 1221 de 2008. Adicionalmente, en el mes de septiembre de 2020 el Ministerio de Trabajo radicó el proyecto de Ley 352 de 2020 “*Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones*”. Sin embargo, esta modalidad de trabajo no está totalmente difundida en nuestro país, por lo que no se ha estudiado a profundidad los efectos que genera y sobre todo los riesgos psicosociales ocasionados por esta modalidad, a lo cual se abren diferentes interrogantes e inquietudes acerca de que tan benéfico o perjudicial puede ser el teletrabajo en una compañía y para sus trabajadores.

Por tal motivo, la presente investigación se enfocará en analizar los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones extra laborales e intra laborales generados a partir del teletrabajo implementado en una empresa privada de Bogotá a raíz del confinamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, como mecanismo de control y mitigación para la propagación del virus SARS- CoV-2. Con lo cual se presente beneficiar a los empleados en modalidad de teletrabajo de la empresa en estudio, de este mismo modo, cualquier empresa que esté implementando esta modalidad para la prestación de los servicios de sus empleados se podrán apoyar en la propuesta de intervención desarrollada o aplicadas en

esta investigación para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y el clima laboral en su organización.

## **4.2 Delimitación de la investigación**

La investigación propuesta en el presente trabajo se desarrollará en una empresa privada de la ciudad de Bogotá, tendrá una temporalidad comprendida entre los meses de octubre de 2020 y mayo de 2021. El grupo de análisis serán los empleados que prestan los servicios en la modalidad de teletrabajo para esta empresa y de esta manera determinar los riesgos psicosociales a los que están sometidos por esta modalidad.

## **4.3 Limitaciones**

Una de las posibles limitaciones presentadas es la dificultad para aplicar los instrumentos de medición final a la misma población inicial, ya que la organización puede rotar personal de acuerdo a los proyectos en los que ha participado bajo la modalidad de licitación. Adicionalmente, hay que tener en cuenta que las condiciones de aplicación de las pruebas no serán controladas y por lo tanto van a variar de un participante a otro por las diferentes variables externas del ambiente, afectando las respuestas y como consecuencia los resultados obtenidos.

Como consecuencia del síndrome del buen soldado acuñado por Organ (1988), los trabajadores pueden sentir la presión de su organización para mejorar su desempeño y así contribuir en la productividad de la organización. De esta manera, la aplicación de las pruebas

a estos individuos no podrían ser representativas en cuanto a que sienten que deben dar más de sí para contribuir a que su empresa salga de la situación generada por la emergencia sanitaria y no lo toman como una exigencia laboral extralimitada de sus funciones, lo cual puede desencadenar en afectaciones para su salud emocional.

Otra de las limitaciones, es la motivación de los empleados debido a que por la etapa del proyecto y así mismo del contrato, las condiciones laborales pueden variar.

## **5 Marco de referencia de la investigación**

### **5.1 Estado del Arte**

Para la revisión del estado del arte se consultaron fuentes de información disponibles en la biblioteca virtual de la Universidad ECCI, entre ellas, la base de datos Scisearch y Ebsco, bases de datos indexadas como Scielo, Redalyc y Google Académico. La estrategia de búsqueda empleada contó con palabras clave, en español e inglés, dentro de las cuales se resaltan: confinamiento, cuarentena, teletrabajo, riesgos psicosociales y COVID-19. El material encontrado se prioriza de acuerdo a su relevancia y actualidad para el objetivo de esta investigación.

Luego de la búsqueda realizada y la selección de la información encontrada, se pudo analizar que el tema de los riesgos psicosociales derivados de las cuarentenas a nivel mundial para la población en condiciones laborales de teletrabajo han sido abordadas en algunos países como España, Turquía, Chile, Perú, Cuba y Colombia, sin embargo, y al ser una pandemia que surgió en el último año, no se han efectuado estudios rigurosos y metódicos que analicen los riesgos psicológicos derivados de los confinamientos por cuenta de la COVID-19.

Posteriormente, con la revisión bibliográfica se pudo determinar que la gran mayoría de las investigaciones estaban enfocadas a los profesionales de la salud, debido a que son los trabajadores expuestos a un riesgo más alto de contraer el virus, abordado desde un enfoque de riesgos físicos y psicológicos derivados por su actividad laboral. No obstante, la revisión también arrojó que el campo del teletrabajo, ampliamente difundido por la coyuntura mundial

actual y en comparación con situaciones de confinamiento del pasado, no ha sido analizado profundamente en relación con los riesgos psicosociales que se pueden desencadenar por ejercer las actividades laborales desde casa.

Como mencionan Abufhele y Jeanneret (2020) en su artículo, las cuarentenas constituyen la medida más eficaz para prevenir los contagios derivados de la COVID-19, sin embargo, se debe tener presente que estos aislamientos obligatorios alteran de forma significativa la vida de las personas, en cuanto a sus rutinas, relación con sus pares y toda la dinámica de vida, lo cual puede desencadenar en impactos psicológicos a corto, mediano y largo plazo. Dentro de este artículo se presenta la angustia y la preocupación por mantener un mínimo económico como uno de los principales síntomas a corto plazo; luego, dependiendo de la duración del confinamiento y el miedo generalizado por la enfermedad puede desencadenar frustración y aburrimiento, mientras que en el largo plazo se pueden presentar el Síndrome de estrés agudo y postraumático, insomnio, disminución de la concentración y aumento del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas.

En el informe especial COVID-19 para América Latina y el Caribe ante la pandemia sobre efectos económicos y sociales, presentado por la CEPAL (2020) (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) se alerta sobre el aumento del uso del internet como medio para el trabajo y la educación, permitiendo que los impactos de la pandemia en el ámbito socioeconómico no fuesen tan marcados, pero se resalta que la conectividad es directamente proporcional al nivel de ingresos de las familias, es decir, que a la vez se están generando grandes brechas socioeconómicas por el acceso al internet en ciertos grupos sociales.

En la tesis de grado realizada por Rodríguez (2020) relacionada con el teletrabajo y las enfermedades ocupacionales, se toma esta modalidad de trabajo como beneficiosa para la situación de pandemia en la que se vive actualmente, pero se afirma que se debe tener cuidado con los riesgos asociados a las actividades laborales realizadas en el hogar, ya que pueden desencadenar problemas ergonómicos y psicosociales que pueden amenazar la salud expresándose a largo plazo como una enfermedad profesional. De igual manera, se observó que uno de los principales problemas identificados por este autor en su revisión bibliográfica en cuanto al teletrabajo, es la complejidad de definir la línea entre trabajo y vida personal, que se exterioriza como sedentarismo y estrés.

Por otra parte, el teletrabajo como una estructuración empresarial para lograr organizaciones más flexibles y modulares es una de las propuestas que se tienen hace más de una década para abordar la coyuntura mundial que implica el confinamiento de la gran mayoría de personas, y que por su tipo de labor puede acceder a la modalidad de teletrabajo para continuar desempeñando sus tareas. Entre los beneficios más importantes encontrados alrededor de esta modalidad de trabajo, se encuentran los ahorros en términos locativos para la empresa, mejor distribución del tiempo para el empleados y una reducción en la producción de gases de efecto invernadero para la sociedad por la reducción de los desplazamientos de los empleados desde su casa hasta el lugar de trabajo, a pesar de estos beneficios no se puede desconocer que la rápida implementación de esta modalidad no ha permitido atender los retos en cuanto a los problemas que se pueden desencadenar, entre ellos, relaciones interpersonales más superficiales, las limitaciones de acceso que se tienen en ciertos sectores de la sociedad a las TIC y los riesgos de conflictos familiares por las nuevas dinámicas de permanencia en el hogar. (Santillan, 2020)

Así mismo, la Organización Iberoamericana del Seguro Social (OISS, 2019) en su publicación relacionada con los riesgos laborales en el teletrabajo, plantea una ruta para identificar y definir un plan de trabajo para la implementación del teletrabajo en diferentes organizaciones, para esto se plantean estrategias tales como encuesta para el diagnóstico inicial y una lista de chequeo de condiciones de trabajo, y con esto determinar los riesgos presentes en el teletrabajo, entre los cuales se tiene, trastornos músculo esqueléticos (TME), fatiga visual, fatiga mental y factores psicosociales.

De otra forma, Álvarez y Faizal (2012) plantean que los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores están relacionados con la organización (empleador) directa o indirectamente, los cuales pueden causar afectaciones en la salud física y en el comportamiento psicológico y social de cada individuo, estas diferentes reacciones dependen de las condiciones sociales en las que se encuentran inmersos, de acuerdo a esto, toma importancia una caracterización sociodemográfica de los individuos que se vayan a analizar para que estos datos sean cruzados con los resultados obtenidos de las encuestas o cuestionarios aplicados para recolectar la información que atañe a la investigación de los riesgos psicosociales derivados de la COVID-19 en teletrabajadores.

Dentro de los impactos psicológicos más relevantes derivados de las cuarentenas decretadas en todo el mundo a través del tiempo, se destacan el estrés postraumático, la ira, la ansiedad, la depresión y la confusión (Brooks et al, 2020), Y es a partir de estos efectos adversos que se pueden plantear, analizar y posteriormente seleccionar los diferentes test o cuestionarios para estudiar la población objetivo de las investigaciones (Akat y Karatas, 2020).

Para Ruiz-Frutos y sus colaboradores (2020) dos factores determinantes en la forma de percepción de la situación generada por la COVID-19 son los medios de comunicación y la actualización continua de la información relacionada con los contagios y muertes a nivel mundial, que pueden generar diferentes niveles de ansiedad en la población, los cuales pueden ayudar o complicar la situación para enfrentar la pandemia.

En el ámbito nacional se han estudiado los factores psicosociales asociados al estrés en una población de 61 profesores universitarios, mediante el uso de un Cuestionario de salud del paciente (PHQ-9), Cuestionario de ansiedad generalizada (GAD-7), Escala de estrés percibido (PSS-14) y un cuestionario sobre factores psicológicos laborales, encontrando que el 21,3% tuvieron niveles significativos de estrés y un 9,8% de ansiedad, con una relación directa entre el estrés y la necesidad de trabajar en casa, donde se desdibuja la frontera entre familia y trabajo (Lemos et al, 2019).

Pulgarín y colaboradores estudiaron los factores psicosociales generados por los cambios laborales debido al COVID-19, tomando como muestra 30 familias colombianas de clase media, encontrando 6 factores a tomar en cuenta dentro de su investigación, exigencia psicológica, control de trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. A partir de los factores antes mencionados se definieron los efectos generados por cada uno y finalmente se propusieron recomendaciones enfocadas a reducir el impacto psicosocial. El factor de riesgo más representativo fue el de la exigencia psicológica, relacionado directamente con la sensación de falta de tiempo para atender las tareas del hogar y del trabajo, desencadenando en tiempos de descanso y sueño más cortos que

en el mediano plazo puede repercutir en la salud física y mental de los individuos (Pulgarín et al, 2020).

En el análisis sistemático de literatura realizado por Castro y sus colaboradores sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo encontraron que son pocos los estudios que evidencian la relación entre vida laboral y familiar, manejo del tiempo, desarrollo de la vida laboral, aislamiento social, entre otros, con los largos periodos de trabajo en casa, que si bien pueden generar ventajas en cuanto al tiempo dedicado a la familia, cumplir mejor su de padre o madre, menor tiempo perdido por desplazamientos en la ciudad, pero que cuando se planea de manera errónea o apresuradamente puede generar problemas para trabajar en equipo, acentuar el aislamiento social y el uso excesivo de las TIC (Castro et al, 2017).

En el trabajo realizado por Mora y sus colaboradores, relacionado con los impactos generados por el COVID 19 en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, se tomó una población compuesta por el personal relacionado con la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a cualquier nivel en empresas del sector transporte, por medio de una encuesta virtual estructurada a través de formularios de Google forms , analizada por medio de coincidencia de términos y conceptualización usando diagramas de profundidad y por último la comparación de los resultados con la literatura desarrollada (Hurtado et al, 2020).

Báez y Barliza (2020) establecieron una Guía técnica para teletrabajo en el aislamiento preventivo obligatorio donde se establece el contexto normativo, los factores de riesgo que influyen en el desarrollo del teletrabajo y los aspectos a tener en cuenta para la aplicación de la guía como gestión SST de las organizaciones. Dentro de los factores de riesgo mapeados se

encontraron los psicosociales, biomecánicos, locativos y eléctricos, resaltando de todos ellos los psicosociales como la principal causa de afecciones durante el tiempo del aislamiento preventivo.

En el trabajo realizado por Sierra y sus colaboradores, del análisis de los factores psicosociales derivados de la emergencia sanitaria relacionada con el COVID-19 en el entorno laboral, se analizan condiciones intra laborales y extra laborales relacionadas con los factores de riesgo psicosocial por medio de un enfoque cualitativo, de diferentes trabajadores activos de la ciudad de Bogotá. Las preguntas de la encuesta realizada se diseñaron a partir de las dos categorías según las condiciones y estas a su vez se desglosan en subcategorías basadas en la normativa vigente acerca de los factores de riesgo psicosocial. Como conclusión del estudio realizado se encontró que las condiciones intra laborales, tales como carga física, medio ambiente de trabajo, grupo social de trabajo, jornada de trabajo, plan de formación permanente y beneficios fueron los que presentaron mayor cambio respecto a las condiciones previas a los confinamientos derivados de la pandemia. Entre estas condiciones intra laborales estudiadas, se encontró que la muestra analizada coincidió en que el tiempo de descanso se había visto transgredido a causa de los trabajos desde casa (Sierra et al, 2020).

Conforme a lo encontrado en la revisión bibliográfica del tema de interés para esta investigación, es posible concluir que los riesgos psicosociales derivados del confinamiento obligatorio por la COVID-19 en teletrabajadores han sido estudiados ampliamente a nivel mundial, mientras que a nivel nacional, en esta revisión se encontraron pocos trabajos relacionados con los riesgos psicosociales relacionados con el COVID-19. Por lo que toma importancia la realización de este trabajo en cuanto a que el teletrabajo es una modalidad que

se ajusta a las necesidades de las condiciones actuales y se puede contribuir a identificar controlar y mitigar los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de esta modalidad, para de esta forma mejorar sus condiciones de vida.

## **5.2 Marco Teórico**

### **5.2.1 Factores de riesgo psicosocial y Covid-19**

Con el fin de documentar este marco teórico, se precisó información sobre el análisis de las prácticas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) utilizadas por las empresas que permiten el teletrabajo con el fin de evidenciar los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores de dicha modalidad, la cual es entendida como toda forma de trabajo a distancia «Teleworking» o trabajo en casa; en Colombia conocida bajo el nombre de teletrabajo con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

Valero y Riaño (2020) encontraron que las empresas en Colombia cumplen con los requisitos mínimos para la gestión de riesgos laborales de acuerdo a la normatividad vigente, a pesar de que estas mantienen las mismas estrategias de SST sin hacer diferenciación de la naturaleza del trabajo o modalidad, es decir que, para el caso del teletrabajo, no hay una transformación en la organización y por tanto en la prevención y control de los riesgos en esta nueva modalidad-condición laboral, generando como consecuencia falencias en la promoción de la salud y falta de documentación en accidentes y enfermedades laborales. Cabe destacar que los trabajadores de dicha investigación identifican como riesgos principales los psicosociales y el diseño del puesto de trabajo, los cuales no son riesgos ampliamente

intervenidos.

De acuerdo a lo contemplado por Bertel (2019), el teletrabajo trae consigo beneficios para el empleador como la reducción de costos y gastos, ya que no requiere de un espacio inmobiliario, ni mobiliario, entre otros; también se ha encontrado que en esta modalidad aumenta la productividad del trabajo, se flexibiliza la jornada laboral y los procesos de selección y contratación; mientras que los beneficios para el teletrabajador es la disminución de gastos en transporte, alimentación, vestuario, reducción en tiempos de desplazamiento y mayor autonomía en el tiempo de las tareas ejecutadas; sin embargo, estos se ven expuestos a una serie de factores de riesgo psicosocial como lo son bajo soporte social por parte de empleados y jefes, los ritmos de trabajo, la disposición de recursos y herramientas; el orden e importancia de las tareas a ejecutar, los cuales pueden afectar la salud de la población, es decir, que los factores de riesgo psicosocial derivados del trabajo son entendidos como las condiciones presentes en el contexto laboral relacionados con el tipo de puesto, cumplimiento de funciones y tareas, organización del trabajo y el ambiente laboral ya que este puede afectar el desarrollo del mismo y la salud mental de los trabajadores, sin embargo cabe destacar que estos pueden ser factores tanto de riesgo como factores protectores, puesto que dependiendo del nivel de riesgo en el que se encuentren pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral, el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores (Gil-Monte, 2012).

Sumado a lo anterior, investigaciones como las de Sandín, Valiente, García y Chorot, (2020) han demostrado el impacto psicológico por el confinamiento vivido como consecuencia de la pandemia del Covid-19, la cual se extendió velozmente en España y a nivel

mundial, encontrándose altos niveles de impacto emocional reflejados en los miedos al coronavirus, problemas de sueño, y síntomas emocionales (preocupación, estrés, desesperanza, depresión, ansiedad, nerviosismo, e inquietud), conformándose como un factor de riesgo extralaboral, que potencia el estrés laboral, el cual puede ser definido como las respuestas dañinas físicas y emocionales que ocurren cuando los requerimientos del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Sardiña, 2004).

Así pues, la influencia del entorno extralaboral en el trabajo hace referencia de cómo las diferentes actividades, roles familiares y personales afectan en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Es decir que, las personas que se encuentran en teletrabajo deben distribuir su tiempo entre las actividades propias del hogar y su jornada laboral, disminuyendo así el tiempo de descanso. De acuerdo a Cladellas (2008) la salud y la satisfacción de los trabajadores se ven afectados con la gestión del tiempo de trabajo, ya que la cantidad de horas laborales, el horario a cumplir, el ritmo de trabajo, los tiempos de entrega de tareas, la presión laboral, las exigencias de las mismas y las distracciones influyen sobre el rendimiento, la organización del trabajo y la gestión del tiempo para cumplir con las tareas asignadas, todo esto entre sí influyendo directamente en la conducta laboral.

De acuerdo a Bultron (2018) existen diferentes factores que fortalecen el bienestar mental y físico de los empleados en las compañías, haciendo énfasis en cómo el entorno laboral ayuda a fortalecer o alterar la calidad de vida y los sentimientos personales como lo es la inclusión social, identidad de género, el sentido de pertenencia de cada empleado, y el aumento de la

confianza que poseen frente a la empresa. En el caso de aquellas empresas que no tienen en cuenta la salud física, mental y la seguridad del personal que labora para ellos, se generan efectos colaterales que disminuyen el rendimiento y afectan la productividad de cada compañía, lo cual disminuirá los ingresos y en ciertos momentos se pueden incrementar los accidentes y lesiones, por no realizar acciones mitigantes.

De la misma manera y según Charria, Sarsosa & Arenas, (2011) para reconocer los factores de riesgo psicosocial, estos primero deben ser evaluados teniendo en cuenta el contexto legislativo, político y social. No obstante, la mayoría de profesionales indican que existe una dificultad para evaluar estos riesgos con las metodologías tradicionales debido a que no alcanzan técnicamente a incorporar todos los factores, ya que de acuerdo a Akat et al. (2020) recalcan que, si bien en las pandemias registradas a lo largo de la historia se producen enfermedades que causan muchos decesos, se subvaloran los efectos negativos que puede tener la sociedad en términos psicológicos. Sin embargo Charria, Sarsosa & Arenas (2011) evidenciaron que un factor importante que aumenta los riesgos psicosociales en tiempos de confinamiento son la falta de rigor informativo por parte de los medios de comunicación y la ambigüedad en las normas que regulan estos confinamientos hacen que las personas estén en un potencial riesgo psicosocial, especialmente los adultos de mediana y avanzada edad, los cuales tienen una probabilidad más alta de desarrollar altos niveles de depresión, ansiedad y angustia psicológica, todo esto derivado de la gran cantidad de información difundida que los posiciona como la población con mayor tasa de mortalidad.

Por todo lo anterior, es de vital importancia centrarnos en los factores de riesgo psicosocial,

ya que estos nos permiten comprender el estado de la salud mental, el cual no goza de tanta importancia como la tiene la salud física; sin embargo, esta deja secuelas psicológicas y emocionales en las personas que deben de ser evaluadas y posteriormente tratadas, ya que una población sana mentalmente será una población con mayores habilidades y recursos para enfrentar diferentes situaciones.

### **5.2.2 El desempleo y Covid-19**

Durante el año 2020 como consecuencia de la pandemia se tuvo un sentimiento generalizado de temor y angustia de engrosar las cifras de desempleo e inestabilidad laboral, ya que con esta llegaron cambios inesperados en medio de la cotidianidad, de la misma forma las diferentes organizaciones tuvieron que enfrentar grandes retos para continuar vigentes y con un alto nivel productivo, adaptarse a la nueva normalidad generando estrategias nuevas para ofrecer sus bienes y servicios, además de pensar y coordinar la bioseguridad de sus empleados.

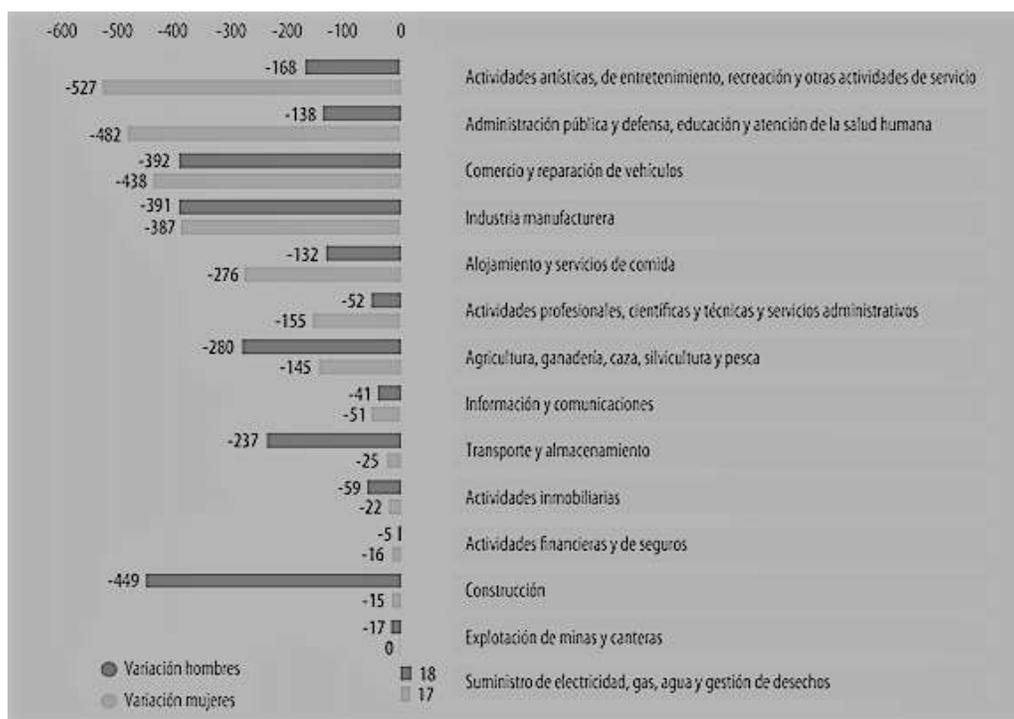
Muchas organizaciones migraron a la modalidad teletrabajo, alternancia oficina y trabajo en casa, brindar rutas o elementos de protección personal para el desplazamiento de sus empleados, y otras tantas se vieron en la obligación de reducir el personal de trabajo, horarios laborales o turnos, generando así una tasa de desempleo del 15,9%, lo que representó un aumento de 5,4 puntos porcentuales frente al año 2019, y un retroceso de una década en el avance del trabajo para la mujer, ya que de enero a junio de 2020 se evidencia una reducción de tres puntos porcentuales con respecto al año 2019, representando así solo 39% de personas

ocupadas en el país, es decir que el desempleo en las mujeres fue desproporcionadamente mayor en comparación con los hombres, dejando así a 2,5 millones de mujeres sin empleo.

Por ejemplo, teniendo en cuenta las ramas económicas en la que se presentó mayor tasa de desempleo como lo fue el comercio y la reparación de vehículos, seguido de la rama manufacturera se perdieron 1.608 empleos, la mayoría femeninos; sin embargo cabe destacar que la mayor pérdida de empleos femeninos se dio principalmente en las ramas de administración pública y defensa, educación, y atención de la salud humana y (ii) actividades artísticas, de entretenimiento, recreación y otras actividades de servicio. (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, DANE 2021).

Figura 1

*Variación absoluta de la ocupación por ramas de actividad económica, según sexo Trimestre abril-junio de 2019 y 2020 Cifras en miles de personas*



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas.

Esta figura muestra la variación porcentual del número de hombres y mujeres ocupados por rama de actividad entre el trimestre abril-junio de 2019 y el mismo trimestre de 2020, así como el número de ocupados en cada periodo. Es posible observar que de los 14 sectores, 10 presentaron una mayor reducción porcentual en la ocupación de las mujeres que en la de los hombres. Suministro de electricidad, gas, agua y gestión de desechos fue el único sector en el que hubo aumento en la ocupación para hombres y mujeres. Fuente: DANE (2021)

Así mismo el DANE (2021), afirma que Colombia tiene 22 millones de empleos formales, de los cuales 230.000 pasaron a la informalidad a causa de la pandemia, con corte a septiembre de 2020, derivado de la dependencia de la economía doméstica de los micro negocios de comercio minorista, que han sido afectados por las medidas tomadas para contener el virus. Hablando de desempleo en general, se establece que para diciembre de 2020 la tasa fue 13,4%, aumentado 3 puntos porcentuales en comparación con el mismo mes del año anterior, mientras que la tasa de ocupación de los colombianos disminuyó 4,1 puntos porcentuales con respecto al mismo mes del año 2019, situándose en 53,4%.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2020), refiere que el PIB en América Latina y el Caribe durante el año 2020 tuvo la mayor caída de la que se tengan registros, esto como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 y de las medidas que los gobiernos fueron tomando para tratar de contener la expansión de los contagios; además, cabe destacar que los países ubicados en esta región fueron fuertemente golpeados por la crisis sanitaria, ya que a principios del mes de diciembre 6 países latinoamericanos de los 46 países existentes en esta región se enlistaban entre los 20 países con más contagios a nivel mundial y 9 países entre los 20 con mayor cantidad de muertes por millón de habitantes, razón suficiente para generar

fuertes impactos sobre la vida de las personas en general y sobre la actividad económica y el empleo en particular.

### **5.2.3 Riesgo psicosocial emergente conflicto trabajo familia**

Teniendo en cuenta que un riesgo psicosocial son todas aquellas condiciones del contexto laboral que pueden afectar el desarrollo del mismo y la salud mental de los trabajadores y que de acuerdo a Felstead & Henseke (como se citó en Ramos, Ramos y Tejera, 2020) las personas que trabajan bajo la modalidad teletrabajo se esfuerzan más para cumplir con sus objetivos sin importar que su jornada laboral se extienda para alcanzar dicho fin, generando así un mayor compromiso con la organización.

Cabe destacar que la situación particular de teletrabajo derivado como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2 ha generado problemas de salud mental debido a la inseguridad en la estabilidad laboral, falta de control del tiempo y frustración por problemas de coordinación de actividades; y así misma dificultad para identificar y separar espacios de trabajo-familia, ya que además de no existir una desconexión mental del trabajo generando conflictos con labores del hogar como lo son los hijos, la rutina diaria se ve interrumpida propiciando desconcentración en las tareas laborales (Ramos, Ramos y Tejera, 2020). Todo esto desencadenando problemas de salud mental, como lo expone Ochoa (2020) la pandemia ha dejado consecuencias psicológicas como ansiedad, ira, miedo, tristeza, culpa, duelo e insomnio, además de estrés post traumático.

Por tanto, el teletrabajo se convierte en un herramienta preventiva para disminuir la tasa de

contagios evitando el desplazamiento hasta el lugar de trabajo, pero con esto se hizo evidente las fortalezas y debilidades de la convivencia en casa, ya que además de la carga laboral que se tuviese se suma la carga de tareas del hogar por tiempo prolongado, compartir el mismo espacio todo el tiempo y distracciones continuas, además de cambios conductuales por estrés, preocupación o ansiedad por la situación actual desencadenada por el virus Sars-Cov-2.

### **5.3 Marco Legal**

Con base al Marco Legal consultado para la presente investigación se inició con la revisión de la normatividad o acuerdos internacionales, seguido de las diferentes leyes, decretos y/o resoluciones que tienen relación con el tema en mención a nivel nacional, las cuales se reflejan en la siguiente reseña.

A nivel internacional, se logró evidenciar que durante el año 1951 surgió el Convenio OIT C100, el cual pretendió disminuir la discriminación salarial directa entre hombres y mujeres, es decir, efectuar una remuneración justa sin discriminar el sexo en las compañías, surgiendo allí los primeros pasos para mitigar los riesgos psicosociales que se reflejaban en esa época. Sumado al anterior, en 1958 emergió el Convenio OIT C111, en el que explícitamente se indica que no se puede tener preferencias o excluir a las personas ya sea por su raza, sexo, religión o creencias, fortaleciendo el contexto laboral y disminuyendo los riesgos psicosociales que se pudiesen presentar.

De igual forma, durante el año 2001 se desarrolló el Acuerdo del Marco Europeo Sobre el Teletrabajo, que nace con la finalidad de invitar a todos los actores sociales para desarrollar diferentes acuerdos y una nueva visión sobre el trabajo, teniendo en cuenta la flexibilidad laboral y la seguridad. Así mismo, el Consejo Europeo realizó la socialización para analizar y proponer metodologías para reglamentar el Teletrabajo, ya que este es considerado un mecanismo de modernización laboral, que permite equilibrar la vida social, laboral y autonomía de las personas para efectuar sus diligencias, abriendo así las puertas al Teletrabajo a nivel internacional.

Ahora bien, en Colombia en 1991 se instauró la Constitución Política de Colombia, en donde se constituyen los derechos, obligaciones y aquellas garantías que tiene cada ciudadano con el fin de construir un país mejor, estableciendo el deber de cada compañía de garantizar la seguridad y salud de sus empleados, a su vez establece los principios mínimos fundamentales del trabajo. De igual forma, el Congreso de la República a través de la Ley 1010 de 2006, reglamentó todas las medidas para prevenir, corregir y si es el caso sancionar todo acoso laboral y los hostigamientos que se puedan presentar en el marco laboral. Complementando lo anterior, el Ministerio de la Protección Social dispuso de la Resolución 2646 de 2008, con el fin de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a aquellos riesgos psicosociales laborales y que tengan como origen las patologías causadas por el estrés ocupacional, siendo esta la base fundamental para el desarrollo de esta investigación, junto a la Ley 1221 del 2008, que promueve y regula el Teletrabajo en el país.

A partir de esto, el país se enfocó en regular los riesgos psicosociales en el ámbito laboral,

por medio de la Ley 1562 de 2012, siendo aquella que incluyó en su artículo 3, que el accidente de trabajo es producto de un suceso que tenga relación con la actividad laboral que se desempeña, y produce una lesión orgánica, psiquiátrica, invalidez o la muerte de la persona.

Posteriormente, el Ministerio del Trabajo instauró la Tabla de Enfermedades Laborales por medio del Decreto 1477 de 2014, en donde se encuentran los Agentes Etiológicos Psicosociales que se deben tener en cuenta para prevenir cualquier tipo de enfermedad, las cuales serán evaluados por medio de la presente investigación.

De la misma manera, el Ministerio del Trabajo en el año 2015 expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, y en su sección Capítulo 6, expone que toda organización debe tener incluido los factores ergonómicos y psicosociales. Adicionalmente, se encuentra el artículo 2.2.4.6.15 la “identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos”, y en su párrafo 2. menciona que teniendo en cuenta “la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa”, el empleador tendrá que usar diferentes metodologías para evaluar los riesgos ante peligros psicosociales; por lo que floreció la Resolución 2404 de 2019, encargada de adoptar la Batería de Instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales y definió la Guía para promover, prevenir e intervenir los riesgos psicosociales y los efectos que puedan tener hacia los trabajadores. De igual manera, se estableció la Resolución 0312 de 2019, en donde se estipulan los estándares mínimos del Sistema de Gestión de SST y allí se contemplan los factores sociodemográficos y baterías de riesgo psicosocial a realizar por los empleadores.

Por otra parte, en el año 2020 surgieron diferentes normas que reglamentaron el aislamiento

obligatorio en el territorio nacional. Los primeros en aparecer fueron la Resolución 385 de 2020 y el Decreto 457 de 2020, mediante los cuales se establecieron las medidas sanitarias y aislamiento en Colombia. Seguido a estos el Ministerio de Salud indicó que los departamentos, distritos y municipios eran independiente para expedir las medidas pertinentes para controlar la propagación del virus, por lo que el Distrito de Bogotá tomó la decisión de expedir decretos y resoluciones que obligaban a efectuar aislamientos por localidades para controlar el virus, tal y como se estableció en el Decreto 186 del 15 de agosto, en donde las localidades de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, Teusaquillo, Antonio Nariño, Puente Aranda y La Candelaria entraron en aislamiento o cuarentena obligatoria. Adicionalmente, surgió la Resolución 666 de 2020 y la Resolución 223 de 2021 por la cual se adoptaron los protocolos de bioseguridad para mitigar el Covid- 19. Por otra parte, se radicó el Proyecto de Ley 352 de 2020, en el que básicamente a raíz de la pandemia se desea definir el objeto y aplicación del Trabajo en Casa para empleados públicos y privados.

Finalmente, y teniendo en cuenta la normatividad analizada e investigada a nivel nacional e internacional, es necesario efectuar la presente investigación verificando cada uno de estas teniendo en cuenta los requisitos allí establecidos, para así identificar, controlar o mitigar los riesgos psicosociales que puedan derivarse del Teletrabajo en tiempos del Sars- CoV-2.

## **6 Marco metodológico**

En esta investigación se pretendió analizar los riesgos extra e intra laborales de una empresa tecnológica localizada en el Distrito de Bogotá que implementó el teletrabajo, como consecuencia del aislamiento obligatorio ocasionado por el virus SARS- CoV-2, para lo cual se desarrolló un marco metodológico, que dará respuesta a cada uno de los objetivos propuestos, teniendo en cuenta lo contemplado a continuación:

### **6.1 Tipo de investigación**

De acuerdo con lo contemplado por Sampieri (2010), actualmente existen 3 diferentes metodologías de investigación, las cuales son: Cualitativa, Cuantitativa o Mixta. No obstante, la investigación es de carácter Cualitativo, ya que la principal característica es de obtener resultados que se puedan analizar e interpretar a través de métodos de recolección cualitativos, que sirven para corroborar hipótesis antes, durante o después de la admisión de los mismos.

Por otra parte, los resultados que se obtuvieron en este enfoque son subjetivos, ya que dependen de la percepción de cada una de las personas que se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo de la compañía, y de los que se adquirieron respuestas sobre los riesgos psicosociales extra e intra laborales.

En cuanto al paradigma de la investigación según Rico (2006), se definió que es de tipo empírico- analítico, ya que esta se basó en la experimentación y la lógica empírica que unido a análisis estadísticos permiten responder diferentes problemas sociales y/o naturales. Además, se infiere que es un estudio analítico, debido a que se desea descubrir una hipótesis que

relaciona los factores de riesgo y un efecto, es decir, se desea relacionar dos fenómenos como lo es el riesgo psicosocial y el teletrabajo ocasionado por el virus del SARS- CoV-2.

## **6.2 Fuentes de Información**

La recolección de información para la investigación partió de la recopilación de información secundaria, la cual se enmarcó inicialmente en la Legislación Vigente Colombiana, las Guías Técnicas Colombianas (GTC) y metodologías de riesgos que se han aplicado a nivel nacional e internacional para valorar riesgos psicosociales extra e intra laborales.

A su vez, la investigación recopiló información primaria, ya que se caracterizaron los empleados de la compañía que se encuentran laborando en modalidad de Teletrabajo, y a los cuales se les aplicaron encuestas cualitativas debidamente estructuradas con preguntas cerradas que permitan identificar los riesgos psicosociales en cada uno de ellos, allí se encuentran categorías y subcategorías que ayudan a valorar las respuestas de cada encuestado (Veiga, De la Fuente, & Zimmermann, 2008).

## **6.3 Análisis de la Información**

Para analizar la información fue necesario dividir las encuestas cualitativas en categorías (extra e intra laboral) y subcategorías (aspectos del entorno familiar, aspectos sociales, aspectos económicos, condiciones de trabajo, estrés, carga de trabajo, acoso laboral, jornada de trabajo y ambiente de trabajo), esto con el fin de obtener respuestas claras por parte de cada

uno de los encuestados. De igual manera, al dividir la información se logró realizar gráficos o estadísticas que ayudarán a analizar la información o valorarla de manera cualitativa y subjetiva.

#### **6.4 Propuesta de solución**

Ahora bien, para dar respuesta a los objetivos se formularon diferentes etapas para efectuar la investigación, a continuación, se encuentran enlistadas:

##### **Etapa 1: Identificación de los empleados que se encuentra en teletrabajo**

En esta etapa se identificaron los empleados que se encuentran laborando bajo la modalidad de Teletrabajo en la compañía tecnológica, para ello se solicitó al área de talento humano de la compañía, el reporte del persona que se encontraba bajo esta modalidad, con la finalidad de no tener sesgos en las demás etapas de esta investigación.

##### **Etapa 2: Determinar la caracterización sociodemográfica**

Con el fin de determinar las condiciones sociodemográficas de los empleados que se encontraban en modalidad de Teletrabajo, se indagó a los empleados mediante una encuesta virtual con ayuda de la plataforma *Google Forms*, preguntas como lo son: el estado civil, niveles de escolaridad, tipo de vivienda, localidad o barrio, tipo de contratación, edad, promedio de ingresos salariales y género. Estas preguntas permitieron conocer los rangos poblacionales a los cuales se tendrán que aplicar medidas de intervención, de igual manera,

reflejó la condición actual de su vivienda, ya que en algunas localidades o barrios se han implementado medidas más restrictivas de aislamiento.

### **Etapa 3: Determinación de los riesgos psicosociales extra e intra laborales**

Para determinar los riesgos psicosociales extra e intra laborales se aplicó una encuesta cualitativa a cada empleado que se encuentra en modalidad de teletrabajo, para esto se crearon dos categorías y nueve subcategorías, por cada subcategoría se encuentra una o varias preguntas, las cuales permitieron efectuar diagnósticos subjetivos al final de la aplicación de estas.

A continuación, se presentan las categorías y subcategorías de la investigación:

Tabla 1

*Categorías y subcategorías de la investigación.*

<i>CATEGORÍAS</i>	<i>SUBCATEGORÍAS</i>
<i>Condiciones extra laborales</i>	Aspectos del entorno familiar
	Aspectos sociales
	Aspectos económicos
<i>Condiciones intra laborales</i>	Condiciones de trabajo
	Estrés
	Carga de trabajo
	Acoso laboral
	Jornada de trabajo
	Ambiente de trabajo

Categorías y subcategorías que se usaran para la investigación.

Fuente: elaboración propia, 2021.

Una vez definidas las categorías y subcategorías se diseñó un total de (24) preguntas (Anexo 1), esta encuesta tendrá que ser aplicada con ayuda de la plataforma *Google Forms*, debido a que los empleados se encuentran en teletrabajo y el aislamiento obligatorio no permite tener interacción con el personal.

Después de aplicar la encuesta tuvo que ser analizada y graficada por medio de diagramas de flujo o representaciones tipo torta, con la finalidad de verificar los riesgos más representativos y dar paso a la siguiente etapa de la investigación.

#### **Etapa 4: Propuesta de intervención**

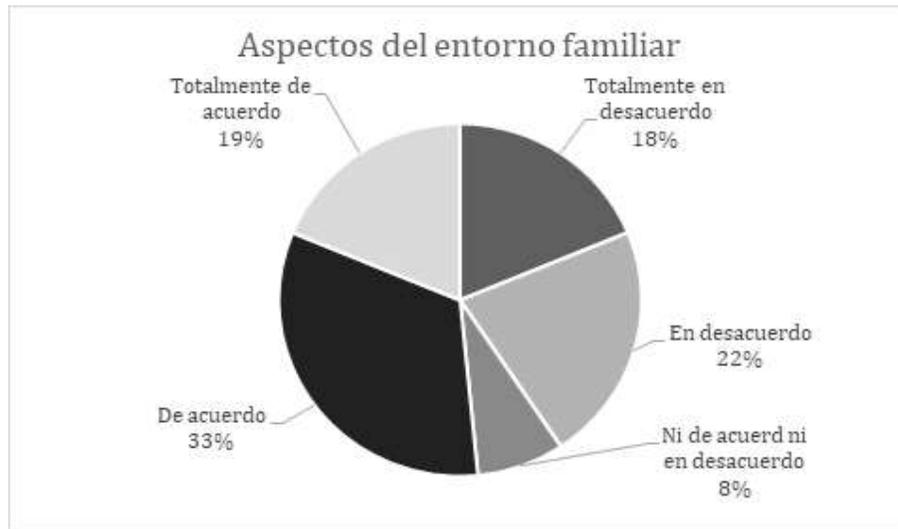
Finalmente, con los riesgos más representativos que se encontraron al aplicar la encuesta cualitativa, se definió una propuesta de intervención, con el objetivo de mitigar los riesgos psicosociales extra e intra laborales que afectan a los empleados en modalidad de teletrabajo.

## **7 Análisis de resultados**

Luego de recibir los datos de las encuestas realizadas por los 16 participantes de la empresa en estudio, los resultados fueron tabulados y organizados de tal forma que se pudieran analizar las diferentes tendencias por grupos segmentados, por ejemplo grado de escolaridad, género y estado civil. No obstante, después de hacer estos tres análisis se llegó a la conclusión de que esta segmentación no era representativa, ya que los datos obtenidos eran muy dispersos, por lo cual se analizó toda la muestra sin segmentación. Las respuestas fueron catalogadas por subcategorías como se expuso en el capítulo anterior arrojando una configuración de 9 subcategorías y en donde se identificaron las tendencias más representativas en cuanto a cada una quedando así:

Figura 2

*Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el entorno familiar.*

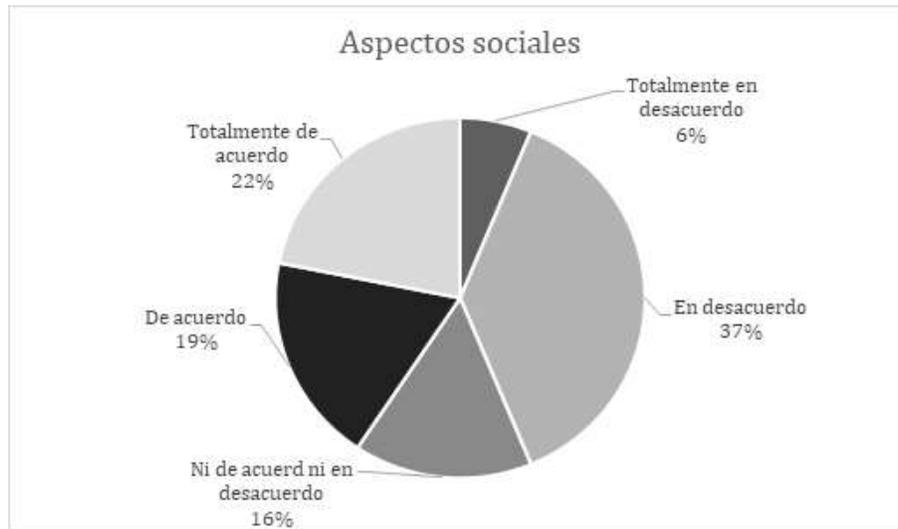


Fuente: elaboración propia, 2021.

Con los resultados obtenidos de la encuesta se puede determinar que el 33% de los trabajadores consultados están de acuerdo con que el teletrabajo ha interferido con su entorno familiar, seguido de un 22% en desacuerdo y un 19% totalmente de acuerdo.

Figura 3

*Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con los aspectos sociales.*

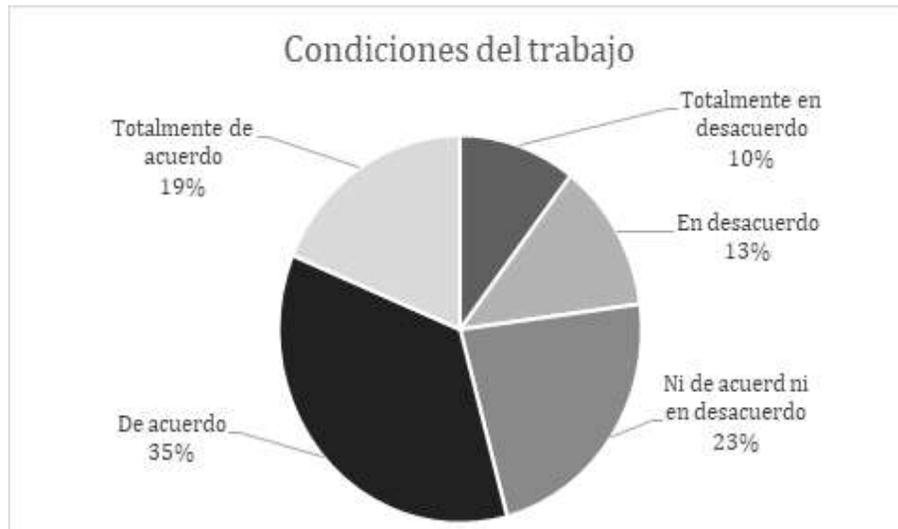


Fuente: Elaboración propia

A partir de los resultados obtenidos de las encuestas de los trabajadores de la organización, en la Figura 3 se evidencia que el 43% de los encuestados no presentan problemas con la comunicación virtual con familiares y compañeros de trabajo.

Figura 4

*Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con las condiciones del trabajo.*

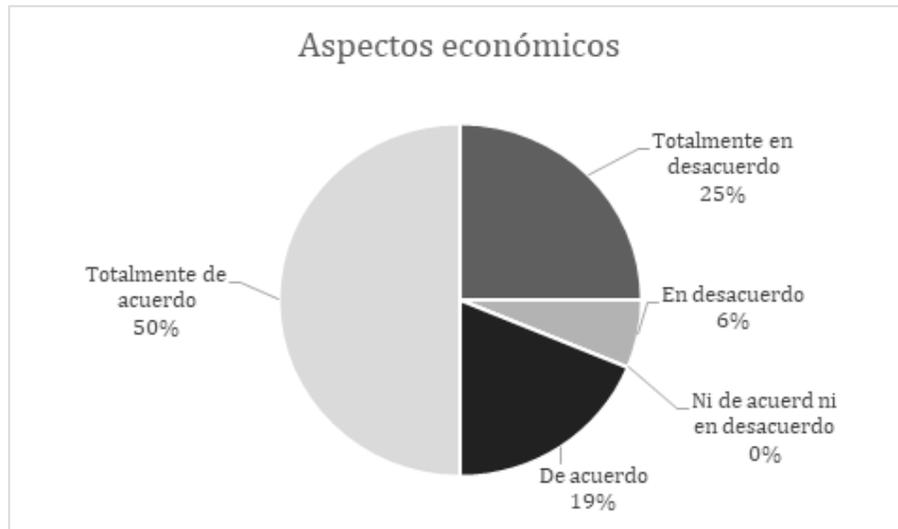


Fuente: Elaboración propia

De los resultados analizados se demuestra que el 54% de los trabajadores encuestados han sentido un ambiente laboral cómodo relacionado con el espacio físico y los servicios tecnológicos.

Figura 5

Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con los aspectos económicos.

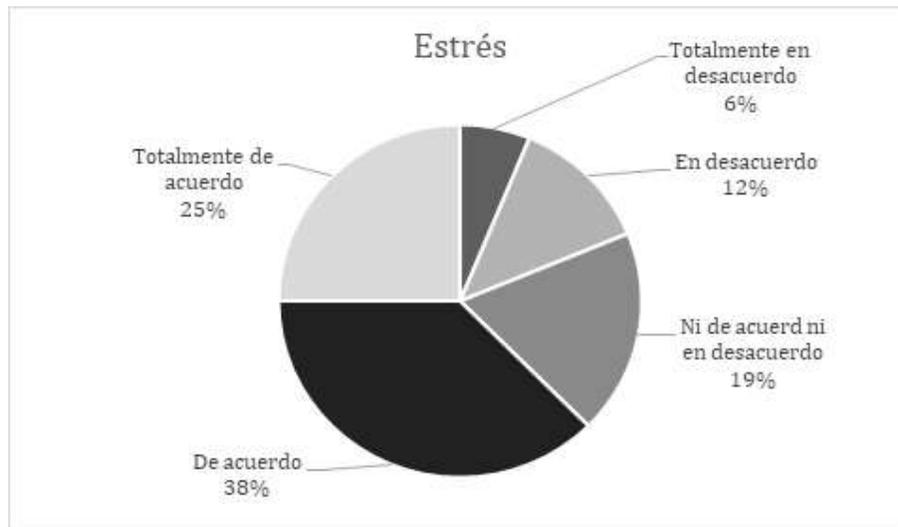


Fuente: Elaboración propia

De la figura anterior se puede afirmar que el 69% de los encuestados coinciden en que el aislamiento preventivo desencadenó una afectación en su situación económica.

Figura 6

*Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el estrés.*

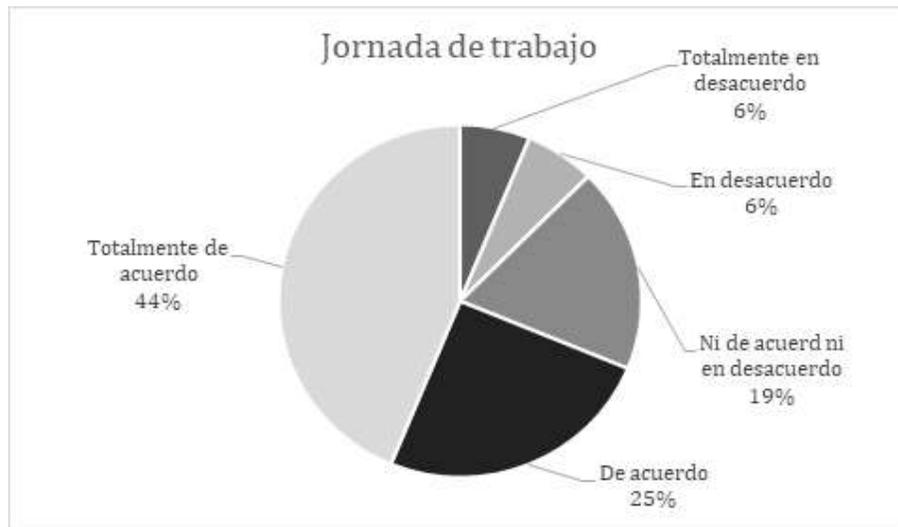


Fuente: Elaboración propia

En relación con la subcategoría para identificar el estrés en los trabajadores se encontró que una porción del 63% de los trabajadores participantes, coinciden en que el estrés se ha manifestado en su quehacer mientras se desempeñan labores en la modalidad de teletrabajo.

Figura 7

*Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con la jornada de trabajo.*

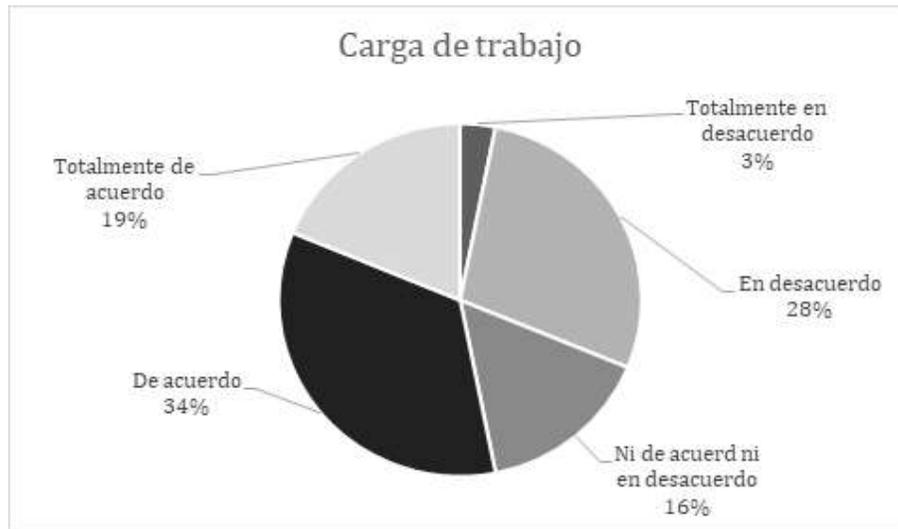


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la figura 7, se puede inferir que el 69% de los trabajadores encuestados percibió un aumento de la jornada laboral durante el teletrabajo con respecto a las jornadas presenciales.

Figura 8

Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con la carga de trabajo.

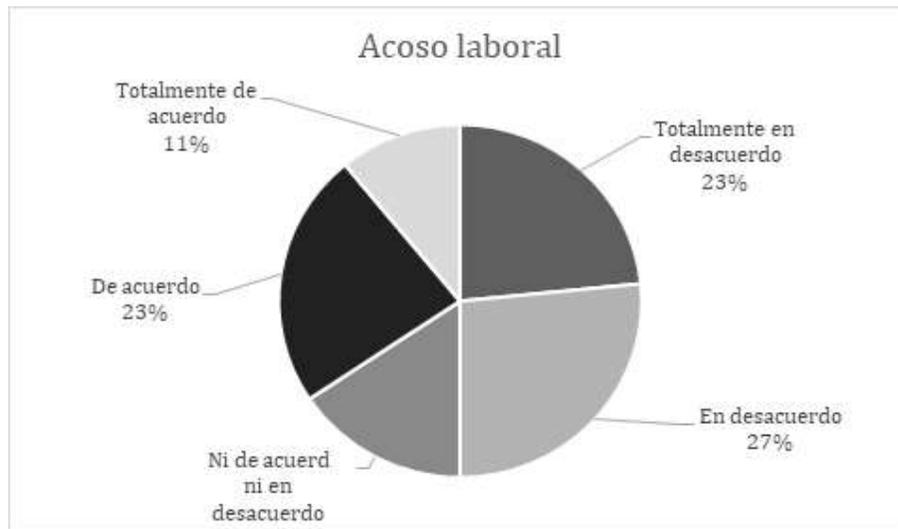


Fuente: Elaboración propia

Según los datos obtenidos de los encuestados, la carga laboral reflejada en reuniones, tareas y trabajos que se realizan tendió a ser similares respecto a la carga laboral percibida en modalidad presencial.

Figura 9

*Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el acoso laboral.*

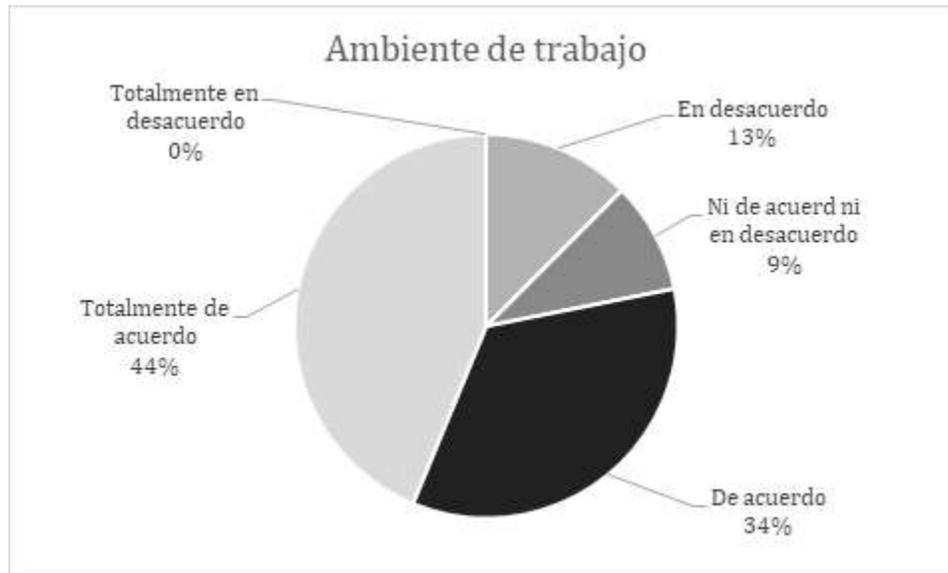


Fuente: Elaboración propia

Con los datos obtenidos para la subcategoría de acoso laboral, en términos generales no se identifica una tendencia marcada hacia la presencia del acoso laboral durante el desarrollo de las labores en modalidad de teletrabajo.

Figura 10

Resultados obtenidos para la subcategoría relacionada con el ambiente de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Para el caso del ambiente de trabajo al analizar los datos obtenidos de las encuestas realizadas, se observa que cerca del 80% de los trabajadores se sienten a gusto en su ambiente de trabajo, que está compuesto por la forma de comunicación con sus compañeros y superiores, también que se cuenta con un equipo de trabajo que facilita la solución de inquietudes para el desarrollo adecuado de las labores.

De igual manera, se puede analizar en los resultados obtenidos más significativos que dan cuenta de un riesgo psicosocial latente relacionado con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, se encontró que el 52% de los encuestados ha percibido que el teletrabajo ha interferido con su entorno familiar, así mismo aumento del estrés laboral con un 63%, aumento de la jornada laboral con la modalidad teletrabajo con un 69%, a la vez que se observó una afectación

económica en los encuestados como consecuencia del aislamiento con un 69%. Ahora bien, aunque el 80% de los trabajadores refiere sentirse a gusto con el ambiente laboral por la forma de comunicación con sus compañeros y superiores, y porque el equipo de trabajo facilita la solución de inquietudes para el desarrollo adecuado de las labores, se evidenció la importancia de definir un solo canal de comunicación o plataforma.

Por lo tanto, estos resultados permiten evidenciar que efectivamente aunque el teletrabajo es una modalidad que trae consigo muchos beneficios, como minimizar tiempos de transporte, facilidad en procesos, uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación para mantener contacto con los superiores y compañeros, además de poder trabajar no solo desde la casa sino desde el lugar a elección; también trae consigo dificultades en el desarrollo del mismo, como es el caso de la falta de fronteras entre la vida familiar y laboral ya que se presenta dificultad para separar los espacios de trabajo y familia; aumento de la jornada laboral y sensación de falta de control del tiempo y frustración por problemas de coordinación de actividades, percepción de reducción de ingresos económicos como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2 , además de afectaciones en la salud mental, como aumento de niveles de estrés, sentimientos de preocupación e inseguridad.

## **7.1 Plan de acción**

Con los datos obtenidos a partir del análisis de las encuestas se establecieron algunos puntos por mejorar en la organización, estos corresponden a la definición clara de la jornada laboral, mejorar la forma de comunicación entre los involucrados en la organización y el

manejo del estrés, de la siguiente manera:

- **Objetivo:** Determinar los elementos aplicables de la Legislación Aplicable a la compañía.

Como primera medida se propone revisar la legislación aplicable en materia de Teletrabajo a la compañía, como lo es la Ley 1221 de 2008, el Decreto 884 de 2012, o el Proyecto de Ley 352 de 2020, para determinar cuáles elementos de estas son aplicables a la organización y a partir de esto proponer una estrategia para implementar todas las medidas que allí se establecen, para regular y fomentar el teletrabajo en la compañía y garantizar la calidad de vida de los empleados.

- **Responsable:** Talento humano y SST
- **Objetivo:** Establecer horarios para la jornada de teletrabajo.

En paralelo a lo anterior, la organización debe definir unos horarios de teletrabajo claros, donde se defina hora de inicio de la jornada, hora para tomar las pausas activas, descansos para ingesta de alimentos y hora de finalización, así como definir y limitar los horarios de comunicación para manejar el canal de comunicación elegido por la organización, por ejemplo WhatsApp, correo electrónico, plataforma virtual, etc.

- **Responsable:** Talento humano y SST
- **Objetivo:** Capacitar al personal de teletrabajo y establecer un canal de comunicación asertiva.

Para el tema de la comunicación, se propone una capacitación de comunicación asertiva para que los diferentes actores de la organización puedan mejorar sus comunicaciones entre sí, y de esta manera se mejore el ambiente laboral y la productividad.

De igual manera, se deberán implementar estrategias metodológicas que permitan desarrollar habilidades prácticas y teóricas en cada uno de los teletrabajadores para mitigar los riesgos psicosociales (Anexo 3). Finalmente, en relación con el estrés, el cual está presente en todos los ámbitos de la vida, se propone desarrollar un seminario de trabajo bajo presión y estrés laboral, que puede ser desarrollado por los psicólogos de la organización, en el Anexo 2, se puede observar el cronograma propuesto para efectuar las diferentes acciones.

- **Responsable:** Talento humano y SST

## **7.2 Recursos**

Para el desarrollo de este plan de acción se requiere de un profesional del ámbito SST, el cual a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ajustará las oportunidades de mejora encontradas en el presente estudio y aplicará el plan de acción propuesto o uno mejorado que contenga los elementos identificados en la normativa revisada, que se relaciona con la reglamentación del teletrabajo en Colombia.

## **8 Conclusiones y recomendaciones**

### **8.1 Conclusiones**

Esta investigación logró recoger información significativa para entender cómo la pandemia por el Covid-19 desencadenó consecuencias psicológicas específicamente en el área laboral, entendiéndose como factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo. La literatura consultada y desarrollada dentro de la investigación permitió soportar los resultados arrojados por el *cuestionario de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo* aplicados dentro de la organización estudiada.

A través de esta investigación se pudo determinar los diferentes tipos de riesgos a los que están expuestos los colaboradores de la organización con la modalidad de teletrabajo, encontrándose como principales afectaciones, el área familiar, el canal de comunicación con compañeros y superiores, aumento de niveles de estrés mientras se desempeñan labores en la modalidad de teletrabajo y aumento de la jornada laboral durante el teletrabajo con respecto a las jornadas presenciales.

Este trabajo puede ser continuado o tenido como base para futuras investigaciones enfocadas en riesgos psicosociales derivados de eventos extra laborales que afectan directamente el desarrollo de la organización.

### **8.2 Recomendaciones**

Se sugiere replicar el cuestionario con una mayor muestra poblacional, además de documentar las buenas prácticas y oportunidades de mejora dentro de la organización, con el objetivo de desarrollar una mejora continua que permitan aumentar la percepción de bienestar desde lo personal, laboral, familiar y social teniendo en cuenta la situación sociopolítica y de salud del país.

Se recomienda ampliar el campo de investigación, con el fin de determinar diferentes riesgos psicosociales en organizaciones similares para corroborar la información y poder ampliar las medidas de intervención para garantizar la calidad de vida de los empleados.

## 9 Referencias Bibliográficas

- Abufhele, M., & Jeanneret, V. (2020). Puertas Adentro: La otra cara de la pandemia. *Revista Chilena de Pediatría*, 91(3).
- Accinelli, R. A., Zhang Xu, C. M., Ju Wang, J.-D., Yachachin, J. M., Cáceres, J. A., Tafur, K. B., & Paiva, A. (2020). COVID-19: la pandemia por el nuevo virus SARS-CoV-2. *Scielo*, 37. Obtenido de <https://scielosp.org/article/rpmesp/2020.v37n2/302-311/>
- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., & Proulhac, L. (2016). *Home-based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives*. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92, 1-11.
- Akat, M. & Karatas, K. (2020). Psychological effects of COVID-19 Pandemic on society and its reflections on educations. *Turkish Studies*. 15(4). 1-13.  
<https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44336>
- Alcover, C. M. (2020). Consecuencias de la pandemia del COVID-19 para las relaciones entre los individuos y las organizaciones. *Psicología desde el Caribe*, 37(2).
- Álvarez, F. y Faizal, E. (2012). *Riesgos Laborales Cómo Prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Ediciones de la U. Recuperado (19, octubre, 2020) de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5505>
- Báez Robayo, L. V., & Barliza Colorado, V. D. (2020). Guía Técnica para Teletrabajo en Aislamiento Preventivo Obligatorio.
- Bertel, L. (2019). *Una mirada al teletrabajo como respuesta al surgimiento de las economías digitales en Colombia: creación, implementación e impacto* (tesis de pregrado). Universidad EAFIT escuela de derecho, Medellín, Colombia. Recuperado de: [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17728/LaurenPaola\\_BertelPerez\\_202](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17728/LaurenPaola_BertelPerez_202)

0.pdf?sequence=2

Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., &

Rubin, G. J. (2020). *The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence*. The Lancet.

Bultrón, E. (2018). Sistema de gestión de riesgos en seguridad y salud en el trabajo. (2a. ed.)

Ediciones de la U. Recuperado de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8014>

Castro Mora, P. A., Galarza Rincón, I. N., & Galarza Rincón, S. J. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial.

CEPAL. Informe especial COVID-19. América Latina y el Caribe ante la pandemia del

COVID-19. Efectos económicos y sociales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); Abr 2020. 15 p.

Charria, V., Sarsosa, K. y Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e

instrumentos de evaluación. Rev. Fac. Nac. Salud Pública; 29(4): 380-391. Recuperado de: <http://021000c4j.y.http.web.b.ebscohost.com.proxy.ecci.edu.co:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8319154e-fd4a-4c85-a03e-161e91f20b7f%40sessionmgr103>

Cladellas, R. (2008). La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el

trabajo. *Intangible Capital*, 4(4): 237-254 doi: 10.3926/ic.2008.v4n4.p237-254 Recuperado de:

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/6957/cladellas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Colombia. Congreso de la República (2008). “*Por la cual se establecen normas para*

*promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*”. Ley 1221 de 2008.

Recuperado de: [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1221\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1221_2008.htm)

Colombia. Ministerio del Trabajo (2008). “*Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de*

2008 y se dictan otras disposiciones”. Decreto 884 de 2008. Recuperado de:

[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto\\_0884\\_2012.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0884_2012.htm)

Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social (2020). “Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”. Resolución 385 de 2020. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-385-de-2020.pdf>

Colombia. Ministerio del Interior (2020). “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público.*”. Decreto 457 de 2020. Recuperado de:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20457%20DEL%2022%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Colombia. Ministerio del Interior (2020). “*Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable*”. Decreto 1168 de 2020. Recuperado de:

[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE (2021). *Informes sobre cifras de empleo y brechas de género*. Recuperado de:

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/Informe-sobre-cifras-de-empleo-y-brechas-de-genero-10-2020.pdf>

Diago, V., Redondo, S., Umaña, J., Vera, A., & Turbay, R. (2020). Análisis de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. Recuperado de:

<https://ww.revistaespacios.com/a20v41n20/a20v41n20p16.pdf>

Gil-Monte, Pedro R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado en 07 de noviembre de 2020, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es).

González, V., González, N., Gómez, C., Palacio, C., Gómez, A., & Franco, O. (2020).

Proyecciones de impacto de la pandemia COVID-19 en la población colombiana, según medidas de mitigación. Datos preliminares de modelos epidemiológicos para el periodo del 18 de marzo al 18 de abril de 2020. *Scielo*, 1-6. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v22n1/0124-0064-rsap-22-01-e185989.pdf>

Hurtado de la Roche, V. E., Mora Tejada, J. A., & Casas Valero, V. (2020). Impactos de la pandemia generada por el virus COVID 19 en la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Lemos, M., Calle, G., Roldán, T., Valencia, M., Orejuela, J. J., & Román-Calderón, J. P.

(2019). Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 61-72.

Luceño, L., Talavera, B., Martín, J y Escorial, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. Ansiedad y estrés*. 23, (2-3), 66-70

Meléndez, S. (2009). Factores de riesgo psicosocial laboral, extralaboral e individual en una empresa en el perímetro urbano de Bogotá. [Proyecto de investigación, Corporación Universitaria Iberoamericana Facultad de Psicología, Bogotá] Recuperado de:

<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/480/1/Factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20laboral,%20extralaboral%20e%20individual%20en%20una%20empresa%20en%20el%20per%C3%ADmetro%20urbano%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2010). Manual de procedimientos para la rehabilitación y

reincorporación ocupacional de los trabajadores en el sistema general de riesgos profesionales. Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. Disponible en: [http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Manuales/MANUAL - PARA-REHABILITACION -2012.pdf](http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Manuales/MANUAL- PARA-REHABILITACION -2012.pdf)

Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001. (2007). Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de:

<http://www.usbcartagena.edu.co/phocadownload/copaso/4.pdf>

Ochoa, P., López, W. (2020). Contagio, confinamiento y cambio conductual. *Sip bulletin* 106(1), 25-28. Recuperado de:

<https://drive.google.com/file/d/1Nyw9jbAqUW1ERtHVJsaDcgrWRATmYLr1/view>

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome (Vol. xiii). Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.

Organización Iberoamericana del Seguro Social OISS (2019). Prevención de riesgos Laborales en el Teletrabajo; Abr 2019.

Organización Internacional del Trabajo. (1951). “*C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951*”. (núm. 100). OIT. Recuperado de:

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312245:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312245:NO)

Organización Internacional del Trabajo. (1958). “*C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958*”. (núm. 111). OIT. Recuperado de:

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312256:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312256:NO)

Organización Internacional del Trabajo OIT (2020). *Panorama Laboral 2020 América Latina*

y el Caribe. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_764630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf)

Organización Mundial de la Salud -OMS-. (2020). *Los nombres de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y del virus que la causa*. OMS. Recuperado de:

[https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-\(covid-2019\)-and-the-virus-that-causes-it](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/naming-the-coronavirus-disease-(covid-2019)-and-the-virus-that-causes-it)

Pinazo, S. (2020). *Impacto psicosocial de la COVID-19 en las personas mayores: problemas y retos*. Revista Española de Geriátría y Gerontología. Recuperado de: <https://doi-org.proxy.ecci.edu.co/10.1016/j.regg.2020.05.006>

Pulgarín Rodríguez, J. G., Salamanca Molano, E. Y., & Manrique Carrillo, J. A. (2020).

Factores psicosociales individuales generados por los cambios laborales en familias de clase media debido al COVID-19.

Ramos, V., Ramos, G., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de Covid-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology* 2020, 54(3)

Recuperada de: <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1450/1034>

Resolución 2646 de 2008. Ministerio de la Protección Social. República de Colombia.

Rodríguez Tarrillo, A. M. (2020). El teletrabajo y las enfermedades ocupacionales: a propósito de la pandemia del COVID-19.

Rodríguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Scielo*. Obtenido de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000100002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002)

Rubbini, I. (2012), *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*, ISSN 2250-8465, Recuperado de: <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar>

Ruiz-Frutos, C., Ortega-Moreno, M., Allande-Cusso, R., Domínguez-Salas, S., Días, A., & Gómez-Salgado, J. (2020). *Health-related Factors of Psychological Distress during the*

- COVID-19 Pandemic among non-health workers in Spain. Safety Science*, 104996.
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 5ta Edición). Bogotá: MGRW-HILL.
- Sandín, B., Valiente, R. M., García-Escalera, J., & Chorot, P. (2020). *Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional*. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 25(1), 1–22. <https://doi.org/10.5944/rppc.27569>
- Sardiña, D. (2004). El estrés en el trabajo: el modelo de Karasek. *Hojas informativas de los Psicólogos de Las Palmas*, 67, época II.
- Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 65-76.
- Sierra Cadena, E. L., Fuentes Mario, R. A., & Vargas López, N. E. (2020). Análisis de los factores psicosociales derivados de la emergencia sanitaria relacionada con el COVID-19 en el entorno laboral.
- Universidad Johns Hopkins. (2020). *Repositorio de datos COVID-19 del Centro de ciencia e ingeniería de sistemas (CSSE) de la Universidad Johns Hopkins*. Obtenido de <https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19>
- Universidad Estatal a Distancia. (2000). “*Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo*”. Programa de Teletrabajo. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/viplan/images/acuerdo-marco-europeo-sobre-teletrabajo.pdf>
- Valora Analitik (2020), *Colombianos sienten que horas laboradas aumentaron por teletrabajo*, Recuperado de: <https://www.valoraanalitik.com/2020/09/19/colombianos-sienten-horas-laboradas-aumentaron-por-teletrabajo/>
- Valero I., y Riaño, M (2020). *Teletrabajo: Gestión de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia*. doi:10.12961. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n1/1578-2549->

aprl-23-01-22.pdf

Velasco, P. (2012). Exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de:

[https://www.arcolpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.](https://www.arcolpatria.co/PortalUIColpatria/repositorio/AsesoríaVirtual/a201212310945.pdf)

pdf

Veiga, J., De la Fuente, E., & Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación

aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Scielo*, 54(210), 2.

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)

## **Anexos**

### **Anexo 1. Cuestionario de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo.**

Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales ECCI

#### **Consentimiento informado**

El siguiente cuestionario pretende evaluar los factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento obligatorio ocasionado por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada del sector tecnológico de la ciudad de Bogotá; los estudiantes de la especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el trabajo de la Universidad ECCI sede Bogotá, se permite informarle que esta prueba será manipulada anónima y confidencialmente, la información allí registrada, así como los resultados no serán divulgados ni utilizados para otro tipo de estudios.

Este estudio no implica una relación comercial ni económica con la empresa en mención. El propósito de esta investigación es hacer una descripción estadística de los resultados que arroje el instrumento a aplicar, para identificar los riesgos psicosociales derivados del teletrabajo.

La prueba consta de 24 ítems encargados de analizar los factores de riesgo psicosocial extralaboral, entendidos como las demandas conflictivas del trabajo a raíz de situaciones relacionadas con la vida personal del empleado, enmarcadas dentro del aspecto familiar o del hogar, económico, y social (Diago, Redondo, Umaña, Vera, Turbay, 2020). Y de la misma forma medir qué tanto afectan los factores intralaborales con la nueva modalidad de trabajo

*Teletrabajo*; por ello se hace necesario definir las condiciones intralaborales como características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

La prueba es de respuesta tipo Likert y consta de 5 estilos de respuesta; Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni en acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo; de las cuales debe escoger solo una respuesta y marcarla con una X dependiendo de la frecuencia con la que se presenta esta situación.

Luego de haber leído las siguientes condiciones y aceptar procedo a diligenciar el siguiente formato.

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a)  
con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ expedida en la ciudad de  
\_\_\_\_\_ autorizo mi participación en el cuestionario de factores psicosociales  
relacionados con las condiciones extrae intra laborales derivados del teletrabajo.

Entiendo que se me ha invitado a participar en esta actividad porque hago parte del grupo de población y que para esto debo responder con datos reales a todas las preguntas formuladas.

Igualmente, respecto al desarrollo de la actividad comprendo que:

- Mi participación es voluntaria y puedo retirarme en cualquier momento del proceso, sin que esto ocasione ningún tipo de sanción.
- Al participar en el estudio no será revelada la identidad de los(as) participantes ni se tendrá riesgo alguno.

- Dentro de la aplicación no se me realizarán estudios, exámenes clínicos adicionales, ni otros procedimientos psicológicos diferentes a los que me deben efectuar para recoger la información requerida.
- Consiento la publicación de la información recolectada durante el proceso, siempre y cuando se tengan en cuenta las reglas éticas para esto, y que sea utilizado con el único fin del enriquecimiento educativo, es decir, obtener un aprendizaje.
- He sido informado(a) de que las personas responsables de la aplicación responderán gustosamente a cualquier pregunta respecto a los procedimientos de ésta, una vez haya finalizado el proceso.

La presente se firma a los \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del 2021

\_\_\_\_\_

Firma

C.C.

**Cuestionario de factores psicosociales relacionados con las condiciones extralaborales  
derivados del teletrabajo**

N°	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Ha tenido pensamientos negativos recurrentes sobre el trabajo en casa?					
2	¿Tuvo o ha tenido dificultades para separar el rol que ocupa en la familia con su rol en el trabajo?					
3	¿Percibió o ha percibido que las tareas del hogar se cruzan con su jornada laboral?					
4	¿Considera que el estar en teletrabajo aumentó la carga de las tareas del hogar, con los hijos, padres, hermanos o pareja?					
5	¿Siente o ha sentido dificultades para adaptarse a la nueva forma de interacción (interacción virtual) con familia, amigos, compañeros y jefes?					
6	¿La comunicación entre sus compañeros y jefes siempre fue fluida y clara durante el teletrabajo?					
7	¿La empresa le brindó todas las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de su trabajo en la modalidad teletrabajo?					

8	¿Las herramientas tecnológicas le permitieron tener un desarrollo satisfactorio en su trabajo?					
9	¿Durante el aislamiento obligatorio preventivo llevado a cabo el primer semestre del año 2020 sus ingresos económicos se vieron disminuidos?					
10	¿Siente que la recesión económica registrada en el 2020 como consecuencia del covid-19 lo afectó monetariamente?					
11	¿Durante el tiempo de teletrabajo tiene o ha tenido un lugar de trabajo adecuado para llevar a cabo sus tareas laborales con facilidad?					
12	¿Ha tenido molestias musculoesqueléticas por posturas prolongadas?					
13	¿Durante el tiempo de trabajo en casa su jornada laboral se extendió?					
14	¿Ha sentido mayor presión en el cumplimiento tareas o metas?					
15	¿La cantidad de reuniones a las que debo asistir interfiere con mi capacidad para hacer mi trabajo?					
16	¿Se siente satisfecho con el nivel de control y participación que tiene sobre el trabajo que realiza?					
17	¿He sentido que controlan y supervisan rigurosamente mis labores?					
18	¿Mis jefes o compañeros me han intimidado con frecuencia con el fin de generar miedo, terror o angustia?					

19	¿He tenido que trabajar más horas de las debidas sin ningún tipo de remuneración?					
20	¿En repetidas ocasiones he tenido que responder mensajes o solicitudes fuera de la jornada laboral o fines de semana?					
21	¿Siento que cuento con un buen equipo de trabajo?					
22	¿Cuento con el apoyo y respaldo de jefes y/o compañeros cuando tengo alguna inquietud?					
23	¿Dentro de la organización tengo oportunidades de crecer profesionalmente?					
24	¿Me es fácil la comunicación directa con mis superiores?					

## Anexo 2. Cronograma plan de acción

---

Mes 1

Mes 2

---

Revisión normatividad para determinar puntos aplicables y estrategias para implementar en el corto y mediano plazo

Creación de procedimiento para la implementación del trabajo en casa, de acuerdo con la normatividad

---

Coordinación (fijar medios y herramientas que permitan el reporte, seguimiento y evaluación de los objetivos trazados, así como la comunicación constante y recíproca entre empleado y empleador)

---

Definición de criterios aplicables al trabajo en casa según Ley 2088 de 2021: Desconexión laboral (garantizar el tiempo de descanso de los empleados para conciliar la vida personal, familiar y laboral, a través de la fijación de la jornada laboral)

---

---

Definición de la responsabilidad sobre los elementos de trabajo, según la Ley 2088 de 2021, donde se determina que el primer responsable de suministrar todos los elementos de trabajo será el empleador, sin embargo, este podrá llegar a acuerdos con sus empleados para que estos dispongan de sus propios equipos para el cumplimiento de sus funciones

---

Creación de cronograma de capacitaciones y seminarios relacionados con las condiciones intra y extralaborales identificadas en el presente trabajo como prioritarias. Para temas importantes tales como la comunicación asertiva, manejo del estrés y distribución del tiempo familiar y laboral se sugerirán los derroteros de cada charla, para que de esta forma la empresa pueda determinar su propio cronograma acorde con sus actividades empresariales

---

### Anexo 3. Estrategias metodológicas

