

Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para
MIPYMES del sector telecomunicaciones

Yudy Lorena García Torres - 00000110265

Ing. Ambiental

Juliana Andrea Granados Rodríguez - 00000109921

Ing. Ambiental

María Camila Rodríguez Zuluaga - 00000110312

Admón. Ambiental

Asesor(a) Julietha Oviedo Correa

Especialización En Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección De Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá, enero de 2022

Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para
MIPYMES del sector telecomunicaciones

Yudy Lorena García Torres - 00000110265

Juliana Andrea Granados Rodríguez - 00000109921

María Camila Rodríguez Zuluaga - 00000110312

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

Especialización En Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección De Postgrados

Universidad ECCI

Bogotá, diciembre de 2021

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos tener, vida, salud y fortaleza para culminar nuestros estudios. A nuestras familias, por brindarnos su amor, apoyo, y comprensión durante este camino. A nuestros docentes los cuales desarrollaron su labor con paciencia y cariño.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestras familias por apoyarnos en cada paso de este proceso, y a nuestros docentes que hicieron posible con su guía la culminación de este proyecto. También a todas las personas encuestadas las cuales fueron un punto de referencia para la realización de este proyecto

INTRODUCCIÓN

El Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MIPYMES del sector telecomunicaciones está enfocado en resolver una problemática real que afecta a miles de personas en el territorio colombiano. Debido a que es un ejercicio académico tiene ciertas limitaciones, sin embargo, se plantea toda una estructura para lograr implementar esta herramienta en empresas que requieran ajustarse a la nueva forma de trabajo del siglo XXI: el teletrabajo.

Así pues, en un primer momento se consultó un amplio número de experiencias relacionadas a nivel internacional y nacional, luego se revisó el marco teórico y legal que contenía los lineamientos y herramientas principales para desarrollar el manual. Una vez definido lo anterior se decidió desarrollar la investigación con un enfoque crítico social, a fin de conocer de cerca las variables que intervenían y que podían afectar sustancialmente las mediciones realizadas.

En la primera fase del proyecto se entrevistaron a 126 personas para identificar y valorar los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos a los que podían estar expuestas tras estar realizando trabajo desde casa. Los resultados de dicha encuesta justificaron el desarrollo de las fases siguientes al encontrarse indicadores de riesgo altos que debían ser controlados oportunamente.

Una vez identificados y valorados, la fase dos del proyecto planteo una serie de programas que tenían como objetivo la prevención, promoción y acción de cara a los riesgos que estaban afrontando los teletrabajadores. En ese mismo orden de ideas, el programa para la prevención y promoción de riesgos biomecánicos, el programa “SOMOS MÁS ACTIVOS” y el programa para la promoción y prevención de riesgo psicosocial, se construyeron como las principales herramientas de control de riesgos que el manual ofrece para que las empresas del sector telecomunicaciones pueda mitigar y controlar a tiempo problemas que atacan la salud y el bienestar de sus empleados.

Por último, se planteó un plan de trabajo conjunto con recursos humanos del área de HSE, las ARL y médicos especialistas para brindar acompañamiento a las diferentes actividades que se realizarán en el marco del desarrollo del proyecto, esto siguiendo un ciclo PHVA para cada programa. Además, se presenta un presupuesto aproximado para la puesta en marcha del manual y se dan recomendaciones para su correcto uso y estudio.

RESUMEN

El presente proyecto busca realizar un Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo en actividades administrativas para las MiPymes del sector de Telecomunicaciones, teniendo en cuenta que algunos recursos económicos son limitados para algunas empresas lo que en principio dificultaría la implementación de medidas para garantizar la salud y protección de sus teletrabajadores, es por eso que hemos creado un Manual que facilita al empleador entender el porqué del diseño de los programas de promoción y prevención de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos y el cómo implementarlos desde la economía, la eficiencia y la practicidad, además estamos seguros que el mejor aliado estratégico para las empresas es apoyarse en las Administradoras de Riesgos Laborales ARL ya que ellas están en la obligación de brindar asesoría técnica y generar soluciones prácticas para la promoción y prevención de riesgos laborales.

Para tener una perspectiva realista de las condiciones de trabajo de tipo administrativo en modalidad teletrabajo para empresas del sector de telecomunicaciones, se ha realizado una encuesta a una población de 126 trabajadores, la cual arrojó datos interesantes que fueron también el insumo para la definición de los programas aquí expuestos. Y justificaron la necesidad de su implementación.

En primer lugar, el 100% de los teletrabajadores tienen el derecho de poder disfrutar de un puesto de trabajo ergonómico y a poder participar de actividades que promuevan hábitos de estilo de vida saludables encaminadas a consolidar factores protectores con respecto a Desórdenes Musculoesqueléticos y de Salud Mental.

Por otro parte aproximadamente el 60% de la población encuestada manifiesta estar experimentando estados emocionales negativos debido a la carga laboral y el incremento

de su jornada laboral en la modalidad de teletrabajo lo cual es un serio indicativo de que se debe promover un Programa de Riesgo Psicosocial con el objetivo de no generar un impacto negativo sobre la salud mental y el equilibrio emocional de los trabajadores, estableciendo lineamientos que garanticen la desconexión laboral, entre los que se encuentran definir y respetar los horarios, jornadas de trabajo, descansos por parte de los empleadores y los trabajadores.

Palabras claves: Teletrabajo, Empleador, Teletrabajador, Aseguradora de Riesgos Laborales, Factores de Riesgo Psicosocial, Riesgos Biomecánicos, Actividades de Promoción y Prevención, Desórdenes Musculoesqueléticos (DME), Pausas Activas, Desconexión Laboral.

ABSTRACT

This project seeks to assemble a manual to address the prevention of psychosocial and biomechanical risks involved for remote working in administrative activities for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the Telecommunications sector, taking into account that some economic resources are limited for some companies, which in principle would make it difficult to implement measures to guarantee the health and protection of its teleworkers.

That is why we have created a manual that facilitates the employer to understand why the design choices of such programs for the promotion and prevention of psychosocial and biomechanical risk factors and how to implement them from the economy, efficiency and practicality standpoints, was created. We are confident that the best strategic ally for companies is to rely on the Occupational Risk Administrators, since they are obliged to provide technical advice and generate practical solutions for the promotion and prevention of occupational risks.

To have a realistic perspective of the administrative work conditions in remote working modality for companies in the telecommunications sector, a survey of a population of 126 workers has been carried out, which yielded interesting data that were also the input for the definition of the programs exposed here. And they justified the need for its implementation.

To begin with, 100% of teleworkers have the right to enjoy an ergonomic job and to participate in activities that promote healthy lifestyle habits aimed at consolidating protective factors with respect to Musculoskeletal and Mental Health Disorders. On the other hand, approximately 60% of the surveyed population states that they are experiencing negative emotional states due to the workload and the increase in their working hours during remote working modality, which is a serious indication that a Psychosocial Risk Program should be promoted with the aim of not generating a negative impact on the mental health and emotional balance of workers, establishing guidelines that guarantee labor disconnection, among which are defining and respecting schedules, working hours, breaks by employers and the workers.

Keywords: Teleworking, Employer, Teleworker, Occupational Risk Insurer, Psychosocial Risk Factors, Biomechanical Risks, Promotion and Prevention Activities, Musculoskeletal Disorders (MSD), Active Pauses, Work Disconnection

Tabla de contenido

Tabla de contenido	11
1. Título de la investigación	16
2. Problema de investigación.....	17
2.1 Descripción del problema	17
2.2 Formulación del problema.....	20
3. Objetivos	21
3.1 Objetivo general.....	21
3.2 Objetivos específicos	21
4. Justificación y delimitación	22
4.1 Justificación.....	22
4.2 Delimitación	24
4.3 Limitaciones	24
5. Marco de Referencia.....	25
5.1 Estado del arte	25
5.2 Marco teórico.....	33
5.3 Marco legal	50
6. Marco metodológico de la investigación.....	58
6.1 Tipo de investigación	58
6.2 Población.....	59
6.3 Hipótesis de la investigación.....	59
6.4 Fuentes de información	60
6.4.1 Fuentes primarias	60
6.4.2 Fuentes secundarias.....	60
6.5 Fases de investigación.....	60
6.5.1 Fase 1. Identificación y Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial y Biomecánico.....	60
6.5.2 Fase 2. Medidas de control para la prevención y promoción de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos identificados como no aceptable y/o aceptable con control específico	69
6.5.3 Fase 3. Plan de trabajo para la implementación del Manual con las estrategias de prevención y promoción de peligros psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo.	71
6.6 Cronograma	72
7. Resultados.....	74

7.1	Resultado Fase 1. Identificación y Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial y Biomecánico	74
7.2	Resultado Fase 2. Medidas de control para la prevención y promoción de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos identificados como no aceptable y/o aceptable con control específico	80
7.2.1	Programa para la prevención y promoción de riesgos biomecánicos	80
7.2.1.1	Objetivo del Programa	80
7.2.1.2	Alcance del Programa	81
7.2.1.3	Responsabilidades.....	81
7.2.1.4	Definición de Caso.....	82
7.2.1.5	Desarrollo del Programa	84
7.2.2	Programa “SOMOS MÁS ACTIVOS”	90
7.2.2.1	Objetivo del Programa	90
7.2.2.2	Alcance del Programa	90
7.2.2.3	Metodología.....	91
7.2.3	Programa para la promoción y prevención de riesgo psicosocial	93
7.2.3.1	Objetivo del programa	93
7.2.3.2	Alcance del programa	94
7.2.3.3	Responsabilidades.....	94
7.2.3.4	Definición de caso	95
7.2.3.5	Desarrollo del Programa	96
7.3	Resultado Fase 3. Plan de trabajo para la implementación del Manual con las estrategias de prevención y promoción de peligros psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo	108
8.	Análisis financiero Costo- Beneficio.....	109
9.	Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MiPymes del sector telecomunicaciones	112
10.	Conclusiones y recomendaciones.....	112
10.1	Conclusiones	112
10.2	Recomendaciones.....	117
11.	Referencias.....	121

Listado de anexos

Anexo 1. Informe de encuesta de trabajo

Anexo 2. Matriz P&R

Anexo 3. Autorreporte de condiciones de trabajo

Anexo 4. Estándar de un Puesto de Trabajo y video Organización de Puestos de Trabajo - Teletrabajo enlace. <https://www.youtube.com/watch?v=LzAxRpBZZ0k>

Anexo 5. Inscripciones Programa Somos más activos.

Anexo 6. Cuestionario PAR-Q.

Anexo 7. Ficha de Valoración SOMOS MÁS ACTIVOS

Anexo 8. Manual de Pausas Saludables orientado por la ARL SURA.

Anexo 9. Plan de trabajo

Anexo 10. Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MiPymes del sector telecomunicaciones

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Jerarquía de Controles	70
Ilustración 2. Cronograma	73
Ilustración 3. Puesto de trabajo Ergonómico.....	74
Ilustración 4. Población que realiza pausas activas	75
Ilustración 5. Novedades en condiciones de salud	76
Ilustración 6. Cambios emocionales - Carga laboral.....	77
Ilustración 7. Aumento de la jornada Laboral	78
Ilustración 8. Horas extra empleadas.....	78
Ilustración 9. Referentes riesgo psicosocial resolución 2404 de 2019	95
Ilustración 10. Patologías objeto de vigilancia - Riesgo psicosocial.....	96
Ilustración 11. Plan de trabajo	108

Ilustración 1. Jerarquía de Controles	70
Ilustración 2. Cronograma	73
Ilustración 3. Puesto de trabajo Ergonómico.....	74
Ilustración 4. Población que realiza pausas activas	75
Ilustración 5. Novedades en condiciones de salud	76
Ilustración 6. Cambios emocionales - Carga laboral.....	77
Ilustración 7. Aumento de la jornada Laboral	78
Ilustración 8. Horas extra empleadas.....	78
Ilustración 9. Referentes riesgo psicosocial resolución 2404 de 2019	95
Ilustración 10. Patologías objeto de vigilancia - Riesgo psicosocial.....	96
Ilustración 11. Plan de trabajo	108

Lista de tablas

Tabla 1. Tabla de Peligros.....	64
Tabla 2. Efectos posibles	66
Tabla 3. Significado del nivel de riesgo y su aceptabilidad	68
Tabla 4. Clasificación de Casos DME y manejo.....	83
Tabla 5. Indicadores de Gestión Programa DME	88
Tabla 6. Indicadores de Gestión Programa SOMOS MÁS ACTIVOS.....	93
Tabla 7. Condiciones intralaborales y extralaborales.....	98
Tabla 8. Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.....	100
Tabla 9. Costos operativos implementación del manual por persona	110
Tabla 10. Costos operativos de la implementación del manual	111
Tabla 11. Talento Humano.....	111

1. Título de la investigación

Manual para la prevención de peligros psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MIPYMES del sector telecomunicaciones

2. Problema de investigación

2.1 Descripción del problema

En Colombia se ha implementado la modalidad de teletrabajo desde el año 2008 con la Ley 1221 de 2008, por la cual se promueve y regula el teletrabajo, del año 2012 a 2018 el número de trabajadores vinculados en la modalidad de teletrabajo se cuadruplicó de un 31.553 a 122.278. Antes de la pandemia casi el 60% de las empresas restringían la modalidad de teletrabajo, hoy en día la mitad de los líderes de las compañías anticipan un aumento en el número de trabajadores que se encuentran vinculados en la modalidad de teletrabajo en los próximos dos años. A causa de la pandemia por el COVID – 19, según cifras del Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Telecomunicaciones cerca de 3 millones de personas “teletrabajan” **Fuente especificada no válida. Fuente especificada no válida..**

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pueden permitir la disponibilidad del colaborador las 24 horas al día, una de las mayores dificultades del teletrabajo es la división del entorno laboral frente al entorno familiar. Una investigación específica sobre las horas de trabajo de los empleados que trabajan desde su casa debido a la pandemia de COVID-19 también ha demostrado que los trabajadores a domicilio están haciendo horas extras: el 38 por ciento de los encuestados dijo que es más probable que trabajen más horas. Uno de cada cuatro trabajadores (25 por ciento) que trabaja desde su casa como resultado de la pandemia afirma que trabaja en su tiempo libre para satisfacer las exigencias del trabajo. Además, los empleados están pasando más

tiempo en reuniones individuales o de equipos, según un estudio reciente debido a la separación física de los equipos **Fuente especificada no válida..**

En lo que respecta a las cuestiones de salud y seguridad en el trabajo de los teletrabajadores, además de los beneficios conocidos para el bienestar de los trabajadores, los dos desafíos más reconocidos son los peligros psicosociales y biomecánicos. A nivel de peligros psicosociales, el teletrabajo expone a los trabajadores a la inmediatez de las redes y contactos electrónicos. La experiencia subjetiva de ansiedad y sentirse presionado a responder a demandas laborales excesivas que aparecen en el contexto del teletrabajo. La falta de claridad sobre las expectativas de trabajo y dificultad de algunas personas a poner límites razonables para trabajar desde casa y descansar pueden generar un importante malestar subjetivo **Fuente especificada no válida..**

Algunos trabajadores a distancia dicen sentirse extremadamente aislados de sus colegas y su organización. Otros teletrabajadores pueden sentir falta de apoyo o confianza por parte de la organización si es que son monitoreados intensamente en comparación con empleados tradicionales. La ambigüedad y el burnout pueden ser problemáticos si los empleados no reciben lineamientos claros sobre lo que se espera que hagan y cuando se espera que estén disponibles. Otra preocupación adicional es la tele presión, la cual, predice una serie de efectos disfuncionales como burnout, ausentismo y calidad de sueño **Fuente especificada no válida..**

El estrés y la preocupación resultantes de la pandemia de COVID-19 han afectado la salud mental de casi la mitad de los adultos de Estados Unidos, según reveló una encuesta de la Kaiser Family Foundation. Más de dos tercios de los trabajadores estadounidenses dicen que esta pandemia ha dado lugar al momento más estresante de su carrera, según una encuesta realizada por el proveedor de servicios de salud mental Ginger **Fuente especificada no válida..**

Según la revisión bibliográfica de la revista médica The Lancet, los estudios en los que se encuestó a quienes habían estado confinados durante la pandemia hallaron que estos habían sufrido

depresión, estrés, mal humor, irritabilidad, insomnio, síntomas del trastorno de estrés postraumático, ira y agotamiento emocional como resultado de haber sido aislados o puestos en cuarentena. El mal estado de ánimo y la irritabilidad se destacan por tener una prevalencia particularmente alta **Fuente especificada no válida..**

A nivel de peligros biomecánicos, en investigaciones mencionadas, han demostrado que el uso de la computadora durante más de cuatro horas por día contribuiría a un mayor riesgo de trastornos musculoesqueléticos. Estos trastornos incluyen dolor de cuello, tensión en el hombro, tenosinovitis del antebrazo, síndrome del túnel carpiano y síndrome de De Quervain, un extenso periodo de tiempo en la computadora incluyendo posturas incómodas para el cuello, cabeza, hombros, muñecas y manos están ligados a molestias y trastornos musco-esqueléticos, el diseño de la silla se ha relacionado con malestares en la zona baja de la columna y las piernas **Fuente especificada no válida.**

Con la modalidad del teletrabajo se generan otra clase de comportamientos causando uno de los mayores riesgos como lo es el sedentarismo la falta de movimiento y la inactividad física lo cual desencadena otras enfermedades como lo son la obesidad, diabetes y enfermedades cardiovasculares, con dicha técnica de trabajo las personas ya no se desplazan de sus hogares a los lugares de trabajo, la disminución de actividad física incrementa los riesgos de padecer enfermedades cardio- metabólicas, el sobrepeso y la obesidad causa deterioro en el buen desarrollo rutinario de las actividades laborales y el ausentismo laboral aumenta por motivo de consultas médicas. El deterioro de la visión también hace parte de las posibles enfermedades que conlleva realizar esta práctica de trabajo. Según Cohn en 1886 “enfocar los ojos en objetos cercanos durante largos períodos de tiempo, sobre todo con poca iluminación, promovió la aparición de miopía”, la mayoría de teletrabajadores no cuentan con un lugar adecuado para realizar sus funciones como lo son escritorios en mal estado, sillas inadecuadas, poca iluminación, largo periodos en pantallas digitales sin descanso hacen que se desencadenen riesgos y enfermedades que deterioran la calidad de vida de dichos colaboradores **Fuente especificada no válida..**

De acuerdo con el último estudio de penetración y percepción del teletrabajo en Colombia, realizado por el Ministerio de Trabajo, Mintic, la Corporación Colombia Digital y el Centro Nacional de Consultoría, un 20% del sector telecomunicaciones se encuentra en modalidad de teletrabajo **Fuente especificada no válida..** En el sector de telecomunicaciones en los últimos 5 años se ha observado según informes otorgados por FASECOLDA que en promedio se han presentado 1.991 Accidentes de Trabajo, y 42 Enfermedades Laborales.

Es por esto por lo que se plantea la necesidad de implementar medidas de intervención para peligros biomecánicos y psicosociales en teletrabajo, en el sector de las telecomunicaciones el cual va en aumento, según la novena versión del reporte dado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, “en el sector TIC el reporte a nivel nacional resalta la senda de crecimiento en los últimos años, especialmente en 2018, año en que el sector creció por encima del consolidado de la economía del país” **Fuente especificada no válida.;** además, “Según el centro de estudios Fedesarrollo, por cada peso colombiano generado en el sector de las telecomunicaciones, la economía genera \$2,8 adicionales. Es por eso por lo que el gobierno ha llamado al sector la nueva "locomotora" para la economía nacional. Además, un dato que no menos relevante, es que los ingresos de la industria representaron el 6% del PIB” **Fuente especificada no válida..** Así pues, teniendo un sector que va en aumento y que tiene una población del 20% en teletrabajo, se busca garantizar el adecuado compromiso por parte de las diferentes organizaciones pertenecientes a este sector y del colaborador sobre cómo gestionar estos peligros y sus riesgos asociados.

2.2 Formulación del problema

- **Pregunta problema**

¿Cuáles son los elementos que debe tener un manual que contribuya a la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en los colaboradores en modalidad de teletrabajo en MIPYMES del sector de las telecomunicaciones?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar un manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para las MiPymes del sector de telecomunicaciones

3.2 Objetivos específicos

Identificar y valorar los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos de la modalidad de teletrabajo para MiPymes del sector de las telecomunicaciones para determinar la aceptabilidad del riesgo y definir controles.

Establecer las medidas de control para la prevención y promoción de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos identificados como no aceptable y/o aceptable con control específico en la modalidad de teletrabajo para MiPymes del sector de las telecomunicaciones.

Definir un plan de trabajo para la implementación del Manual para la prevención y promoción de peligros psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MiPymes del sector de las telecomunicaciones.

4. Justificación y delimitación

4.1 Justificación

Si bien la pandemia por COVID-19 impulso aceleradamente la implementación del teletrabajo a nivel mundial, este modelo de trabajo no se irá con el coronavirus. Diferentes encuestas evidencian que “la mayoría de los trabajadores de todo el mundo esperan seguir en teletrabajo después de la pandemia” **Fuente especificada no válida..** Esto se debe a las ventajas que ofrece el teletrabajo, la flexibilidad y oportunidades que le ofrecen tanto a las empresas como a sus empleados

Ahora, si bien el teletrabajo ofrece grandes ventajas también presenta riesgos asociados que demandan una revisión urgente de sus lineamientos y metodologías para ejecutarse de manera segura y masiva. Este trabajo busca formular un manual para prevenir los principales riesgos del teletrabajo (psicosociales y biomecánicos) con el fin de aportar al desarrollo de esta modalidad de trabajo y dar cumplimiento al objetivo del Ministerio TIC de “masificar esta modalidad laboral en el país, como un instrumento para incrementar los niveles de productividad de entidades públicas y organizaciones privadas, generar una movilidad más sostenible, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y promover el uso efectivo de las TIC” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020) **Fuente especificada no válida..**

En este orden de ideas, es de vital importancia hacer énfasis en las condiciones laborales del trabajador ya que son las que más cambiaron y en donde se han identificado los riesgos más latentes. En primer lugar, debido al poco tiempo que tiene el teletrabajo en nuestro país (legislado hace apenas 13 años) las empresas y sus empleados desconocen o no han desarrollado metodologías de trabajo ergonómicas, seguras y productivas. Por tal motivo, el desarrollo de herramientas que guíen a los equipos de trabajo se hace fundamental.

En segundo lugar, el manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánico en el teletrabajo, busca guiar a los empleados y directivos de la empresa en un proceso de implementación que sea responsabilidad de todos, es decir, la empresa debe ofrecer apoyo y acompañamiento a sus equipos de trabajo además de plantar reglas claras como el horario y la carga laboral, y los “teletrabajadores” deben asumir con compromiso su labor, propender por una separación eficiente de su entorno privado – laboral y ajustar sus puestos de trabajo en casa según las directrices ergonómicas que dicte la organización.

Este manual espera ayudar a mitigar la aparición de enfermedades como el estrés, burnout, depresión, mal humor, irritabilidad, insomnio, entre otras y a identificarlas en caso de que aparezcan. Esto último es muy importante ya que “ a pesar de los altos índices de patologías por trastornos afectivos y que en las tablas de enfermedades profesionales figuran los estados de ansiedad y depresión, que se relacionan como patologías causadas por el estrés en el trabajo, tales trastornos no aparecen de manera importante en las estadísticas de enfermedades profesionales en el país” , lo que se debe a que solamente se diagnostican el “28,48% de las patologías (por las ARP) y solo el 30% son aprobadas como enfermedad profesional”, a falta de instrumentos de alertas tempranas y sistematización de la información referente a estos padecimientos por parte del empleador **Fuente especificada no válida..** Es responsabilidad de la empresa trabajar en este aspecto y “menester de todos los médicos laborales pensar en ella y diagnosticarla adecuadamente para evitar más deterioro en la población laboral activa” **Fuente especificada no válida..**

Por otro lado, con ayuda y acompañamiento cotidiano del equipo de seguridad en el trabajo, el diseño de este manual aportará significativamente a la implementación de rutinas saludables que prevengan los trastornos musculoesqueléticos, el sedentarismo, la obesidad, la diabetes y otras enfermedades conexas que puedan sufrir los trabajadores a causa del teletrabajo.

Es oportuno mencionar en este punto que “de las muertes atribuibles a inactividad física, 2.6 millones se encuentran en los países de bajos y medianos ingresos” como Colombia y que además se estima que el sedentarismo es la causa principal de “aproximadamente 25% de los cánceres de mama y de colon, 27% de la diabetes, y aproximadamente un 30% de las cardiopatías isquémicas” (Ministerio de Salud y Protección Social, n.d.), en otras palabras, la falta de actividad física puede producir dos (cardiopatías isquémicas y diabetes) de las cuatro enfermedades más comunes en nuestro país **Fuente especificada no válida.** En conclusión, todo lo anterior, manifiesta la pertinencia de este estudio y la importancia que tiene para el momento que como sociedad estamos afrontando

4.2 Delimitación

El trabajo se va a delimitar en la promoción y prevención de los riesgos psicosociales y biomecánicos de las pequeñas y medianas empresas de Colombia lo que suponemos ofrece una oportunidad de aplicación frente a número significativo de empresas en Colombia, ya que según Cifras del 2018 de la Cámara de Comercio de Bogotá indica que las MiPymes representan más del 90% del sector productivo de Colombia y que éstas generan el 80% del empleo en Colombia.

Hasta el año 2018, 87.439 empresas Pyme habían adoptado la modalidad de teletrabajo, y un 20% de estas son empresas de telecomunicaciones, es por esto, que el presente proyecto se enfocará especialmente en las MiPymes del Sector de las telecomunicaciones para empresas que adoptan el teletrabajo.

4.3 Limitaciones

La información secundaria se estima sea obtenida también de fuentes y referencias de otros países diferentes a Colombia, debido a la falta de cifras e información sobre el tema en el país.

5. Marco de Referencia

5.1 Estado del arte

El teletrabajo es una modalidad laboral que actualmente ha tomado gran relevancia, y como consecuencia del COVID 19 esta modalidad se ha acelerado, el teletrabajo como cualquier modalidad laboral, expone a los colaboradores a peligros que deben ser intervenidos, es por esto por lo que es de vital importancia realizar su correspondiente identificación, evaluación y medidas de control.

Correa y Moltrazio **Fuente especificada no válida.**, en su artículo “*Teletrabajo, formas de organización, problemas y desafíos. Apuntes para aportar al debate*”, plantea que el aislamiento por el COVID 19 aceleró temas de debate como lo es el Teletrabajo, en este artículo, se busca hacer algunas aproximaciones conceptuales y analizar el impacto que tienen las nuevas formas de producción sobre la forma de organización del trabajo, así como los desafíos jurídicos y sindicales que se disparan. Históricamente se ha demostrado que con la evolución de las formas empresariales y de los procesos productivos se han diseñado nuevas herramientas de trabajo, nuevas formas de consumo, nuevas formas de estudio, nuevas formas de vincularnos, nuevas

formas de familia, nuevas formas de organización gremial y política. Esto exige una mirada crítica para entender a qué responde el fenómeno del teletrabajo en tanto nueva modalidad de contratación. Así como también para pensar, proyectar y resolver las distintas dificultades que se presentan en materia gremial política (para adaptarnos a una nueva forma de organización que altera nuestras condiciones de trabajo) y en materia normativa (para reglar una nueva realidad laboral).

El texto de Correa y Moltrazio puede ser complementado con la guía propuesta por la Federación de Servicios a la ciudadanía de Madrid **Fuente especificada no válida.** titulada “*El teletrabajo desde la perspectiva de la salud laboral*”, la guía inicia dando una definición del teletrabajo la cual abarca 3 ideas primordiales que se enfocan principalmente a indicar que el teletrabajo es el desarrollo de una actividad laboral remunerada para la que se utiliza como herramienta básica de trabajo las tecnologías de la información y la comunicación, y en el que no existe una presencia regular en el centro de trabajo de la empresa. Menciona también, que una de las principales virtudes del teletrabajo y más resaltada es la reducción de la probabilidad de sufrir accidentes de trabajo in itinere, asociado a la reducción o eliminación de los desplazamientos diarios entre el domicilio del trabajador y el centro de trabajo en la empresa.

Conociendo de igual manera los distintos riesgos de la modalidad del teletrabajo, la presente guía plantea la estrategia de desconexión digital, la cual se convierte en una herramienta imprescindible para evitar riesgos psicosociales emergentes del teletrabajo y revertir los efectos que una disponibilidad horaria continua puede tener sobre la conciliación y la corresponsabilidad en la vida familiar **Fuente especificada no válida.** La guía finaliza sugiriendo un enfoque hacia la prevención de los riesgos presentes en el teletrabajo presente y futuro que pueda tener la organización, empleando estrategias como la evaluación de riesgos, implementando medidas de protección, informando, formando y fomentando la participación de los teletrabajadores, realizar vigilancia a las condiciones de salud etc.

Como lo plantea Sogamoso et al., **Fuente especificada no válida.**, en su artículo “*Riesgos del teletrabajo en Colombia*”, identifica los riesgos laborales del teletrabajo en Colombia, empleando fuentes secundarias, donde se identifican las características más importantes para desarrollar el problema de investigación y proporcionar datos y relacionado con el tema central. Encontraron que los principales factores que afectan esta modalidad de trabajo son principalmente las condiciones medioambientales que se encuentran en el lugar de trabajo, la ventilación, ruido e iluminación, riesgos ergonómicos y factores psicosociales. Resalta el hecho de que el teletrabajo vaya en aumento y por lo tanto se deben abordar medidas de seguridad y vigilancia que mejoren la calidad de vida de los colaboradores y proteja la salud física, mental y social de estos.

Como consecuencia de la pandemia por el COVID 19 la OIT publica una guía práctica **Fuente especificada no válida.**, titulada “*El teletrabajo durante la pandemia de COVID 19 y después de ella*”, cuya finalidad es ofrecer recomendaciones prácticas para lograr un teletrabajo eficaz, que sean aplicables a una amplia gama de actores, brindar apoyo a los responsables de la formulación de políticas en la actualización de las políticas existentes y proporcionar un marco flexible mediante el cual tanto las empresas privadas como los organismos del sector público puedan elaborar o actualizar sus propias políticas y prácticas de teletrabajo. La Guía también incluye una serie de ejemplos relativos a la forma en que los empleadores y responsables de formular políticas han gestionado el teletrabajo durante la pandemia de COVID 19 y aborda las enseñanzas extraídas en los últimos meses que son pertinentes para el futuro de los acuerdos de teletrabajo más allá de la pandemia, además de una lista herramientas y recursos disponibles.

La guía práctica inicia dando un breve panorama de la situación del teletrabajo a causa del COVID 19, y cómo la aceleración de esta modalidad presenta un desafío para las organizaciones, la guía ofrece 8 enfoques que deben ser abordados en el teletrabajo, entre ellos:

- Tiempo de trabajo y organización: Enfatizando que el teletrabajador debe tener la soberanía del tiempo.

- Gestión del desempeño: Esta gestión se puede realizar mediante la gestión por resultados, el empleador debe ser claro y específico sobre lo que se quiere.
- Digitalización: Al ser una modalidad que emplea constantemente las TIC's, se pueden generar riesgos y oportunidades, por lo tanto, se deben tener claras cuales serán las políticas de las diferentes tecnologías y el alcance que tendrá cada una de ellas.
- Comunicación: En el equipo de trabajo es fundamental que exista colaboración, confianza, y transparencia, para lo cual es importante que los mensajes sean claros y se cuente con comunicación efectiva.
- SST: Se ha observado que el teletrabajo cuenta con sus riesgos particulares los cuales deben ser gestionados, entre ellos se observa el aumento de: Adicción a la tecnología, generando tecnoestrés, el aumento en el consumo de alcohol y drogas, aumento del sedentarismo, aumento en problemas ergonómicos, irritabilidad, conflictos límite de tiempo, entre otros.
- Consecuencias jurídicas y contractuales: Además de horarios, instrumentos, salarios, se deben tener claras las medidas de SST, prestaciones, y los requisitos de la normatividad vigente.
- Formación: Busca que los teletrabajadores se encuentren motivados y su desempeño sea eficaz.
- Equilibrio entre trabajo y vida privada: El teletrabajo ocasiona el desdibujamiento de la frontera entre el trabajo remunerado y la vida personal, por lo tanto, se deben implementar medidas para conseguir dicho equilibrio.

Pinto y Muñoz **Fuente especificada no válida.**, en su artículo "*Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*", realiza un resumen de los factores que influyen en el teletrabajo, iniciando con una revisión bibliográfica sobre el teletrabajo, indicando algunos beneficios como la reducción del burnout y el aumento de la productividad, resalta que no todos los trabajadores se adaptan bien al teletrabajo y el éxito de cualquier trabajo dependerá de la persona, tipo de trabajo y características de la organización. También realizan una entrevista a la Dra. Rebecca Thompson, planteando algunas recomendaciones prácticas para las organizaciones y las personas, con el fin de mantener el bienestar de las personas y la productividad de las organizaciones, como lo son la

importancia de la buena comunicación, el establecer metas de desempeño y la importancia de la capacitación constante.

Ayala, Moreno y Pisso **Fuente especificada no válida.**, en el proyecto “*Manual para la prevención de desórdenes musculoesqueléticos en trabajadores administrativos que desarrollan actividades en modalidad de teletrabajo*”, establecieron los parámetros necesarios y se aplicaron las herramientas básicas de estudio y análisis para identificar los diferentes factores de riesgos que provocan la aparición de los desórdenes músculo esqueléticos en la población trabajadora. Realizaron la recolección de la información mediante encuestas y listas de inspección virtual a teletrabajadores, elaborando como resultado un manual preventivo de desórdenes musculoesqueléticos en teletrabajadores, donde se concluye que la patologías derivadas de los DME pueden generar molestias que pueden entorpecer el rendimiento de los teletrabajadores, para evitar este tipo de patologías se deben reforzar las medidas de prevención para cada una de las condiciones expuestas durante la jornada laboral, los teletrabajadores en acción conjunta con el empleador, deben establecer estrategias de distribución del tiempo, se deben mantener a los teletrabajadores informados sobre los problemas musculoesqueléticos, de igual forma se recomienda que al momento de realizar los procesos de selección se identifiquen aquellos trabajadores con predisposición a este tipo de patologías con el fin de implementar acciones, finalmente recomiendan a la empresa continuar con procesos de investigación, que fortalezca su SG - SST.

Zapata et al. **Fuente especificada no válida.**, en su proyecto “*Factores de Riesgo Laboral en Teletrabajadores de una Empresa de Servicios del Occidente Colombiano*”, realiza un análisis de los puestos de trabajo y la identificación de peligros para ejercer acciones. Se inicia realizando una lista de chequeo sobre 11 puestos de trabajo, teniendo en cuenta 61 aspectos, seguido a esto se procedió a clasificar cada aspecto según el peligro de la GTC 45. Como resultado se obtuvo que el movimiento repetitivo es el peligro con mayor nivel de incumplimiento con un 55%. Con base en estos se realizan recomendaciones a la empresa entre ellos; incluir dentro del reglamento interno de trabajo las evaluaciones mínimas de seguridad con el fin de identificar las condiciones de los

trabajadores periódicamente, también se realizan recomendaciones a nivel gubernamental donde se resalta la necesidad de realizar más control a la modalidad de teletrabajo.

Con respecto al riesgo ergonómico se realiza el análisis del proyecto “*Identificación, análisis y prevención del factor de riesgo ergonómico en el teletrabajo*”, propuesto por Valencia y Pinzón **Fuente especificada no válida.**, desarrollan un estudio descriptivo, llegando a una población de 36 teletrabajadores, empleando la herramienta NALE, la cual se basa en diferentes criterios para identificar peligros y valorar riesgos en modalidad teletrabajo, adicional a la matriz, se realiza un cuestionario a los teletrabajadores, registro fotográfico, y una lista de chequeo. Como resultado se obtuvo que la gran mayoría de los teletrabajadores tienen condiciones adecuadas para realizar el teletrabajo. Los factores de riesgo que más se evidenciaron fueron el ergonómico por movimientos repetitivos y postura sedente prolongada, también se evidenció que la mayoría emplea más tiempo en realizar sus tareas debido a la alternancia con las labores del hogar.

Las autoras proceden a realizar una serie de recomendaciones con relación a los resultados obtenidos tanto para el teletrabajador como para el empleador. Establece claramente que es necesario involucrar a actores a nivel nacional como lo son el Ministerio de trabajo, Ministerio de Salud, Ministerio de Tecnologías, empresas y teletrabajadores, con el fin de unificar una propuesta de intervención para la modalidad de teletrabajo, los factores de riesgo ergonómico son intrínsecos a la actividad del teletrabajo generando mayor importancia en tener un buen diseño en el puesto de trabajo, con el fin de evitar DME a mediano o largo plazo.

Giraldo y Alarcón **Fuente especificada no válida.**, plantean el diseño de una guía de intervención de peligros en el teletrabajo, donde emplean la herramienta NALE, se realiza un análisis de enfoque mixto, con diseño descriptivo, se realiza una muestra aleatoria de trabajadores identificando los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos. Después de emplear la herramienta NALE se evidencia que los factores de riesgos con una mayor prevalencia de ocasionar accidentes o enfermedades laborales son ruido, iluminación, movimientos repetitivos, locativo, eléctrico, y público, por lo cual deben tener una intervención oportuna para disminuir el

nivel de riesgo o evitar su materialización, los autores plantean una serie de medidas tanto para el empleador como para el empleado con el objetivo de prevenir y minimizar este tipo de riesgos.

Según lo propuesto por Lubiza Osio Habriuk **Fuente especificada no válida.**, en su artículo “El teletrabajo: Una opción en la era digital”, plantea que gracias a las tecnologías de la información y la comunicación y su avance, se ha incrementado el teletrabajo como una opción muy atractiva para las organizaciones actuales, resalta la importancia de las TIC’s para los teletrabajadores, enfatiza que en el teletrabajo se pueden observar los mismos riesgos que presenta un trabajador en modalidad presencial, sin embargo, en el teletrabajo se cuenta con los agravantes por el hecho que las viviendas no fueron construidas para albergar actividades laborales extra – domésticas, generando sensaciones de aislamiento, inseguridad laboral aumento de sedentarismo etc. La autora nos plantea una serie de competencias para teletrabajar entre ellas:

- Personales: Como la proactividad, disciplina, creatividad, organización, responsabilidad etc.
- Tecnológicas: Manejo de las TIC’s, resolución de problemas sencillos, y manejo de herramientas de comunicación.
- Comunicación: Desarrollar habilidades de comunicación no presencial, para compartir información, datos, realizar asignación de tareas, etc.
- Demás propias del cargo.

La autora concluye que esta opción permite que diferentes países ingresen a un nuevo mundo tecnológico, mejorando sus condiciones de vida, y en especial una gran alternativa para las pequeñas y medianas empresas, esto se debe tener en cuenta ya que como se ha mencionado anteriormente las pequeñas y medianas empresas tienen mayor cantidad de accidentes de trabajo.

Villafrade Vargas y Palacios Osma **Fuente especificada no válida.**, plantean una “propuesta de implementación de un modelo de teletrabajo”, planteando al teletrabajo como una modalidad de trabajo que plantea cambios y barreras, plasmando cuales son aquellos obstáculos y amenazas que se pueden presentar al implementar la modalidad de teletrabajo, plantea la implementación del teletrabajo en 4 fases; (i) Diagnostico: donde se evidenciarán factores con los que cuenta la

empresa como lo son la cultura organizacional, los perfiles de los colaboradores, la tecnología con la que cuenta, los costos y la evaluación; (ii) Diseño: Se realizará el análisis del marco legal, la creación del grupo coordinador, los objetivos del programa, alcance, naturaleza de las actividades etc.; (iii) Gestión: Procesos de comunicación, selección de teletrabajadores, entrenamiento de los participantes y ejecución del proyecto; (iiii) Evaluación, sostenibilidad y extensión.

Concluyendo con su estudio que los factores que tienen mayor importancia en la creación del modelo de gestión para el trabajo son: la cultura organizacional, inversión, desconfianza, seguridad de la información y la normatividad. Este artículo capta la atención debido a que en el modelo propuesto no se plantean los requisitos asociados a la seguridad y salud en el trabajo, lo cual nos puede indicar que muchas veces cuando se busca implementar la modalidad de teletrabajo no se contempla la variable de seguridad ocupacional.

Gareca, Verdugo, Briones, & Vera **Fuente especificada no válida.**, plantean una visión interesante sobre este tema en su artículo, realizando una revisión sobre la configuración e impacto social del teletrabajo, y de esta manera abordar la visión de la seguridad y salud en el trabajo, identificando los distintos riesgos, concluyendo así que: *“la salud ocupacional forma parte del punto de convergencia interdisciplinaria que pretende aunar esfuerzos para lograr que el teletrabajo genere condiciones laborales adecuadas y, por ende, empleos de buena calidad.”*

En el artículo “Teletrabajo: Gestión de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia” **Fuente especificada no válida.**, presentan distintas prácticas usadas por las empresas en la implementación de los SG – SST, tomando como caso de estudio empresas del sector servicios y teletrabajadores en Bogotá, realizando una encuesta y entrevistas a los responsables del sistema, donde se obtuvo como resultado que los componentes del sistema susceptibles a ser modificados en el teletrabajo son la organización, la planeación, la aplicación y por último la evaluación.

En el proyecto de Naranjo Rincón & Pulido Castro **Fuente especificada no válida.**, se plantea el diseño de un programa de estilos de vida y entornos de trabajo saludable para teletrabajadores, el

cual se puede relacionar con acciones para minimizar el riesgo psicosocial de los teletrabajadores, en este proyecto se aplicó un cuestionario de diseño de los autores a una muestra de trabajadores relacionado con la práctica de estilos de vida y entorno saludable en el cual se efectuó un análisis para diseñar una cartilla de intervenciones junto con el programa de hábitos saludables. Se evidencio que los factores que más influyen en los estilos de vida saludable son los hábitos de sueño, la actividad física, la buena alimentación, para lo cual se recomienda intervenir cada uno de ellos con el fin de prevenir enfermedades, esto se puede realizar englobándolo en subprogramas como lo son: actividad física, alimentación saludable, consumo de alcohol-tabaco y drogas, organización del tiempo, orden y aseo, hábitos del sueño etc.

Roxana Maurizio **Fuente especificada no válida.**, en su nota técnica para la OIT “Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe”, plantea aportas de gran importancia para el panorama del teletrabajo, ya que este facilitó a causa de la pandemia, la continuidad de ciertas actividades económicas, sin embargo, es una modalidad que plantea desafíos que deben ser abordados para asegurar la contribución positiva al mundo del trabajo tanto para la empresa como para los trabajadores. El teletrabajo es una modalidad de empleo que cuenta con diferente incidencia entre los trabajadores, entre ellos, el nivel educativo, la ocupación el genero y la edad. Maurizio plantea que entre los avances y desafíos para tener en cuenta para un correcto desarrollo del teletrabajo son:

- Voluntariedad y acuerdo entre las partes
- Organización y tiempo de trabajo
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Equipamiento y elementos de trabajo
- Protección del derecho y privacidad de los trabajadores
- Dimensión de género y teletrabajo
- Rol de los distintos actores sociales
- Relación laboral y cumplimiento de la legislación

Una reflexión muy importante que deja esta nota es que *“es muy temprano para predecir el alcance efectivo del teletrabajo, pero seguramente el mundo del trabajo transitará hacia formas híbridas que combinen trabajo en el establecimiento con trabajo desde el hogar”*.

5.2 Marco teórico

Manual

Resulta importante abordar este término ya que éste estudio propone la formulación de un manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos para las organizaciones MIPYMES del sector servicios de consultoría que se encuentran en modalidad de teletrabajo, supone un reto porque quizás sea la modalidad de trabajo que se practique en un futuro cercano ya sea por contextos externos que están fuera de nuestro control como situaciones por epidemias y/o desastres naturales o, por decisión voluntaria de las organizaciones debido a los múltiples beneficios económicos que trae su adopción.

De acuerdo con Duhalt (1997) un manual es una herramienta documental estructurada, organizada y sistemática que contiene información y/o instructivos sobre alguna temática, con el fin de mejorar la realización de una actividad.

Para Vivanco (2017) los manuales de procedimientos son documentos que sirven de apoyo ya que contienen políticas, controles y a detalle instrucciones de tareas o actividades. Son también un conjunto ordenado de operaciones o actividades específicas descritas de forma secuencial, deben cumplir políticas y normas establecidas determinando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo, procedimiento para solicitud de vacaciones, contratación de personal, etc. También indica que existen 11 tipos de manuales de control interno:

- Organizacional: Se encamina hacia la estructura, funciones y responsabilidades de cada área.
- Departamental: Es establecido de manera diferencial hacia los trabajadores de acuerdo con su departamento y rol.

- Política: Establece la dirección de una empresa.
- Calidad: Se establecen los tipos de políticas referentes a la calidad del sistema, describen actividades de forma grupal o total.
- Sistema: Contiene un grupo de manuales.
- Finanzas: Se dirige hacia la administración de activos de una organización.
- Múltiple: Abarcan diferentes temáticas, describen normas generales de la organización o su forma de organización.
- Puesto: Define características, roles y responsabilidades específicas de un cargo.
- Procedimientos: Define paso a paso para ejecutar una tarea o actividad correctamente.
- Bienvenida: Contiene información como historia de la organización, misión, visión y demás datos que contextualizan a la organización.
- Técnicas: Contiene la explicación detallada y minuciosa de una tarea particular de un cargo.

Antecedentes del Teletrabajo

Hoy día la facilidad de acceder a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ofrece una posibilidad de trabajar a distancia beneficiando tanto a organizaciones como a sus trabajadores.

Para las organizaciones ofrece ventajas que repercuten en la mejora de la productividad que es equivalente a mayor ingreso y crecimiento del negocio, así como la disminución de costos asociados a inversión por planta física, tecnología, recursos humanos y demás costos fijos que demanda la operación.

Los beneficios para los trabajadores de una organización se listan desde la reducción de costos y tiempos asociados a desplazamientos, posibilidad de mejorar hábitos alimenticios y mejoramiento de la calidad de vida personal y laboral.

De acuerdo Jaramillo y Bustamente (2011) el teletrabajo se ha implementado como una forma de trabajo, en la que se labora principalmente desde su hogar, este concepto ha sufrido variaciones en el transcurso del tiempo adaptándose al contexto laboral, entendiéndose también como el desarrollo de sus funciones desde cualquier estructura física diferente al de la organización y el hogar.

En ese sentido, para Claudio Altinsen (2002) el teletrabajo se puede practicar en varias opciones diferentes al hogar.

Teletrabajo desde el hogar que se da en personas con limitaciones físicas, con alguna discapacidad, mujeres que quieren conservar su hogar, auxiliares administrativos, freelance, consultores.

Teletrabajo en Oficina Remota, este tipo de trabajo se realiza en lugares diferentes al ámbito laboral y al familiar.

La evolución del teletrabajo ha trascendido a la evolución tecnológica con el desarrollo de nuevas tecnologías de la información, incidiendo en el desempeño de las funciones del trabajador orientadas a resultados y al cumplimiento de objetivos planteados.

Según Castells en 1999 los modelos de trabajo diferentes, la flexibilidad laboral, entre otras, son particularidades del actual contexto laboral, y como prioridad el desarrollo de las actividades se evalúa desde el cumplimiento de los objetivos definidos más no por cumplimiento de horarios y presentación física.

Cada vez más las organizaciones buscan ofrecer productos y servicios diferenciadores para mantenerse estables y sostenibles en el mercado, para ello la adopción de nuevas formas de trabajo son la estrategia organizacional ya que permite más trabajadores a gusto, mayor productividad, gestión eficaz de recursos y tiempo.

A nivel Internacional el Teletrabajo

De acuerdo con Barona (2013), “el nacimiento del teletrabajo se remonta a los años sesenta y setenta en los Estados Unidos, cuando con el devenir de los acontecimientos tecnológicos se incorporan en el derecho laboral nuevas figuras. La doctrina señala que en el año 1973, Jack Nilles presidente de una firma consultora norteamericana, utilizó el término de “telecommuting”, para referir a la situación de los desplazamientos al trabajo en razón de las telecomunicaciones, usando el modismo de teletrabajo como “trabajo al trabajador en vez del trabajador al trabajo” (Pérez y Xalambri, 2000 citados en Barona, 2013 PP.2), lo anterior abre un camino hacia una nueva generación de empleo que ofrece oportunidades de flexibilidad laboral. En los años ochenta el teletrabajo ofrece una opción de trabajo para madres cabeza de familia y personal en condición de vulnerabilidad y con discapacidades, en los años noventa nace como un mecanismo de descentralización empresarial, que no solo ha permitido el desarrollo transfronterizo de algunas compañías, sino que ha sido la solución a algunas crisis empresariales. (Rich, 2001 citado en Barona, 2013, PP.2).

América Latina y el Teletrabajo

Di Martino (2004), expone que el éxito de la globalización del teletrabajo depende de la posición geográfica, la capacidad lingüística y la educación laboral y que dependerá de la adopción e interiorización de la nueva era tecnológica.

La adopción de las TIC va creciendo potencialmente en Latinoamérica y el Caribe, es posible que en lugares donde haya facilidad de acceso a las TIC y con gran población el teletrabajo sea exitoso, sin embargo, cabe la posibilidad de que regiones menos pobladas como en el Caribe y que son atractivas comercial y turísticamente se anticipen y adopten la modalidad de teletrabajo (Di Martino, 2004).

El Teletrabajo en Colombia

Adoptar el teletrabajo gracias a las herramientas tecnológicas las organizaciones han visto aumento en la productividad y reducción de costos fijos, se mejora la calidad de vida de los trabajadores y se incentiva el trabajo en equipo, se promueve la inclusión social, se aporta al mejoramiento de la movilidad en las ciudades y contribuye en la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero reduciendo la contaminación del aire; las organizaciones y sus colaboradores pueden tener mayor control y seguimiento sobre tareas y actividades específicas, facilitar la interconexión entre las diferentes partes interesadas, y amplía la cobertura de capacitación y entrenamiento frente a las necesidades de capacitación identificadas. Según el Ministerio de las TIC: “Hay 10.753 empresas implementando la modalidad de teletrabajo que permite usar la casa como oficina” (El Tiempo, 2017).

En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008, artículo 2 como: *“Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación - TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”*. **Fuente especificada no válida.**

El Primero de mayo del 2012 el presidente de la República de Colombia junto con el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, expidieron el Decreto 0884 de 2012, que reglamenta la Ley 1221 de 2008, con el objetivo de impulsar la adopción del teletrabajo como una opción laboral en Colombia. La socialización y promoción se ha llevado a cabo mediante la Feria Internacional de Teletrabajo, la firma del Pacto por el Teletrabajo, la conformación de la Comisión Asesora del Teletrabajo y el Libro Blanco, el ABC del teletrabajo en Colombia que constituye la primer herramienta para el acercamiento de la adopción del teletrabajo mediante un proceso metodológico e integral para la implementación del teletrabajo en las organizaciones apoyado en el compromiso gerencial, y los diferentes componentes jurídico, tecnológico y organizacional (Libro Blanco, El ABC del teletrabajo en Colombia, 2017).

“El paso a una fuerza laboral totalmente flexible ha sido una necesidad provocada por la pandemia de COVID-19, pero solo acelera lo que hemos creído durante mucho tiempo: la flexibilidad total es la extensión natural de la adopción de la diversidad en todas sus facetas. Equilibrar la aparente libertad de la flexibilidad de la fuerza laboral con la necesidad de mejorar la productividad, no solo mantenerla, es el verdadero desafío para los líderes de cualquier empresa contemporánea en 2020 y más allá”. (Blair Vernon, 2020).

El teletrabajo también genera afectación al trabajador, según el Ministerio del Trabajo: “Para el teletrabajador, los Factores de riesgos más frecuentes son los psicosociales (relación con la familia), los Biomecánicos (ligados a los equipos y las posturas), los ambientales y las condiciones de seguridad (riesgos eléctricos, por ejemplo)”. (El Tiempo, 2017).

Características del Teletrabajo

El teletrabajo es una actividad laboral que se desarrolla fuera de la organización, todos los procesos se encuentran centralizados.

Las tecnologías de la información y comunicación son la herramienta principal ya que facilita la comunicación entre las partes sin tener la necesidad de contar con un espacio físico y de llevar a cabo la presencialidad, permitiendo el cumplimiento de las funciones.

Es una forma de trabajo en la cual las organizaciones tienen nuevos mecanismos de seguimiento y control de sus colaboradores (Libro Blanco, El ABC del teletrabajo en Colombia, 2017).

Modalidades del Teletrabajo

De acuerdo con la Ley 1221 de 2008 se definen 3 modalidades de teletrabajo.

En el Teletrabajo Autónomo los trabajadores independientes o empleados dependen de las TIC para el desarrollo de sus actividades, estas las ejecutan en el lugar que ellos elijan.

En el Teletrabajo Suplementario los trabajadores con contrato laboral alternan sus días de trabajo tanto en las instalaciones de la empresa como en el lugar destinado por ellos usando como herramienta las TIC para cumplir a cabalidad. El teletrabajo se desarrolla por lo menos dos días a la semana.

En el Teletrabajo Móvil los trabajadores utilizan los dispositivos móviles para ejecutar sus actividades. Por lo general el trabajo les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. Para este caso no se tiene definido un lugar específico para ejecutar sus actividades (Libro Blanco, El ABC del teletrabajo en Colombia, 2017).

Riesgo Psicosocial en el Trabajo

De acuerdo con la Resolución 2646 de 2008, se define el Riesgo Psicosocial como las “*condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo*” **Fuente especificada no válida.**, generando daños psicológicos, fisiológicos o sociales en el trabajador (OIT y OMS, 1984).

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

La academia y el Ministerio de Protección social han realizado estudios para la prevención de riesgos psicosociales mediante el diseño de la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, que incluye un cuestionario de riesgos psicosociales que se encuentra dividido por dimensiones: Carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, entre otros. Es un documento que debe ser diligenciado por los trabajadores con el fin de conocer el nivel de riesgo psicosocial en las organizaciones.

El Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), es una herramienta de evaluación de factores psicosociales elaborado por el Centro Nacional Danés de Investigación para el Ambiente de Trabajo con el objetivo de mejorar y promover la comunicación y participación de los trabajadores en sus sitios de trabajo, este cuestionario contempla bajo una perspectiva los aspectos positivos y negativos del entorno de trabajo psicosocial tales como: demandas, organización y contenido de trabajo, relaciones interpersonales, liderazgo, aspecto familia trabajo, salud, bienestar, entre otros (Pejtersen, Kristensen., Borg and Bjorner, 2010).

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

En lo que refiere a riesgos psicosociales a causa del teletrabajo, Mendez (2017), confirma que estos pueden aumentar si se realiza una desconexión tecnológica de la empresa produciendo aislamiento, esto puede generar problemas de adaptación a esta modalidad de trabajo.

El contexto Laboral - Familia genera conflictos en el trabajador y su familia, ya que debe equilibrar la vida en casa con su vida laboral, puesto que el teletrabajo en ocasiones implica exceso de trabajo, horarios de trabajo extensos, y en otras circunstancias el trabajador debe ocuparse del cuidado de los niños, las tareas domésticas, la educación en el hogar, etc. como se viene evidenciando producto de la Pandemia por SARS COV19 en el año 2020.

Las investigaciones sobre el teletrabajo han demostrado repetidamente que los empleados que trabajan desde el hogar tienden a trabajar más horas que cuando están trabajando en los locales del empleador, en parte porque el tiempo para desplazarse al lugar de trabajo es sustituido por

actividades laborales y también debido a los cambios en las rutinas de trabajo y a la desaparición de los límites entre el trabajo remunerado y la vida personal. El teletrabajo, en general, puede dar lugar a un horario de trabajo más prolongado y a un aumento de la carga de trabajo durante las noches y los fines de semana (Eurofound y OIT, 2019).

Una investigación específica sobre las horas de trabajo de los empleados que trabajan desde su casa debido a la pandemia de COVID-19 también ha demostrado que los trabajadores a domicilio están haciendo horas extras: el 38 por ciento de los encuestados dijo que es más probable que trabajen más horas (McCulley, 2020). Uno de cada cuatro trabajadores (27 por ciento) que trabaja desde su casa como resultado de la pandemia afirma que trabaja en su tiempo libre para satisfacer las exigencias del trabajo (Eurofound, 2020b). Además, los empleados están pasando más tiempo en reuniones individuales o de equipos, según un estudio reciente (Reisenwitz, 2020) debido a la separación física de los equipos.

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

Factores de Riesgo Psicosocial

La normatividad en Colombia establece los factores psicosociales como “Los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.” (Resolución 2646, 2008, Artículo 5).

Esta resolución relaciona una diferencia entre factores de riesgo y factores protectores, concretamente con relación a sus efectos en la salud y el bienestar de las personas y los efectos en el trabajo, de la siguiente manera:

Factor de riesgo psicosocial: “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.” (Resolución 2646, 2008, Artículo 5).

Factor protector psicosocial: “Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.” (Resolución 2646, 2008, Artículo 5).

Vigilancia epidemiológica de la Salud en el Trabajo

La vigilancia epidemiológica es la recopilación de datos de salud de los trabajadores y del medio ambiente con el fin de informar de forma temprana y preventiva alguna condición que pueda generar o este generando alguna afectación sobre la salud relacionada con el trabajo, con el objeto de definir programas en función de la promoción y prevención de la salud de los trabajadores.

Entonces de acuerdo con el Decreto compilatorio de la SST, la vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo “comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Dicha vigilancia comprende tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como la del medio ambiente de trabajo.” (Decreto 1072, 2015, Artículo 2.2.4.6.2)

Programa de Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales, en adelante PVE-FRP

El beneficio en definir un programa de vigilancia de los factores psicosociales en las organizaciones radica en que permite tener un escenario real del contexto de la organización, por lo cual permitirá detectar acciones de gestión de los riesgos propios, específicamente en su salud física y mental, y como efecto se reflejará en la sostenibilidad de la organización en función de la efectividad y productividad.

Implementar un Programa o Sistema de Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales permite conocer el estado de salud mental de los trabajadores e identificar aquellos que presentan condiciones de salud alarmantes.

De acuerdo con la resolución 2646 del 2008, las condiciones de salud de los trabajadores pueden clasificarse teniendo en cuenta la presencia y magnitud de los efectos relacionados con la exposición a factores de riesgo psicosocial. Esta clasificación se presenta de la siguiente manera:

- Sanos: No se encuentra hallazgos en el trabajador en la evaluación médica realizada.
- Susceptibles: “Con hallazgos altos o muy altos (Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores Psicosociales o su equivalente con otras herramientas de medición de estrés o efectos adversos en salud validadas en Colombia) en la evaluación de síntomas de estrés¹¹ (autorreporte), o con exposición alta o muy alta a factores de riesgo psicosocial laborales o extralaborales. Son también susceptibles las personas que tienen consumo problemático de sustancias psicoactivas legales o ilegales y otras enfermedades de base o condiciones de salud que generan una importante respuesta de angustia o temor en el individuo o estigma social.” (Fajardo, 2019) (Fajardo, 2019)
- Caso Sospechoso: “Aquel trabajador que presenta síntomas significativos por su frecuencia o magnitud sugestivos de un trastorno mental, cardiovascular, gastrointestinal, del sistema nervioso central o cualquier otro sistema que pudiera tener una relación causal con la respuesta de estrés, según hallazgos de la evaluación médica ocupacional o de la evaluación

de la IPS a la que se encuentre afiliado el trabajador. Incluye también trabajadores que presentan efectos en el trabajo relacionados con la exposición a los factores de riesgo psicosocial. Los efectos en el trabajo que se constituyen como de interés psicosocial son: ausentismo, accidentalidad, rotación y deterioro en el rendimiento.” (Resolución 2646, 2008)

- Caso Confirmado: “Se consideran casos confirmados los trabajadores que cuentan con un diagnóstico médico calificado como enfermedad laboral relacionada con el estrés o los factores psicosociales, conforme la tabla de enfermedades laborales vigente. También pueden ser un caso, los trabajadores que tienen una enfermedad de origen común pero causalmente relacionada con la exposición a factores de riesgo psicosocial extralaborales y aquellos casos que han sufrido un accidente de origen laboral y que tienen como consecuencia una perturbación psiquiátrica conforme la definición de accidente de trabajo conforme el artículo 3 de la Ley 1562 de 2012.” (Fajardo, 2019)

Los trabajadores que Ingresen al Programa de vigilancia epidemiológica para el control de los factores psicosociales serán aquellos que: “Sus resultados individuales de la evaluación de factores de riesgo (riesgo inherente) o cuya evaluación de efectos medidos a través de síntomas de estrés, cumplan con las condiciones que se presentan en la Matriz de criterios para decisión de ingreso de individuos al PVE-FRP (tabla 4) y aquellas que tengan un Diagnóstico de enfermedad de interés psicosocial vigente.” (Fajardo, 2019)

También ingresarán al PVE-FRP los trabajadores que: “desempeñen un cargo, o trabajen en un área o proceso cuya evaluación arroje los resultados que se indican en Matriz de criterios para decisión de ingreso de las personas que ocupan un cargo, o trabajan en un área o proceso específico al PVE-FRP (tabla 5). Adicionalmente, ingresaran al PVE-FRP aquellas personas que por su condición de salud sean considerados como susceptibles.” (Fajardo, 2019)

Es importante señalar que el ingreso de un colaborador al PVE- FRP no se considera automáticamente ser un caso de origen laboral, ya que la finalidad del programa es vigilar la salud

mental de los trabajadores para establecer acciones preventivas, en cambio no se considera en primera instancia determinar su origen.

Ergonomía en el Trabajo

Debido a los cambios que enfrentamos por la pandemia por COVID-19 los problemas laborales se relacionan con el estrés, los síntomas musculo esqueléticos por el trabajo repetitivo, posturas inadecuadas, hábitos y estilos de vida que conlleva el sobrepeso y la obesidad que concurre con actividades sedentarias, entre otras.

‘Ergonomía’, palabra derivada del griego, ἔργον (ergon –obra, trabajo-) y nomia (ley), es el término que denota la ciencia del trabajo. Es una disciplina sistemáticamente orientada y aplicada en todos los aspectos de la actividad humana (Ergonomía, Universidad ECCI, 2021).

El Consejo de la International Ergonomics Association (IEA) define la ergonomía como *“la disciplina científica relacionada con la comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos de un sistema. Es la profesión que aplica teorías, principios, datos y métodos de diseño para optimizar tanto el bienestar humano como el desempeño del sistema”*. (Ergonomía, Universidad ECCI, 2021).

La ergonomía busca mejorar las condiciones laborales generando condiciones seguras y saludables, entre los beneficios que la organización puede obtener son: incremento de la productividad, mejorar la calidad del trabajo, reducir el ausentismo laboral, disminuir el estrés laboral y las enfermedades profesionales.

La ergonomía está presente en el desarrollo de las empresas del sector de servicios y manufactureras, para el diseño de condiciones más seguras de productos y trabajadores. También

desarrolla planes que tienen en cuenta los conceptos generales de la intervención ergonómica, a partir de la perspectiva del análisis de la tarea, el análisis del puesto de trabajo y sus efectos para la salud.

Riesgos Biomecánicos en Trabajo

Los cuales afectan la salud de los teletrabajadores y según Gopinathan y Raman (2015), un diseño ergonómico adecuado es esencial para evitar lesiones por esfuerzo repetitivo. Estas lesiones por tensión pueden extenderse a lo largo del tiempo y pueden conducir a una discapacidad a largo plazo. Por lo tanto, es necesario examinar la calidad ergonómica y su importancia para lograr un buen equilibrio entre la vida laboral y laboral (WLB) para los empleados que trabajan desde una ubicación remota (Adenekan, 2000 p.1212).

Los riesgos biomecánicos generan afectación sobre la salud del trabajador y pueden extenderse a lo largo del tiempo generando discapacidad, esto debido a realizar posturas prolongadas, mantenidas, movimientos repetitivos, entre otros sin generar medidas de prevención y control de los factores de riesgo biomecánico en el teletrabajo.

La poca identificación de los factores de riesgo biomecánico y de sus efectos en el trabajador facilitan la realización de trabajo de forma inadecuada e insegura. Según So, Cheng, Szeto y Grace (2017), en investigaciones mencionadas, han demostrado que el uso de la computadora durante más de cuatro horas por día contribuiría un mayor riesgo de trastornos musculo esqueléticos (MSD). Estos Desórdenes Musculo esqueléticos (DME) incluyen traumatismos acumulativos en mano y muñeca, en brazo, codo, hombros y cuello tales como: tendinitis del manguito rotador, tenosinovitis del antebrazo, síndrome del túnel carpiano y síndrome de Quervain, un extenso periodo de tiempo en la computadora incluyendo posturas incómodas para el cuello, cabeza, hombros, muñecas y manos están ligados a molestias y trastornos musco esqueléticos, el diseño de la silla se ha relacionado con malestares en la zona baja de la columna y las piernas (Honan, 2015. p. 291)

Desordenes Musculoesqueléticos

Los Desordenes Musculoesqueléticos en adelante DME comprenden las enfermedades de los músculos, tendones, síndromes atrapamientos nerviosos, alteraciones articulares y neurovasculares que al presentarse son altamente discapacitantes, pero aun así prevenibles. (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2006).

Dentro De las patologías propuestas en las Guías de atención en Salud Ocupacional del Ministerio de Protección Social encontramos: Síndrome del túnel del carpo, Tenosinovitis de Quervain, Epicondilitis, Hombro doloroso, Dolor lumbar inespecífico, Hernia discal.

“Según la definición de VernPutz, 1997-Anderson 1994 se combina el concepto de trauma, entendido como la lesión corporal ocasionada por esfuerzos mecánicos y el desarrollo gradual de la lesión a través de un periodo de tiempo, como resultado de un esfuerzo repetido en alguna parte del cuerpo, este concepto se basa en la teoría de que cada repetición de alguna actividad produce algún microtrauma resultado del deterioro de la estructura. Entonces, los requerimientos físicos corresponden a la exigencia física, que cuando rebasan la capacidad de respuesta del sujeto a la temporalidad necesaria para la recuperación biológica de los tejidos puede conllevar a DME asociados con el trabajo.” (Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana, 2006)

Guías de Atención Integral en Seguridad y Salud en el Trabajo (GATISST)

Las guías expuestas por el Ministerio de trabajo y elaboradas con diferentes actores tales como Ministerio de Salud y Protección Social, el Sistema de Riesgos Laborales, Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), Ministerio de Salud, EPS, IPS, empleados, empleadores, entre otros expertos científicos desarrollaron las Guías en encaminadas a la prevención, vigilancia, diagnóstico e intervención en el desarrollo de diversas actividades, en otras palabras ofrecen las pautas para el cuidado y protección del trabajador en el desarrollo de su trabajo.

Son 10 guías que fueron actualizadas en el año 2015 “bajo un análisis basado en las evidencias efectivas de trabajo seguro y buenas prácticas para la salud de los trabajadores, ofrecen el paso a paso que deben realizar los trabajadores para prevenir ciertas enfermedades o las ya existentes y mirar cuál es el tratamiento más adecuado para recuperar al trabajador con enfermedades como asma ocupacional, dolor lumbar, dermatitis, cáncer de pulmón, hombro doloroso, neumoconiosis, derivados de exposición a trabajos de rocas silíceas, polvo de carbón y a los asbestos; hipoacusia del ruido; bencenos utilizados en fábricas de pinturas, pegantes e industria química; organofosforados o manipulación y contacto con plaguicidas de alta toxicidad; y desórdenes musculoesqueléticos.” (Actualicese, 2015)

El siguiente es el listado de las Guías actualizadas por el Ministerio del Trabajo: GATISST– Asma de origen ocupacional, GATISST – Cáncer de pulmón de origen ocupacional, GATISST – Dermatitis de origen ocupacional, GATISST – Desorden musculo esquelético de miembro superior, GATISST – Dolor lumbar inespecífico y enfermedad discal de origen ocupacional, GATISST – Hombro doloroso, GATISST – Neumoconiois, GATISST – Trabajadores expuestos a organofosforados o carbamatos, GATISST – Bencenos y sus derivados, GATISST – Hipocausia neurosensorial inducida por ruido u ototóxicos.

Programa de Vigilancia Epidemiológico para Desordenes Musculo Esqueléticos relacionados con el trabajo

El programa o Sistema de Vigilancia epidemiológica facilita herramientas con el objetivo de definir e implementar estrategias encaminadas a la promoción y prevención de los desórdenes músculo esqueléticos conexos con el trabajo y su relación con la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las organizaciones.

Este proceso “inicia con el levantamiento del diagnóstico de las condiciones de salud y trabajo, incluyendo la determinación de objetivos y estrategias focalizados en abordar la problemática, la

implementación de las estrategias, la detección precoz de los casos, el diagnóstico y la calificación de origen, el tratamiento y la rehabilitación de los trabajadores afectados y finalmente el seguimiento a los indicadores que miden el impacto y la gestión del sistema. Enmarcado en un sistema de mejora continua se espera su ajuste permanente mediante procesos de verificación.” (Arl Sura, 2019)

Las actividades de intervención se desarrollarán con el objetivo de disminuir la probabilidad de ocurrencia de lesiones musculoesqueléticas en los trabajadores de una organización, estas actividades comprenden desde la vigilancia de las medidas de control organizacional, tecnológicas, de higiene industrial inclinadas a reducir los riesgos, así como evitar que las transformaciones de los procesos industriales y/o actividades constituyan riesgos nuevos.

5.3 Marco legal

El “manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MIPYMES del sector servicios,” está amparado en el marco legal que abarca la ley 1221 expedida por el congreso colombiano el 16 de Julio de 2008 “*Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*”, además de una serie de decretos (884 de 2012, 1295 de 1994) resoluciones (2886 de 2012, 2400 de 1979) y sentencias (C-335 y C-337 de 2011) que la complementan y dejan claras las reglas para implementar el Teletrabajo como “*una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo*” **Fuente especificada no válida.**

Para entender con mayor detalle lo que se dicta en materia de Teletrabajo en Colombia es necesario hacer una lectura juiciosa de la ley 1221 y rastrear los decretos, resoluciones y sentencias que de allí se derivan. En primer lugar, esta ley fomenta la política pública de teletrabajo, crea la Red

Nacional de Fomento al Teletrabajo y dicta otras disposiciones generales en donde Ministerio de la Protección Social, en acompañamiento del Ministerio de Comunicaciones, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el SENA, y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales–DIAN se encargaran de desarrollar e implementar las disposiciones que allí se consignen.

Así pues, en relación con nuestro proyecto es importante mencionar que en el artículo 6 “garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores” de la ley en mención, el apartado 9 subraya que *“el empleador, debe contemplar el puesto de trabajo del teletrabajador dentro de los planes y programas de salud ocupacional, así mismo debe contar con una red de atención de urgencias en caso de presentarse un accidente o enfermedad del teletrabajador cuando esté trabajando”* **Fuente especificada no válida.** lo cual desde el punto de vista legal da validez al ejercicio que el manual de la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo quiere realizar.

Por otro lado, en la ley 1221 de 2008, artículo 8, señala que en lo siguiente se expedirá un decreto que reglamentará lo pertinente para el cumplimiento de esta. Así pues, en 2012 se expide el decreto 884 en donde *“se especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y Teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARLs y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo”* **Fuente especificada no válida.**

Partiendo del propósito principal de la Ley 1221 de 2008 que pretende fomentar y sobre todo regular el teletrabajo como un mecanismo de generación de empleo y autoempleo a partir del uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, el decreto 884 de 2012 en relación con la prevención y control de peligros biomecánicos y psicosociales determina una serie de

disposiciones divididas entre los aspectos laborales del teletrabajo y el componente tecnológico. (Ministerio de Salud y Protección Social et al., 2012)

En primer lugar, en lo que refiere a los aspectos laborales del teletrabajo, el Art 4°. “Igualdad de trato, establece que el empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás derechos fundamentales laborales, entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública”. De acuerdo con la disposición mencionada, es preciso aludir al sentimiento de aislamiento y exclusión identificado en los trabajadores desde el inicio de la pandemia bajo la modalidad teletrabajo, ligado a lo anterior y quizá en un nivel más importante en referencia al artículo, el hecho de que el teletrabajador puede manifestar falta de apoyo y acompañamiento directamente por parte del empleador. (Artículo 4°, Ibid.).

De acuerdo con el Art 5°. “Uso adecuado de equipos y programas informáticos”, que menciona textualmente: “Para el sector privado el empleador debe incluir en el reglamento interno de trabajo, lo relacionado con el adecuado uso de equipos, programas y manejo de la información, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral”, es importante mencionar la relación directa del presente artículo no solo con la importancia de facilitar la ejecución del teletrabajo, sino con la importancia de prevenir accidentes o enfermedades de tipo biomecánico que se pueden presentar o desarrollar por parte del teletrabajador a causa de un mal uso o desconocimiento de las herramientas, por ende la importancia de incluir en el reglamento del trabajo de una forma explícita y puntual el manejo correcto de todos los equipos o programas informáticos que se empleen para el desarrollo de la actividad laboral desde casa. (Artículo 5°, Ibid.)

Para concluir el título I del decreto 884 de 2012, correspondiente a los aspectos laborales del teletrabajo, es necesario citar el Art 8° “*Obligaciones de las partes en seguridad y previsión de riesgos profesionales. Las obligaciones del empleador y del teletrabajador en seguridad y previsión de riesgos profesionales son las definidas por la normatividad vigente. En todo caso, el*

empleador deberá incorporar en el reglamento interno del trabajo o mediante resolución, las condiciones especiales para que opere el teletrabajo en la empresa privada o entidad pública” y el Art 9° “Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Profesionales, ARP. Las Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, en coordinación con el Ministerio del Trabajo, deberán promover la adecuación de las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo a las características propias del teletrabajo.” (Artículo 8° y 9°, Ibid.)

Ahora bien, en referencia al título II del decreto 884 de abril de 2012 el cual aborda el componente tecnológico, el Art 13 “Acciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.” Plantea que: El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones trabajará de manera conjunta con el Ministerio del Trabajo, y con las demás entidades competentes, en la promoción, difusión y fomento del Teletrabajo en las entidades públicas y privadas, con este propósito adelantará las siguientes acciones: -Promover el uso, apropiación y masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la promoción, difusión y fomento del teletrabajo. - Promover e impulsar la cultura del teletrabajo en el país, a través de planes y programas de promoción y difusión del teletrabajo incrementando el uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones. - Promover la inclusión laboral de población con discapacidad mediante el teletrabajo, a través del acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones para el contacto entre el trabajador y la empresa. -Apoyar al Ministerio del Trabajo en la formulación de planes y programas que incentiven la implementación de prácticas de teletrabajo **Fuente especificada no válida..** (Artículo 13°, Ibid.)

Para cerrar lo concerniente al decreto 884, cabe mencionar el Art 14 “tecnologías de la información y las comunicaciones para el teletrabajo” en el cual se reglamenta que “el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones difundirá información y buenas prácticas relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones requeridas para implementar prácticas de teletrabajo”. (Artículo 14°, Ibid.)

Ahora, si bien la ley 1221 de 2008 y el decreto 884 de 2012 dictan disposiciones generales que garantizan y definen los lineamientos a seguir en materia de teletrabajo, no resulta fácil identificar puntualmente las condiciones y medio ambiente de trabajo óptimo para desarrollar esta actividad laboral de manera segura. Por tal motivo se consideró pertinente establecer disposiciones puntuales y definir responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanente la exposición a factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo y para determinar el origen de las patologías causadas por las mismas. **Fuente especificada no válida.**

En este sentido, el decreto 1072 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”*, en el capítulo 6 *“Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”* en adelante SG-SST, artículo 2.2.4.6.2. numeral 12.d, define que *“La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales”* hacen parte de las condiciones y medio ambiente de trabajo que se deben garantizar y que son objeto de identificación, evaluación, etc. **Fuente especificada no válida.**

Más adelante, en el artículo 2.2.4.6.15. obliga al empleador o contratante a aplicar una metodología sistemática que *“le permita identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin que pueda priorizarlos y establecer los controles necesarios, realizando mediciones ambientales cuando se requiera”* y aclara en el parágrafo 2 que *“de acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros.”* (Ibid.)

Por su parte, la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social *“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.”* En su artículo 3 agrega definiciones aún más puntuales en relación con los riesgos

psicosociales y biomecánicos y señala en el artículo 4 que existe una estrecha relación entre los factores intralaborales, extralaborales e individuales y define que “*Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.*” **Fuente especificada no válida.**

Esta resolución resulta particularmente útil a la hora identificar cuáles son los factores psicosociales que deben evaluar los empleadores. Así pues, en el artículo 6 Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores se aclara que como mínimo el empleador debe identificar los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa (Ibid.):

- a) **Gestión organizacional:** estilo de mando, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, entre otros.
- b) **Características de la organización del trabajo:** la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.
- c) **Características del grupo social de trabajo:** Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.
- d) **Condiciones de la tarea:** Incluyen las demandas de carga mental; el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directa.
- e) **Carga física:** Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas
- f) **Condiciones del medio ambiente de trabajo:** Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

g) Interfase persona–tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea

h) Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada.

i) Número de trabajadores por tipo de contrato.

j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

k) Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

En el artículo 7 de la resolución en mención, se establecen los factores psicosociales extralaborales que deben evaluar los empleadores entre los que destacan la utilización del tiempo libre, el tiempo de desplazamiento, el medio de transporte y la pertenencia a redes de apoyo social, entre otros. Mientras que en el artículo 8 establece factores psicosociales individuales que deben ser identificados y evaluados por el empleador entre los que están la información sociodemográfica, las características de personalidad y las condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional. (Ibid.)

En ese mismo orden de ideas, el artículo 9 menciona los aspectos fundamentales que deben ser actualizados y reportados periódicamente a fin de evaluar los efectos de los factores psicosociales. Por su parte el artículo 12 de la resolución 2646 de 2008 dicta que *“una vez identificados los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención.”* (Ministerio de Trabajo, 2015)

Para dar claridad sobre los referentes técnicos en materia de riesgos psicosociales, la utilización y custodia de estos (entre otros aspectos) el ministerio del trabajo expide la resolución 2404 de 2019 *“por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, La Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”*.

La **Fuente especificada no válida**. adopta 15 documentos técnicos dentro de los que se destacan los instrumentos de la batería para la evaluación del riesgo psicosocial (ver artículo 4, numeral 1), guías para el análisis Psicosocial (ver artículo 4, numeral 2) y la guía técnica general y protocolos para la promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo Psicosocial y sus Efectos en la Población Trabajadora (ver artículo 6) (Ministerio de Trabajo, 2004).

Así pues, dentro de la misma se establece que este marco técnico está dentro de la misma resolución y que puede ser eventualmente actualizado por la organización correspondiente; dichos documentos están disponibles de manera abierta y gratuita en la página web www.fondoderiesgoslaborales.gov.co, se aplican a la población trabajadora de entidades públicas y privadas, contratistas y otros casos que se describen en el artículo 2.

Por último, se define que la evaluación de riesgos psicosociales para empresas o entidades donde se identifiquen “de alto riesgo” deberán realizarse cada año (artículo 3) y que todos los instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial deben permanecer en custodia de las EPS si es el caso que ellas realicen la evaluación o del psicólogo que haya ejecutado dichos instrumentos, quien se encuentra facultado para custodiar la información que por ningún motivo deberá tener, copiar o almacenar dicha información.

6. Marco metodológico de la investigación

6.1 Tipo de investigación

Esta investigación se centra en el paradigma empírico analítico/cuantitativo que, según (Nicuesa, 2015) “es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto en un contexto determinado.” Se asume este lugar de enunciación ya que la orientación del manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MIPYMES del sector telecomunicaciones está dada hacia la aplicación de instrumentos y programas que le permitan al empleador usar de manera responsable el método de teletrabajo en su empresa a la vez que garantice para los empleados condiciones biomecánicas y psicosociales seguras para desarrollar sus actividades laborales.

En este orden de ideas, es importante mencionar que los autores del presente trabajo asumen que el método analítico/cuantitativo es una herramienta fundamental para entender las causas y

consecuencias del problema a la luz de una investigación objetiva y sistemática que usa la estadística y el análisis cuantitativo como soporte.

Así pues, se espera que a través del análisis de las condiciones laborales de los teletrabajadores y los planes de trabajo que de allí se elaboren se pueda alcanzar una mejora importante en las condiciones de salud física y mental de los teletrabajadores del sector MIPYMES. Esta investigación, por sus limitaciones académicas, es de tipo descriptiva, ya que su desarrollo se centra en puntualizar las características de trabajo de la población del sector de telecomunicaciones a través de métodos de recolección de información, cuantificación, verificación, medición y análisis de datos con el objetivo de establecer controles para la prevención y promoción de los riesgos psicosociales y biomecánicos identificados en el sector como no aceptables o aceptables con controles específicos en modalidad de teletrabajo.

6.2 Población

La población está determinada en los colaboradores que realicen trabajos de tipo administrativos para las MiPymes del sector de telecomunicaciones, que para el desarrollo de sus labores persista una postura sedente.

Criterios de Inclusión:

- Colaboradores de áreas administrativas en las cuales se mantenga una postura sedente prolongada - mantenida
- Colaboradores sin exclusión de género.
- Colaboradores entre las edades 18 y 60 años.
- Colaboradores que desarrollen labores administrativas en modalidad de teletrabajo.

Criterios de Exclusión:

- Colaboradores de las áreas operativas, logística y transporte del sector de telecomunicaciones.
- Colaboradores que desarrollen labores de forma presencial en el centro de trabajo.

Valoración de riesgos catalogados como no Aceptables y/o Aceptables con Controles Específicos diferentes a los de tipo psicosocial y ergonómico.

6.3 Hipótesis de la investigación

La implementación del Manual contribuirá en la prevención y promoción de los riesgos psicosociales y biomecánicos en los colaboradores que desarrollan labores administrativas en modalidad de teletrabajo en MYPYMES del sector de telecomunicaciones

6.4 Fuentes de información

6.4.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias definidas para esta investigación son: Documentos oficiales sobre el teletrabajo en Colombia, registros de información de organizaciones con características similares al objeto de estudio, guías y manuales para la prevención de riesgos tipo psicosocial y biomecánico, reportes de estadísticas de accidentalidad y enfermedad laboral en el sector de telecomunicación, encuestas de investigación.

6.4.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias para el desarrollo de esta investigación son: Requisitos normativos vigentes en Seguridad y Salud en el Trabajo nacional o internacional, artículos de investigación sobre riesgo psicosocial y biomecánico.

6.5 Fases de investigación

6.5.1 Fase 1. Identificación y Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial y Biomecánico

Se realizará un formulario empleando la herramienta Google forms con el objetivo de obtener información relacionada con riesgos biomecánicos y psicosociales en el teletrabajo para MIPYMES del sector telecomunicaciones.

Para determinar el número de encuestas a realizar, se tomará el método estadístico de Muñiz, debido a que no se cuenta con información de la población de trabajadores que se encuentran en modalidad de teletrabajo en el sector de telecomunicaciones, se parte de un supuesto de una población de 100.000 trabajadores que se encuentren trabajando en esta modalidad.

De acuerdo con Muñiz se emplea la siguiente ecuación para poblaciones finitas (menos de 100.000 habitantes).

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde

n= Número de elementos de la muestra

N= Número de elementos del universo

P/Q= Probabilidades con las que se presentan el fenómeno

Z²= Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido

E= Margen del error permitido

Confianza del estudio 87%

Z	1.126391129
Z2	1.268756976
P	50%
Q	50%
N	100000
E	5%
E2	0.2500%

n= 126

Lo anterior indica que se debe realizar la encuesta a 126 trabajadores de MiPymes del sector telecomunicaciones bajo un grado de confianza del 87%.

Seguido a realizar la encuesta se empleará, la directriz para la identificación y Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial y Biomecánicos se realiza con base en la Guía Técnica Colombiana GTC-45, Guía para la Identificación de los Peligros y la Valoración de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional en su versión 2012-06-20.

Se debe comunicar y promover la participación del grupo de interés con respecto a la identificación y valoración de factores de riesgo psicosocial y Biomecánicos, se debe considerar la normatividad en seguridad y salud vigente en el lugar de trabajo a evaluar y debe asegurar la inserción de las actividades rutinarias y no rutinarias que conlleven en la ejecución de las actividades de carácter administrativo.

Para la identificación de peligros y valoración de riesgos se define una herramienta en Excel que permite recopilar la información, este instrumento facilita la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos.

Se define una matriz en la cual se establece de forma sistemática la información proveniente del proceso de la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos, la cual se actualizará

anualmente o cada vez que ocurra un accidente, incidente o una enfermedad laboral, esta deberá tener los siguientes ítems **Fuente especificada no válida.**

a) Proceso;

b) Zona / Lugar;

c) Actividades;

d) Tareas;

e) Rutinaria (Si o No);

f) Peligro;

- Descripción

- Clasificación

g) Efectos Posibles

h) Controles existentes

- Fuente

- Medio

- Individuo

i) Evaluación del riesgo:

- Nivel de deficiencia

- Nivel de exposición;

- Nivel de probabilidad ($NP = ND \times NE$);

- Interpretación del nivel de probabilidad

- Nivel de consecuencia

- Nivel de Riesgo (NR) e intervención, e

- Interpretación nivel de riesgo

j) Valoración del riesgo:

- Aceptabilidad del riesgo

k) Criterios para establecer controles

- Número de expuestos
- Peor consecuencia
- Existencia de requisito legal específico asociado (Si o no)

l) Medidas de Intervención

- Eliminación
- Sustitución
- Controles de Ingeniería
- Controles administrativos, señalización, advertencia y
- Equipos / elementos de protección personal

Para la descripción y clasificación de los peligros se debe tener en cuenta la siguiente tabla que ha sido tomada de la GTC 45 Guía para la Identificación de los Peligros y la Valoración de los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional en su versión 2012-06-20:

Tabla 1. Tabla de Peligros

Biológico	Físico	Químico	Psicosocial	Biomecánicas	Condiciones de seguridad	Fenómenos naturales
Virus	Ruido (impacto intermitente y continuo)	Polvos orgánicos inorgánicos	Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social,	Postura (prolongada mantenida, forzada, anti gravitacionales)	Mecánico (elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar, materiales proyectados	Sismo

			evaluación del desempeño, manejo de cambios)		sólidos o fluidos	
Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibras	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor	Esfuerzo	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Terremoto
Hongos	Vibración (cuerpo entero, segmentaria)	Líquidos (nieblas y rocíos)	Características del grupo social del trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo	Movimiento repetitivo	Locativo (almacenamiento, superficies de trabajo (irregularidades, deslizantes, con diferencia de nivel) condiciones de orden y aseo, caídas de objeto)	Vendaval
Rickettsias	Temperaturas extremas (calor y frío)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de	Manipulación manual de cargas	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Inundación

			control, definición de roles, monotonía, etc.).			
Parásitos	Presión atmosférica (normal y ajustada)	Humos metálicos, no metálicos	Interfaz persona tarea (conocimientos, habilidades con relación a la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización		Accidentes de tránsito	Derrumbe
Picaduras	Radiaciones ionizantes (rayos x, gama, beta y alfa)	Material Particulado	Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos)		Públicos (Robos, atracos, asaltos, atentados, desorden Público, etc.)	Precipitación, (lluvias, granizadas, heladas)
Mordeduras	Radiaciones no ionizantes (láser, ultravioleta infrarroja)				Trabajo en Alturas	
Fluidos o excrementos					Espacios Confinados	

Fuente: Fuente especificada no válida.

Nota. Esta tabla muestra la clasificación de peligros y su descripción

Dentro de los efectos posibles se tiene en cuenta la Tabla 2 que es un ajuste a la relacionada en la GTC 45.

Tabla 2. Efectos posibles

Categoría del daño	Daño leve	Daño moderado	Daño extremo
Salud	Molestias e irritación (ejemplo: Dolor de cabeza); Enfermedad temporal que produce malestar (Ejemplo: Diarrea)	Enfermedades que causan incapacidad temporal. Ejemplo: pérdida parcial de la audición; dermatitis; asma; desordenes de las extremidades superiores.	Enfermedades agudas o crónicas; que generan incapacidad permanente parcial, invalidez o muerte.
Seguridad	Lesiones superficiales; heridas de poca profundidad, contusiones; irritaciones del ojo por material particulado.	Laceraciones; heridas profundas; quemaduras de primer grado; conmoción cerebral; esguinces graves; fracturas de huesos cortos.	Lesiones que generen amputaciones; fracturas de huesos largos; trauma cráneo encefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; alteraciones severas de mano, de columna vertebral con compromiso de la medula espinal, oculares que comprometan el campo visual; disminuyan la capacidad auditiva.
Pérdidas Económicas	Los daños causados no superan cinco SMLV	Los daños causados ascienden a Diez SMLV	Daños parciales a la propiedad, maquinarias o muerte de colaboradores.

Fuente: Fuente especificada no válida.

Nota. Esta tabla muestra los efectos posibles que deben ser tomados en cuenta en la identificación y valoración de los factores de riesgos psicosocial y ergonómico.

Para este ejercicio no se tendrán en consideración la identificación de controles existentes, puesto que no es aplicado a un caso de estudio por lo tanto no es posible hacer esta identificación, sin embargo, en el desarrollo de esta actividad tomaremos esta variable para la valoración de riesgos desde la inexistencia de controles para justificar su necesidad de aplicación.

Para la implementación de este Manual, las empresas deberán tener en consideración la identificación de controles existentes, variables que es determinante para la valoración de riesgos y la definición de controles.

La valoración de los riesgos previamente identificados corresponde al proceso de determinar la probabilidad de que ocurran eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias, mediante el uso sistemático de la información disponible.

Para evaluar el nivel de riesgo (NR), se debería determinar lo siguiente:

En donde:

$$NR = NP \times NC$$

NP = Nivel de probabilidad

NC = Nivel de consecuencia

A su vez, para determinar el NP se requiere:

En donde:

$$NP = ND \times NE$$

ND = Nivel de deficiencia

NE = Nivel de exposición

Para determinar el nivel de deficiencia, el nivel de exposición, nivel de probabilidad, nivel de consecuencias, nivel del riesgo se realizará de acuerdo con lo relacionado en la GTC 45 en las tablas 2, 3, 4, 6, 7.

Ahora bien, el significado del nivel del riesgo nos ayudará a determinar la urgencia del control dependiendo de su aceptabilidad, lo anterior se relaciona en la Tabla 3.

Tabla 3. Significado del nivel de riesgo y su aceptabilidad

Nivel de Riesgo y de intervención	Valor de NR	Significado	Aceptabilidad del riesgo
I	4000-600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.	No Aceptable
II	500 – 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato.	No aceptable o Aceptable con control específico
III	120 – 40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad	Aceptable
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.	Aceptable

Fuente: **Fuente especificada no válida.**

Para esta investigación los riesgos psicosociales y Biomecánicos que hayan sido valorados como No Aceptables o Aceptables con control específico son los que se deberán priorizar en la determinación de controles y el desarrollo de su correspondiente Plan de Trabajo.

6.5.2 Fase 2. Medidas de control para la prevención y promoción de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos identificados como no aceptable y/o aceptable con control específico

Una vez identificados y valorados los riesgos psicosociales y biomecánicos como no aceptables o aceptables con control específico se deben implementar medidas de control y/o intervención de acuerdo con la jerarquía de controles que propone la Norma ISO 45001:2018 cuyo objetivo se enfoca principalmente en eliminar los peligros y seguido en reducir los riesgos, es decir reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos, o la severidad potencial de la lesión o daño, según lo refiere la GTC 45.

La jerarquía de controles es la siguiente:

Eliminación: Eliminar el peligro mediante la modificación de un diseño;

Sustitución: Reemplazar procesos, operaciones o materiales o equipos menos peligrosos;

Controles de Ingeniería: Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo, es decir utilizar sistemas de protección como de (ventilación, máquinas, enclavamiento, cerramientos, etc.);

Controles Administrativos, señalización y advertencias: Utilizar controles administrativos, incluyendo la formación; desarrollo de procedimientos, inspecciones de seguridad, entre otras.

Equipos / elementos de protección personal: Utilizar equipos de protección personal adecuados.

Se debe priorizar la definición de controles de acuerdo con el siguiente esquema que muestra el escenario ideal.



Ilustración 1. Jerarquía de Controles

Fuente: Elaboración propia con base en **Fuente especificada no válida.**

Para la definición de estas medidas de control se debe tener en cuenta la adaptación del trabajo al individuo, la necesidad de combinar más de un control, uso de nuevas tecnologías, uso de medidas de protección colectiva, el comportamiento humano, su aceptación y aplicabilidad. (GTC 45, 2012).

Es importante valorar la efectividad de los controles establecidos para determinar si son suficientes, si deben mejorarse o si por el contrario se deben crear nuevos, esta revisión se debería hacer de manera anual, o por la existencia de incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

6.5.3 Fase 3. Plan de trabajo para la implementación del Manual con las estrategias de prevención y promoción de peligros psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo.

El plan de trabajo para la implementación del manual estará compuesto por distintas etapas entre ellas:

- **Etapa inicial:** En la *etapa inicial* se realizará el diagnóstico inicial de la empresa, identificando los recursos necesarios para la elaboración del proyecto, los procesos que estarán en modalidad teletrabajo, las posibles debilidades que pueda generar el proyecto, la identificación de los riesgos etc.
- **Etapa de socialización:** En la *etapa de socialización* se compartirá con las personas identificadas como publico objeto el alcance del manual y sus partes principales, herramientas y demás aspectos generales, además de la manera en que se construyó para generar cercanía con las personas que lo usarán.
- **Etapa de capacitaciones:** En la *etapa de capacitaciones* se realizarán algunos ciclos de enseñanza utilizando metodologías dinámicas y mesas de trabajo donde se generen conversaciones que estén guiadas por las siguientes preguntas orientadoras. La idea es que

cada capacitación trabaje alrededor de una pregunta orientadora y use el manual como principal herramienta de trabajo. Las preguntas orientadoras son:

1. ¿Cómo identificar los factores psicosociales en el teletrabajo?
Factores psicosociales intralaborales
 2. ¿Cómo evaluar los factores psicosociales en el teletrabajo?
 3. ¿Cuáles son los efectos de una mala gestión de los riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo?
 4. ¿Cómo controlo estos riesgos en mi lugar de trabajo?
 5. Entre otras
- **Etapa de simulación:** En la *etapa de simulación* se realizará una dinámica grupal que integre al equipo de trabajo que este encargado de prevenir los riesgos psicosociales y biomecánicos de la empresa. Esta dinámica pondrá una situación real de inminente riesgo para un trabajador aleatorio de la empresa que requiera identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de su situación de riesgo. El objetivo de esta etapa es ejemplificar una situación real y entrenar al equipo de prevención de riesgos en el uso de las herramientas que tenga el manual y que permitan gestionar el riesgo.
 - **Etapa de evaluación:** Por último, en la *etapa de evaluación y retroalimentación* se realizarán pruebas de aprendizaje a fin de conocer el nivel de aprehensión que el público objetivo tuvo después del ejercicio. Además, habrá un espacio de retroalimentación en la cual la empresa hará sugerencias sobre el manual que eventualmente podrían ser mejoradas u optimizadas.

6.6 Cronograma

7. Resultados

7.1 Resultado Fase 1. Identificación y Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial y Biomecánico

La encuesta se realizó a 126 trabajadores que se encuentran trabajando en modalidad de teletrabajo realizando labores administrativas relacionadas con el sector de telecomunicaciones, los resultados más relevantes que arrojó la encuesta y que nos servirán para el desarrollo de la valoración de los riesgos identificados y para el planteamiento de las medidas fueron los siguientes:

Puesto de Trabajo Ergonómico

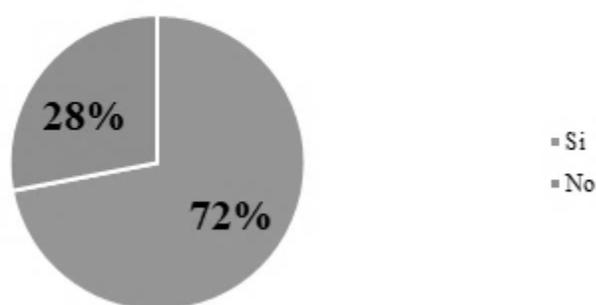


Ilustración 3. Puesto de trabajo Ergonómico

Fuente: Elaboración propia con base encuesta

Según los datos obtenidos un 28% de la población encuestada menciona no tener un puesto de trabajo ergonómico es decir que cumpla con las dimensiones y especificaciones óptimas en escritorio, silla, teclado, ratón, entre otros, lo que se puede considerar un factor de riesgo para la generación de desórdenes musculoesqueléticos. Ver ilustración 3.

La obligación del empleador es asegurarse de que el 100% de sus trabajadores cuenten con un puesto de trabajo confortable, ergonómico, eficiente, que permita lograr niveles de concentración adecuados para llevar a cabo la actividad laboral y que prevenga la aparición de DME.

Por lo anterior como parte de las medidas de control para la promoción y prevención de riesgo biomecánico se promoverá el desarrollo del diagnóstico de las condiciones de trabajo, mediante la

inspección a puestos de trabajo y el auto reporte de las condiciones de trabajo con el objetivo de definir las acciones de intervención en el trabajador.

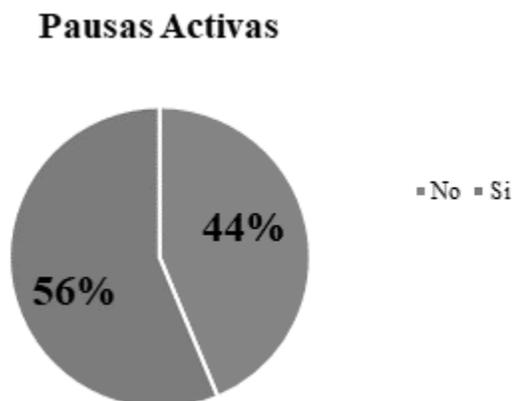


Ilustración 4. Población que realiza pausas activas

Fuente: Elaboración propia con base encuesta

El 44% de la población encuestada manifiesta no realizar pausas activas durante su jornada laboral ver ilustración 4 , si bien no hay requisito en tiempo definido para la realización de las pausas activas si está claro según la Ley 1355 de 2009 del Ministerio de Salud y Protección Social que las organizaciones deben asegurar espacios para la realización de pausas activas durante la jornada laboral y apoyarse en su ARL para su ejecución, también desde el Ministerio de Trabajo se recomienda realizar pausas activas en la jornada laboral máximo de 15 minutos y que deben ser parte del cálculo de las horas laborales.

Lo anterior es un indicador de que casi la mitad de la población encuestada tendría altas probabilidades de generar patologías relacionadas con la sobrecarga en el sistema osteo músculo articular (Ministerio de Salud, 2015).

En ese orden de ideas las organizaciones deben promover las pausas activas en el 100% de sus trabajadores para aliviar la tensión muscular, asegurar la higiene postural y evitar el sedentarismo que son causantes del deterioro de la salud.

Como parte de las actividades de control para la prevención y promoción del riesgo biomecánico desarrollaremos un Programa de Pausas Activas y Desarrollo de actividad Física titulado como

Programa Somos Más Activos, así como también el desarrollo de capacitaciones y talleres de Higiene Postural entre otros.

Novedades en Condiciones de Salud

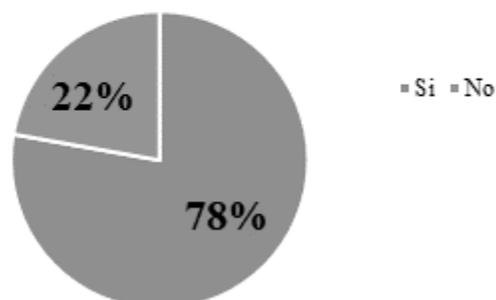


Ilustración 5. Novedades en condiciones de salud

Fuente: Elaboración propia con base encuesta

El 78% de la población encuestada manifiesta haber sentido durante los últimos 6 meses adormecimiento, dolor o inflamación en el cuello, espalda, hombro, brazos, codo, manos, muñecas, dedos, entre otros, principalmente el 51% en espalda baja y el 43% en el cuello. Ver ilustración 5.

Lo anterior puede estar relacionado con la no realización de las pausas activas, y el no poseer un puesto de trabajo ergonómico según los resultados analizados anteriormente, sin embargo, puede estar relacionado por otros factores que no se conectan con el contexto laboral.

Entonces, es por eso la importancia de promover dentro de las compañías la implementación de herramientas para conocer las condiciones de salud de los trabajadores lo que permitirá analizar las posibles causas, identificación del caso (de origen común, origen laboral) con el objetivo de establecer medidas preventivas y correctivas encaminadas a mejorar las condiciones de salud del trabajador y del ambiente laboral.

Como parte de las acciones que definimos en el Programa para la promoción y prevención de riesgos biomecánicos vimos la necesidad de promover el auto reporte de las condiciones de salud en los trabajadores con énfasis osteomuscular, seguimiento a reportes, indicadores, identificar y

brindar atención oportuna de los casos de DME con el objetivo de disminuir o evitar la progresión de DME, entre otros.

Cambios emocionales - Carga Laboral

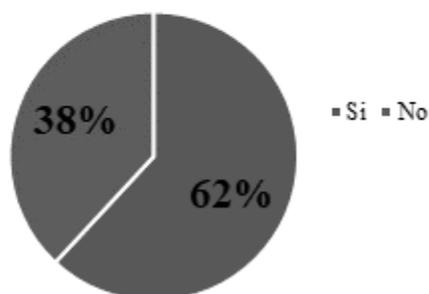


Ilustración 6. Cambios emocionales - Carga laboral

Fuente: Elaboración propia con base encuesta

El 62% de la población encuestada ha experimentado estados emocionales negativos debido a la carga laboral, entre los que se encuentran la angustia, la frustración, el nerviosismo, la soledad y la tristeza, entre otros. Ver Ilustración 6.

Lo anterior puede ser una manifestación emocional generada por la emergencia sanitaria ocasionada por la Pandemia del Covid-19, la multiplicidad de funciones entre la vida personal y la vida laboral, la falta de comunicación, interacción social, entre otros, son detonantes de la aparición de emociones negativas que pueden afectar la salud mental, la productividad y sostenibilidad del negocio.

Aumento de la Jornada Laboral

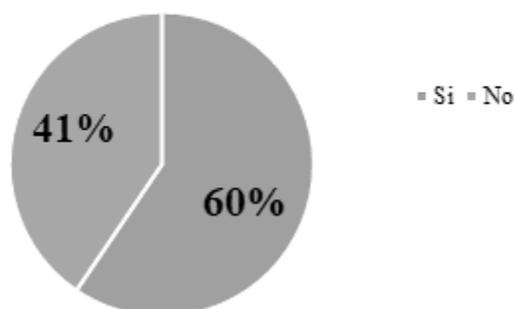


Ilustración 7. Aumento de la jornada Laboral

Fuente: Elaboración propia con base encuesta



Ilustración 8. Horas extra empleadas

Fuente: Elaboración propia con base encuesta

De acuerdo con la ilustración 7, el 60% de los trabajadores encuestados manifiestan el incremento de su jornada laboral por la modalidad de teletrabajo, el 49% de estos trabajadores mencionan que su incremento entre 1 a 3 horas y el 32% de esos trabajadores dicen que se ha aumentado su jornada laboral entre 3 o más horas. Ilustración 8

Lo anterior indica que las organizaciones deben establecer acuerdos mínimos promoviendo la desconexión laboral digital con el objetivo de no generar un impacto negativo sobre la salud mental y el equilibrio emocional de los trabajadores, es por eso que el Programa de Riesgo Psicosocial

que proponemos en esta investigación estará encaminado en establecer lineamientos que garanticen la desconexión laboral, entre los que se encuentran definir y respetar los horarios, jornadas de trabajo, descansos por parte de los empleadores y los trabajadores.

Para obtener los resultados de la encuesta a nivel de detalle por favor consultar el Anexo 1. Informe de encuesta de Teletrabajo.

Luego de realizar la identificación de los peligros biomecánicos y psicosociales para las labores administrativas en teletrabajo y haber realizado su valoración se han identificado los siguientes riesgos como no aceptables o aceptable con control específico a los que determinaremos las medidas de intervención.

El peligro Biomecánico asociado a postura sedente prolongada por la adopción obligada de posturas frente al escritorio durante la mayor parte de la jornada laboral es valorado como un riesgo no aceptable debido a que su probabilidad de ocurrencia es muy alto, porque el nivel de deficiencia es alto ya que se pueden generar desórdenes por traumas acumulativos, generando alteraciones posturales, cervicales y lumbalgias; así como su nivel de exposición es continuo ya que se presenta varias veces durante la jornada laboral, lo anterior puede desencadenar en una incapacidad temporal.

Otro peligro biomecánico con una aceptabilidad de riesgo como no aceptable está relacionado con los movimientos repetitivos en miembros superiores (muñecas, dedos) durante el uso de los equipos electrónicos y sistemas de cómputo (teclado), el nivel de deficiencia es determinado alto ya que puede ocasionar Síndromes dolorosos e incapacitantes como lo son el Síndrome del túnel carpiano, epicondilitis, tendinitis, enfermedad de Quervain y que además puede ser calificado como enfermedad laboral acarreando costos adicionales a las organizaciones.

El siguiente peligro biomecánico con una aceptabilidad de riesgo como no aceptable o aceptable con control específico está asociado al esfuerzo: componente visual de la tarea debido a los requerimientos visuales de las tareas que involucran la visualización permanente de monitores, el nivel de deficiencia es alto por que puede generar cefaleas que pueden dificultar el desarrollo de labores, además que su exposición es continuo ya que se presenta varias con tiempo prolongado

durante la jornada laboral, sin embargo puede generar lesiones leves que no requieren incapacidad pero si interfieren con la productividad.

Por otra parte otros riesgos no aceptables relacionado con peligro psicosocial están asociado a las características de la organización del trabajo (demandas cualitativas y cuantitativas de la labor), las condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea), Jornadas de Trabajo sin tomar pausas o descansos, debido a la multiplicidad de funciones y jornadas de trabajo extensa, es un peligro que puede ocasionar trastornos de ansiedad, estrés ocupacional, alteraciones gastrointestinales y cardiovasculares que pueden generar ausentismo laboral, pérdida de la productividad y en algunos casos incapacidades temporales.

Las deficiencias y fallas en la comunicación a nivel interno entre el equipo de trabajo y con las demás áreas, y a nivel externo puede generar irritabilidad, conflictos laborales, alteraciones emocionales, nervios e incluso alteraciones gastrointestinales que a su vez repercuten en el desempeño de los equipos de trabajo, productividad individual, es por ello que se ha considerado el peligro psicosocial relacionado a la comunicación como un riesgo no Aceptable o aceptable con control específico.

Para obtener el detalle de la identificación de peligros y valoración de riesgos para las labores administrativas en modalidad de teletrabajo del sector de telecomunicaciones consulte el Anexo 2. Matriz P&R.

7.2 Resultado Fase 2. Medidas de control para la prevención y promoción de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos identificados como no aceptable y/o aceptable con control específico

7.2.1 Programa para la prevención y promoción de riesgos biomecánicos

7.2.1.1 Objetivo del Programa

Establecer estrategias para la promoción y prevención de desórdenes musculoesqueléticos relacionadas con el teletrabajo en labores administrativas para las MiPymes del sector de telecomunicaciones.

7.2.1.2 Alcance del Programa

Todos los teletrabajadores de MiPymes del sector de las telecomunicaciones que ejecuten labores administrativas incluyen el proceso de diagnóstico de las condiciones de salud y trabajo, definición de indicadores y estrategias focalizadas.

7.2.1.3 Responsabilidades

- **Responsabilidad de la Alta Dirección**

- Ofrecer seguridad y salud a los trabajadores en el puesto de trabajo.
- Orientar y vigilar el manejo de los DME relacionados con el trabajo, su esfuerzo debe ser dirigido a identificar y reducir los factores de riesgo.
- Facilitar la vigilancia y el reconocimiento del peligro y su nivel de exposición.
- Proveer el entrenamiento apropiado el cual debe incluir: reconocimiento y reporte de los signos y síntomas musculares que puedan estar relacionados con el trabajo, uso adecuado de elementos y recursos de trabajo y saber a quién contactar para obtener asistencia.

- **Responsabilidad del Teletrabajador**

- Participación en discusiones relacionadas con su sitio y método de trabajo
- Presentar sugerencias del uso indicado de herramientas y equipo de trabajo.
- Participar en el diseño del trabajo, equipos y procedimientos.

- Participar en programas de educación y entrenamiento relacionados.
- Notificar en forma temprana al empleador sobre síntomas.
- **Responsabilidad del responsable de SST**
 - Elaboración del diagnóstico integral: diagnóstico de condiciones de salud y trabajo.
 - Seguimiento de planes de mejora.
 - Establecimiento del sistema de información: el cual será actualizado permanentemente según diagnósticos de condiciones de trabajo y de salud, intervenciones y seguimiento de tablero de indicadores.

7.2.1.4 Definición de Caso

Las siguientes Patologías serán objeto de vigilancia y definición de casos conforme lo propuesto en las Guías de atención en Salud Ocupacional del Ministerio de Protección Social:

- Síndrome del túnel del carpo.
- Tenosinovitis de Quervain.
- Epicondilitis.
- Hombro doloroso.
- Dolor lumbar inespecífico.
- Hernia discal.

Tabla 4. Clasificación de Casos DME y manejo

CLASIFICACIÓN		HALLAZGOS	AUSENTISMO	AUTOREPORTE	CONDUCTA DE MANEJO	
A	SANO O NO CASO	Sin hallazgo	Sin ausencias	No aplica	Inclusión en actividades de promoción y prevención de Riesgo Biomecánico	
B	SUSCEPTIBLE	Factores de riesgo individuales asociados a DME	No aplica	No aplica	Seguimiento anual en exámenes médicos ocupacionales.	
C	PROBABLE	SOSPECHO SO	Síntomas + signos sugestivos a DME últimos 3 meses	Un episodio o más de ausencia con diagnóstico relacionado con DME por trauma acumulativo	Reporte una sola vez en tres meses	Verificación condiciones de trabajo (inspecciones de puesto de trabajo)
D		CONFIRMADO DE ORIGEN COMÚN	Diagnostico DME confirmado médico tratante	Presencia o no de episodios.	Reporte de tratamiento y recomendaciones por parte	*Seguimiento de consulta y tratamiento EPS.

					del médico tratante.	*Cumplimiento de recomendaciones emitidas por médico tratante y/o médico EMO.
E	CONFIRMADO DE ORIGEN LABORAL		Enfermedad aceptada de origen laboral por última instancia responsable.			*Seguimiento de consulta y tratamiento ARL. *Cumplimiento de recomendaciones emitidas por ARL

Fuente: **Fuente especificada no válida.**

7.2.1.5 Desarrollo del Programa

Planear

- **Diagnóstico de las condiciones de Trabajo**

Actividad 1: Realizar una identificación, descripción y evaluación de las condiciones de trabajo con el objetivo de determinar la población en riesgo y priorizar las acciones.

- Realizar la identificación de los peligros biomecánicos y la valoración de los riesgos, teniendo en cuenta postura sedente prolongada y movimientos repetitivos.

Se recomienda realizar la matriz de peligros y riesgos de acuerdo con la metodología de la GTC 45 del 202, o la metodología adoptada por la empresa.

- Aplicar listas de verificación a puestos de trabajo con video terminal con periodicidad anual a menos que se presenten cambios de instalaciones o mobiliario, para ello se sugiere aplicar la encuesta de auto reporte de condiciones de puestos de trabajo en casa. Anexo 3. Auto reporte de Condiciones de Trabajo - Teletrabajo, que ha sido tomada del libro Blanco del Teletrabajo.
- Para garantizar la cobertura a los puestos de trabajo, se realizará un análisis fotográfico con énfasis biomecánico, puede tener como aliado estratégico a la ARL para el asesoramiento, control y seguimiento de los riesgos laborales.
- A los casos que han realizado auto reporte de síntomas osteomusculares y se encuentran en modalidad de teletrabajo se les realizará una inspección de puestos de trabajo por videollamada.
- Evaluar el factor de riesgo para procesos de calificación de origen con ayuda de su ARL.

Actividad 2: *Describir las condiciones de Salud con énfasis osteomuscular de los trabajadores y Clasificar a los trabajadores según su nivel de riesgo individual, cargo u ocupación.*

- Realizar descripción sociodemográfica de la población.
- Tener a la mano información de los exámenes médicos periódicos con énfasis osteomuscular.
- Realizar análisis de ausentismo Osteomuscular y clasificar de acuerdo con las patologías propuestas por la Guías de atención en salud ocupacional del Ministerio de protección social, puede asesorarse con médico ocupacional que disponga su ARL.
- Promover en los trabajadores el Auto reporte de Sintomatología asociada a DME, la organización puede realizarlo a través de formulario de internet donde el

trabajador pueda reportar signos o síntomas asociados a DME relacionados con el trabajo, esta información servirá como insumo para solicitar al asesor de la ARL una inspección de puesto de trabajo a fin de identificar peligros biomecánicos y establecer las medidas necesarias.

- De acuerdo con el Diagnóstico de Condiciones de Salud se debe definir las acciones de intervención prioritaria.

Hacer

- **Intervención en la Fuente**

Actividad 1: *Implementación de medidas de intervención diseñadas en la etapa anterior, esta va de acuerdo con el riesgo identificado y a los recursos destinados por la organización.*

- Aplicación de los ajustes recomendados identificados en las inspecciones a puestos de trabajo. Si se detecta la necesidad de adquirir nuevos elementos de trabajo ergonómicos se debe acordar la compra entre trabajador y empleador. Si está dentro de las posibilidades de la organización el suministro de estos elementos la responsabilidad de su entrega estará a cargo del trabajador.
- Definición, divulgación y aplicación del estándar de puestos en los colaboradores. Anexo 4. Estándar de un Puesto de Trabajo y video Organización de Puestos de Trabajo - Teletrabajo enlace. <https://www.youtube.com/watch?v=LzAxRpBZZ0k>

- **Intervención en el Trabajador**

Actividad 1: *Desarrollar actividades que promuevan hábitos de estilo y trabajo saludables encaminado a consolidar los factores protectores con respecto a desórdenes musculoesqueléticos.*

- Implementar el Programa “SOMOS MÁS ACTIVOS” el cual busca promover la actividad física, las pausas activas como estilo de Vida Saludable, que permita generar salud física y mental en los colaboradores de las compañías, evitando la

generación de lesiones osteo-musculares, generando una cultura de autocuidado y de prevención, que garanticen una población trabajadora saludable, capaz de liderar la prevalencia de estilos de vida saludable en el ámbito laboral, familiar y en su comunidad.

Este programa incluye el desarrollo de pausas activas (mentales, visuales, físicas) y desarrollo de sesiones de actividad física (Ejercicios aeróbicos). La implementación en horas de este programa dependerá de los recursos disponibles de la organización, en todo caso se sugiere que la organización se asesore con su ARL para su implementación. El desarrollo de este programa se puede visualizar en el numeral 7.2.2 del presente trabajo.

- Realización de un Plan de Capacitaciones para prevención de Desórdenes Musculoesqueléticos: Definición de patologías, factores de riesgo laborales y extralaborales, recomendaciones, higiene postural. Las capacitaciones deben ser desarrolladas con personal capacitado, se sugiere desarrollar el Plan de Capacitaciones con el acompañamiento de la ARL.
- Desarrollo de Talleres para la adecuación de Puestos de Trabajo en Teletrabajo con asesoramiento de la ARL.

Actividad 2: *Identificar y brindar atención oportuna de los casos de DME con el objetivo de disminuir o evitar la progresión de DME*

- Análisis de ausentismos y resultados de exámenes periódicos ocupacionales.
- Remitir los casos identificados y sospechosos a EPS para su respectivo diagnóstico y tratamiento.
- Identificación del caso (origen laboral u origen común), esto se puede realizar mediante la evaluación del puesto de trabajo.

Actividad 3: *Realizar intervenciones a los casos asociados a DME de origen laboral, con el objetivo de promover y mantener la calidad de vida y productividad del trabajador*

- Realizar valoraciones y seguimientos con médico tratante bajo una perspectiva clínica para el desarrollo de recomendaciones médicas.
- Realizar valoraciones y conceptos de terapia ocupacional con el objetivo de definir el plan terapéutico.
- Realizar seguimiento al proceso de reintegro incluyendo readaptación laboral y si es el caso reubicación.

Verificar

- **Seguimiento a Indicadores de Gestión**

Actividad 1: Realizar seguimiento a Indicadores de Gestión en Programa DME con el objetivo de verificar el cumplimiento, impacto y tendencias.

Tabla 5. Indicadores de Gestión Programa DME

INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	NUMERADOR	DENOMINADOR
-----------	------------------------	---------	-----------	-------------

<p>Incidencia casos probables de DME</p>	<p>Conocer el número de casos nuevos probables de DME, con el fin de identificar sus fuentes de riesgo e intervenirlas.</p>	<p>(Número de casos nuevos probables (sospechosos y confirmados de EC) en el periodo. / Promedio de trabajadores en el periodo) * 100.000</p>	<p>Número de casos nuevos probables en el periodo.</p>	<p>Promedio de trabajadores en el periodo</p>
<p>Prevalencia casos probables de DME</p>	<p>Monitorear el número de casos antiguos y nuevos probables de DME con el fin de identificar sus fuentes de riesgo e intervenirlas.</p>	<p>(Número de casos nuevos y antiguos probables (sospechosos y confirmados de EC) de DME / Promedio de trabajadores en el periodo) *100.000</p>	<p>Número de casos nuevos y antiguos de enfermedades laborales en el periodo</p>	<p>Promedio de trabajadores en el periodo</p>
<p>Prevalencia Enfermedad Laboral (EL) por DME</p>	<p>Monitorear el número de casos antiguos y nuevos de enfermedad laboral por DME con el fin de identificar sus fuentes de riesgo e intervenirlas.</p>	<p>(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral por DME en el periodo / Promedio de trabajadores en el periodo) *100.000</p>	<p>Número de casos nuevos y antiguos de enfermedades laborales por DME en el periodo</p>	<p>Promedio de trabajadores en el periodo</p>
<p>Incidencia Enfermedad Laboral (EL) por DME</p>	<p>Conocer el número de casos nuevos de enfermedad laboral por DME, con el fin de identificar sus fuentes de riesgo e intervenirlas.</p>	<p>(Número de casos nuevos de enfermedad laboral por DME en el periodo. / Promedio de trabajadores en el periodo) * 100.000</p>	<p>Número de casos nuevos de enfermedad laboral por DME en el periodo.</p>	<p>Promedio de trabajadores en el periodo</p>
<p>Frecuencia de DME</p>	<p>Conocer el número de casos de DME, en un período de tiempo con el fin de identificar sus fuentes de riesgo e intervenirlas.</p>	<p>(Número de eventos de DME que se presentaron en el mes/ Número de trabajadores en el mes) *100</p>	<p>Número de eventos de DME que se presentaron en el mes</p>	<p>Número de trabajadores en el mes</p>

Severidad de DME	Conocer el impacto de los DME a través de las incapacidades generadas por esta causa.	(Número de días de incapacidad por DME+ el número de días cargados en el mes/ Número de trabajadores en el mes) *100	Número de días de incapacidad por DME+ el número de días cargados en el mes	Número de trabajadores en el mes
------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Actuar

- **Definición de mejoras y cronograma**

Actividad 1: *Diseñar mejoras y estrategias de acuerdo con el análisis en la etapa anterior de Verificar (Seguimiento a la Gestión del Programa DME)*

- Realizar cronograma de actividades de mejora, definiendo recursos, fechas, y responsables.

7.2.2 Programa “SOMOS MÁS ACTIVOS”

7.2.2.1 Objetivo del Programa

Promover la actividad física y las pausas activas como estilo de Vida Saludable, que permita generar salud física y mental en los colaboradores de las organizaciones, evitando la generación de lesiones osteo-musculares y la aparición de factores de riesgo psicosocial, generando una cultura de autocuidado y de prevención, que garanticen una población trabajadora saludable, capaz de liderar la prevalencia de estilos de vida saludable en el ámbito laboral, familiar y en su comunidad.

7.2.2.2 Alcance del Programa

Todos los teletrabajadores que ejecuten labores administrativas. Abarca sesiones de pausas activas físicas, mentales y desarrollo de sesiones de actividad física como ejercicios aeróbicos.

7.2.2.3 Metodología

- **Fase 1. Sensibilización e Inscripción al programa**

- Sensibilización del Programa: Difusión del programa: ¿Qué es?, ¿En qué consiste?, ¿Cómo participar? La difusión se debe realizar haciendo uso de los medios tecnológicos de la organización, correo electrónico, redes sociales, reuniones virtuales, entre otras. Debe apoyarse en el asesor especialista en SST suministrado por la ARL.
- Inscripciones: Los colaboradores interesados en participar de las sesiones de actividad física deben inscribirse en el formato de registro de actividades. Esta actividad no aplica para participación en sesiones de pausas activas físicas y mentales. Anexo 5. Inscripciones Programa Somos más activos.
- Cuestionario par-Q: Luego de inscribirse el colaborador debe diligenciar el formato de pre-participación para la actividad física Par-Q, formato que tendrá vigencia por 1 año corrido después del diligenciamiento, cuestionario que servirá como consentimiento informado del estado de salud del colaborador para determinar si puede o no realizar la práctica de actividad física sin riesgo, y si no debe consultar a su médico. Esta actividad no aplica para participación en sesiones de pausas activas físicas y mentales. Anexo 6. Cuestionario PAR-Q.
- Seguimiento individual por médico aptitud física: De acuerdo con los resultados del cuestionario Par-Q, si el colaborador responde positivo en algunos de los ítems debe consultar a su médico y él deberá emitir la aprobación de aptitud para la práctica de actividad física. Es actividad no aplica para participación en sesiones de pausas activas físicas y mentales

- **Fase 2. Ejecución de SOMOS MÁS ACTIVOS**

- Se debe realizar Test de Valoración inicial al Programa, mediante una ficha de valoración física para evaluar la condición física inicial del colaborador, la cual tendrá un seguimiento definido por la organización. Anexo 7. Ficha de Valoración SOMOS MÁS ACTIVOS
- Desarrollo de Sesiones de actividad física: Ejercicios aeróbicos

Son aquellos en los cuales las personas consumen gran cantidad de oxígeno, son de larga duración y que no requieren esfuerzos máximos. Entre estos se destacan caminar, bailar, nadar, trotar, andar en bicicleta, etc. No se requiere que el individuo termine muy agotado y extenuado. Los ejercicios aeróbicos son los que por excelencia protegen y mejoran la salud de las personas.

Como mínimo se recomienda hacer 30 minutos de ejercicio aeróbico distribuidos así:

5 minutos de calentamiento.

20 minutos de actividad aeróbica.

5 minutos de estiramiento y enfriamiento.

El desarrollo de las clases puede ser asesorado por un profesional en actividad física que disponga la ARL, o puede hacer uso de canales digitales que disponga la ARL de fácil acceso por medio de videos, folletos, infografías, entre otros.

Los horarios y días definidos para el desarrollo de estas sesiones de actividad física dependen de las directrices internas de cada organización, sin embargo, para incentivar hábitos saludables la organización podría brindar media hora laboral y media hora de tiempo por parte del colaborador, lo anterior sin que afecte el desarrollo de actividades propias de la operación; entonces el escenario ideal sería implementar el programa dos sesiones a la semana, cada sesión de una hora.

- Para el desarrollo de las pausas activas físicas y mentales se recomienda hacer breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés.

Algunas de las recomendaciones básicas para realizar las pausas activas son:

Realizarlas cada 2 horas máximo, realizarlas de forma progresiva y a un ritmo cómodo, realizar un calentamiento articular antes de iniciar con los movimientos, al ejecutar

estiramientos no se deben realizar al punto de sentir dolor, es importante escuchar y entender al cuerpo.

Para la ejecución de estas actividades puede asesorarse con la ARL o por el contrario puede liderarlas con el encargado o responsable en SST siguiendo las indicaciones del Anexo 8. Manual de Pausas Saludables orientado por la ARL SURA.

La difusión e implementación de las Pausas Activas se puede generar por medio de recordatorios por correo electrónico, generación de eventos o reuniones virtuales de acuerdo con periodicidad, divulgación de folletos o videos descriptivos, entre otros. Lo ideal es que la organización haga uso efectivo de los instrumentos tecnológicos que tenga a su alcance para hacer llegar la información a sus colaboradores.

- **Indicadores del Programa**

Actividad 1: Seguimiento a indicadores de Gestión del Programa

Tabla 6. Indicadores de Gestión Programa SOMOS MÁS ACTIVOS

Indicador	Definición	Fórmula
Cumplimiento	Porcentaje de Actividades ejecutadas con respecto a las programadas.	$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Número de actividades programadas}) * 100$
Cobertura Sesiones Actividad Física	Porcentaje de participación del personal en las sesiones de actividad física	$(\text{Número de personal asistente a clase} / \text{Número de personal inscrito a clase}) * 100$
Cobertura Pausas Activas	Porcentaje de participación de personal a pausas activas	$(\text{Número de personal asistente a pausas activas} / \text{Número de personas programadas a pausas activas}) * 100$

Fuente: Elaboración Propia

7.2.3 Programa para la promoción y prevención de riesgo psicosocial

7.2.3.1 Objetivo del programa

Establecer estrategias para la promoción y prevención de condiciones psicosociales que puedan llegar a afectar la salud de los trabajadores en modalidad de teletrabajo en las MiPymes del sector de telecomunicaciones

7.2.3.2 Alcance del programa

Todos los teletrabajadores de MiPymes del sector de las telecomunicaciones que ejecuten labores administrativas incluyen el proceso de diagnóstico de las condiciones de salud y trabajo, definición de indicadores y estrategias focalizadas

7.2.3.3 Responsabilidades

- **Responsabilidad de la Alta Dirección**

- Ofrecer seguridad y salud a los trabajadores en el puesto de trabajo.
- Orientar y vigilar el manejo de las enfermedades asociadas a factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo, su esfuerzo debe ser dirigido a identificar y reducir los factores de riesgo.
- Facilitar la vigilancia y el reconocimiento del peligro y su nivel de exposición.
- Proveer el entrenamiento apropiado el cual debe incluir: reconocimiento y reporte de los signos y síntomas musculares que puedan estar relacionados con el trabajo, uso adecuado de elementos y recursos de trabajo y saber a quién contactar para obtener asistencia.

- **Responsabilidad del Teletrabajador**

- Participación en discusiones relacionadas con su sitio y método de trabajo
- Presentar sugerencias del uso indicado de herramientas y equipo de trabajo.
- Participar en el diseño del trabajo, equipos y procedimientos.
- Participar en programas de educación y entrenamiento relacionados.

- Notificar en forma temprana al empleador sobre síntomas.
- **Responsabilidad del responsable de SST**
 - Elaboración del diagnóstico integral: diagnóstico de condiciones de salud y trabajo.
 - Seguimiento de planes de mejora.
 - Establecimiento del sistema de información: el cual será actualizado permanentemente según diagnósticos de condiciones de trabajo y de salud, intervenciones y seguimiento de tablero de indicadores.

7.2.3.4 Definición de caso

Sera de vital importancia el cumplimiento de la Resolución 2404 de 2019, apoyándose de los referentes mencionados allí:

Batería de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales

- Condiciones intralaborales (Demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, recompensa)
- Condiciones extralaborales (entorno familiar, social y económica del trabajador)
- Condiciones individuales (características propias de cada trabajador o características socio demográficas)

Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora

- Detección de necesidades de intervención
- Acciones y protocolos de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos
- Seguimiento, medición y mejora continua

Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral

- Acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos

Ilustración 9. Referentes riesgo psicosocial resolución 2404 de 2019

Fuente: Elaboración propia con base a referentes resolución 2404 de 2019

Las patologías que serán objeto de vigilancia e incluidas en el manual de prevención y promoción serán las siguientes:

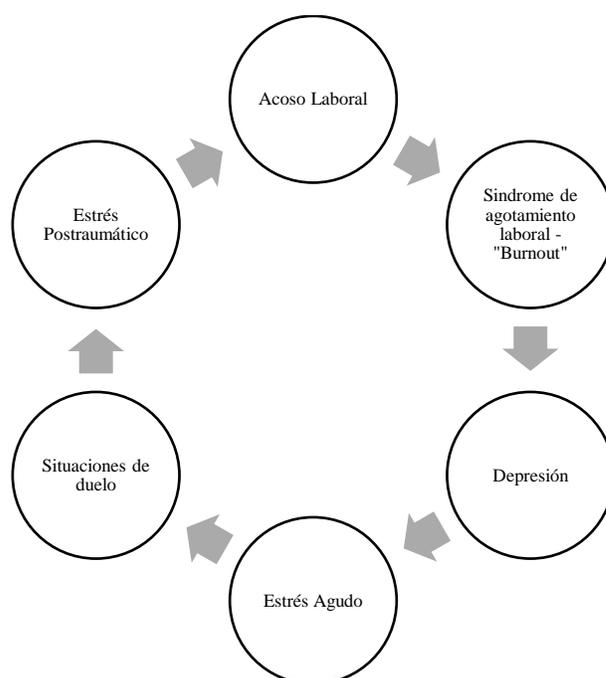


Ilustración 10. Patologías objeto de vigilancia - Riesgo psicosocial

Fuente: Elaboración propia

7.2.3.5 Desarrollo del Programa

Planear

- **Diagnóstico de las condiciones de trabajo**

Actividad 1: Realizar una identificación, descripción y evaluación de las condiciones de trabajo con el objetivo de determinar la población en riesgo y priorizar las acciones

- Realizar la identificación de los peligros psicosociales y la valoración de los riesgos, teniendo en cuenta la gestión organizacional, las demandas cualitativas y cuantitativas de la labora, la comunicación, las condiciones de la tarea, las jornadas laborales

nocturnas y las pausas y descansos. Se recomienda realizar la matriz de peligros y riesgos de acuerdo con la metodología de la GTC 45 del 202, o la metodología adoptada por la empresa.

- Aplicar la batería de riesgo psicosocial y guías complementarias de apoyo descritas en la resolución 2404 de 2019.
- Evaluar el factor de riesgo con ayuda de la ARL

Actividad 2: *Describir las condiciones de Salud con énfasis psicosocial de los trabajadores y Clasificar a los trabajadores según su nivel de riesgo individual, cargo u ocupación.*

- Realizar descripción sociodemográfica de la población.
- Tener a la mano información de los resultados arrojados por la batería de riesgo psicosocial, junto con las recomendaciones asociadas.
- Realizar análisis de ausentismo a causa de patologías como estrés, depresión etc., que puedan estar asociadas con el ámbito, puede asesorarse con médico ocupacional que disponga su ARL.
- Promover en los trabajadores el Auto reporte de Sintomatología asociada a las patologías mencionadas anteriormente, la organización puede realizarlo a través de formulario de internet donde el trabajador pueda reportar signos o síntomas asociados a patologías psicosociales relacionadas con el trabajo, esta información servirá como insumo para solicitar al asesor de la ARL una inspección de puesto de trabajo a fin de identificar peligros psicosociales y establecer las medidas necesarias.
- De acuerdo con el Diagnóstico de Condiciones de Salud se debe definir las acciones de intervención prioritaria.

Hacer

- **Batería de riesgo psicosocial**

Se realizará el análisis de las condiciones intralaborales y extralaborales del trabajador como lo son:

Tabla 7. Condiciones intralaborales y extralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga menta Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores
	Recompensa	Reconocimiento y compensación

		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
Condiciones extralaborales		Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relación interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo. vivienda

Fuente: **Fuente especificada no válida.**

Los instrumentos que conforman la batería son **Fuente especificada no válida.:**

- a. Ficha de datos generales (información socio – demográfica e información ocupacional del trabajador)
- b. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A – Forma B)
- c. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
- d. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo
- e. Guía para entrevistas semiestructuradas
- f. Guía para grupos focales
- g. Cuestionario para la evaluación del estrés

Es de vital importancia que la empresa debe tener en cuenta factores como (i) la idoneidad de los profesionales que aplican los instrumentos, (ii) reserva de la información y consentimiento informado, (iii) integridad de los instrumentos aplicados. Según la Resolución 2646 de 2008, la evaluación de factores psicosociales deberá ser realizada por un experto, y en particular un *“psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional”*.

- **Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora**

A continuación, se mencionarán algunas estrategias planteadas por la guía para promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos asociados.

Tabla 8. Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora

Acción	Objetivo	Plan
Plan de formación de los trabajadores	Ajuste entre las exigencias de la tarea y de la organización, con los conocimientos y competencias del personal	<p>Plan formador de formadores:</p> <p>Se identificarán las características de cada cargo, en relación con los objetivos de la organización, con el fin de determinar las competencias necesarias para cada cargo. Se deben incluir la formación en procesos de inducción y reinducción.</p> <p>Se recomienda que la organización se apoye de las cajas de compensación familiar, ARL, gremios, instituciones educativas o el SENA para que el proceso de capacitación no resulte monótono.</p> <p>Se realizarán convocatorias internas con el fin de que los colaboradores puedan ascender en la escala jerárquica de la organización, la formación asociada a estas convocatorias será realizada por los mismos miembros de la organización, los cuales conocen los procedimientos y cuentan con las</p>

competencias necesarias para esta labor.

**Estrategias
de afrontamiento**

de Modificar la percepción, interpretación y manejo de los problemas en los trabajadores que se exponen a situaciones devastadoras

Plan Mindfulness

Identificar aquellos cargos que cuenten con mayor exigencia emocional.

Organizar sesiones grupales o individuales para fortalecer estrategias de afrontamiento de las personas ante situaciones.

Se sugiere emplear el método de afrontamiento emocional “mindfulness” es una práctica de meditación que cultiva la conciencia del momento presente, sin realizar juicio de valor, permite manejar mejor el manejo que se le da a las situaciones, el objetivo es desarrollar estrategias como:

- Confrontación mediante esfuerzos de un sujeto para cambiar la situación
- Planificación para solucionar el problema
- Aceptación de la responsabilidad
- Distanciamiento o adaptación al problema
- reevaluación positiva
- Escape o evitación

- Búsqueda o apoyo social de terceros

El programa debe ser desarrollado en compañía de un profesional con formación clínica (psiquiatra o psicólogo) con experiencia en terapia individual y grupal

Enriquecimiento de puestos de trabajo	Disminuir la exposición a tareas rutinarias, a través de la incorporación que incrementen el sentido de integralidad del proceso	Se debe realizar los cargos que conforman un ciclo dentro de un proceso dentro de la organización, revisando si existe la posibilidad de realizar ajustes en la labor asignada, introduciendo mayor variedad de tareas, que puedan enriquecer el puesto de trabajo, sin aumentar la carga laboral del mismo, esta actividad se debe realizar con participación del colaborador y del jefe inmediato. Se puede emplear una ampliación vertical, en la que las nuevas funciones se encuentren relacionadas a un nivel más elevado dentro de la organización, se debe tener en cuenta de igual forma la autonomía del colaborador. Esta actividad puede ser incluida en el plan formador de formadores
Fomentar mecanismos adecuados de comunicación	Hay que asegurar que la información se recibe	Plan Comunicándonos El propósito de este programa es garantizar la comunicación efectiva

oportunamente en todos los niveles de la organización en los diferentes niveles de la organización.

La información debe ser clara y precisa, accesible a todas las personas que las necesiten, debe ser suficiente y relevante y emplear un lenguaje comprensible para las partes que se comunican.

Gestión de cargas de trabajo	Controlar la sobrecarga cuantitativa y mental derivada de ciertas tareas	Realizar una revisión de las cargas laborales de los colaboradores, identificar aquellas que pueden generar una sobrecarga cuantitativa o mental, e identificar las situaciones en las cuales se puede presentar. Seguido a esto distribuye eficazmente las tareas, facilitando el acceso a la información y realizando entrenamientos continuos para gestionar la carga de trabajo
Gestión de las pausas en el trabajo	Facilitar un tiempo de recuperación adecuado dentro de la jornada laboral	Apoyarse en el programa “Somos más activos”
Fomento de la calidad de las relaciones familiares	Fomentar la calidad de las relaciones familiares de los trabajadores a través de la implementación de espacios participativos, recreativos y formativos	Establecer convenios con entidades externas para obtener servicios o beneficios que den cobertura a las familias de los trabajadores
Fomento de actividades educativas, deportivas, recreativas y culturales	Promover la salud y bienestar de los trabajadores a través de diferentes alternativas de	Plan Activádonos Inicialmente se debe contar con el compromiso de la alta dirección,

esparcimiento, aprendizaje y recreación emplear convenios con entidades externas, entre estas pueden gestionar

- Cursos y talleres
- Cursos de idiomas o computación
- Jornadas deportivas
- Actividad física
- Salidas culturales
- Caminaras
- Obras de teatro
- Conformación de grupos deportivos

Fomento de estilos de vida saludable

Incrementar la frecuencia de comportamientos saludables en los trabajadores, mediante un conjunto de acciones organizacionales de fomento de autocuidado.

Plan yo también soy saludable

Definir el plan de formación para la promoción de la salud que incluya alimentación saludable, actividad física, descanso etc., también se pueden generar estrategias como

- Jornadas de promoción de la salud
- Motivación para la actividad física
- Espacios para actividades deportivas
- Convenios con cajas de compensación

Manejo eficaz del tiempo

Desarrollar habilidades de planificación y manejo del tiempo de los trabajadores

Para el manejo eficaz del tiempo se requiere que la empresa realice acciones que contribuyan con algunas

medidas para el manejo eficaz del tiempo:

- Combatir interrupciones
- Realizar reuniones efectivas
- Limitar el uso consciente del internet
- Planificar actividades
- Implementar estrategias de comunicación

Rol de los jefes en la prevención y manejo del estrés	Proporcionar herramientas para que quienes ocupan cargos directivos y de supervisión estén en capacidad de reconocer la importancia de su rol en la prevención del estrés, e identificar oportunamente situaciones sugestivas de estrés en los trabajadores.	Apoyarse en el plan formador de formadores
Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la salud • Prevención primaria en salud • Prevención secundaria en salud • Prevención terciaria en salud • Intervención secundaria de factores de riesgo • Intervención terciaria de factores de riesgos 	Se deben implementar iniciativas de información y sensibilización Desarrollar actividades de capacitación y entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés a través de técnicas que comprendan la promoción de hábitos de vida saludable, la identificación y resolución de problemas, la intervención cognitiva, técnicas de relajación, técnicas conductuales como asertividad, habilidades sociales etc.

Fuente: Elaboración propia con base en **Fuente especificada no válida.** y **Fuente especificada no válida.**

Verificar

- **Batería de riesgo psicosocial**

Realizar el seguimiento de las actividades asociadas a los resultados obtenidos en al realizar la batería de riesgo psicosocial. Apoyarse en los distintos planes propuestos en el manual

- **Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora**

Según lo estipulado por Fuente especificada no válida., se recomienda emplear los siguientes indicadores para la gestión del riesgo psicosocial:

- **Indicadores de estructura**

Los indicadores que evalúan la estructura de la intervención psicosocial consideran la definición de:

- Políticas para la atención de los factores psicosociales y sus efectos.
- Planes y cronogramas de la intervención.
- Responsabilidades de los distintos niveles de la organización relacionadas con la atención de los factores psicosociales y sus efectos.
- Recursos humanos, técnicos, físicos y financieros necesarios para la intervención de los factores psicosociales y sus efectos.
- Método para identificar y evaluar los factores psicosociales.
- Documentos que soportan la intervención de los factores psicosociales y la vigilancia epidemiológica de los mismos cuando sea necesario.
- Plan para atención de situaciones agudas y crisis.
- Funcionalidad del sistema de vigilancia epidemiológica de factores psicosociales, en los casos en que tal sistema deba implementarse.

➤ Indicadores de proceso

Los indicadores que evalúan el proceso de intervención de los factores psicosociales son entre otros:

- Cumplimiento del plan y el cronograma de intervención.
- Cobertura de la intervención de los factores de riesgo y los efectos calificados como prioritarios.
- Aprovechamiento de los recursos disponibles para la intervención.
- Satisfacción de los usuarios con las intervenciones.

➤ Indicadores de resultado

Los indicadores de resultado evalúan el cumplimiento de los objetivos de la intervención psicosocial y sus efectos, en los siguientes términos:

- Disminución de la proporción de personas expuestas a ciertos factores de riesgo.
- Disminución de la proporción de personas expuestas a ciertos niveles de riesgo (por ejemplo alto y muy alto).
- Disminución de los tiempos de exposición a determinados factores de riesgo psicosocial.
- Disminución de la frecuencia de presentación de determinados factores de riesgo psicosocial.
- Disminución de la incidencia de casos con efectos adversos derivados de los factores de riesgo psicosocial.
- El aumento de proporción de casos de personas reincorporadas al trabajo luego de la intervención de los efectos de los factores de riesgo psicosocial.

Actuar

Actividad 1: *Diseñar mejoras y estrategias de acuerdo con el análisis en la etapa anterior de Verificar (Seguimiento a la Gestión del Programa de riesgo psicosocial)*

- Realizar cronograma de actividades de mejora, definiendo recursos, fechas, y responsables

7.3 Resultado Fase 3. Plan de trabajo para la implementación del Manual con las estrategias de prevención y promoción de peligros psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo

Para el desarrollo de la fase 3 se empleará el cronograma que se adjunta en el Anexo 9. Plan de trabajo, este, se realiza teniendo en cuenta el ciclo PHVA.



Ilustración 11. Plan de trabajo

Fuente: Elaboración propia

8. Análisis financiero Costo- Beneficio

Para abordar este apartado es importante entender a qué se referirá el análisis financiero cuando se hable de costos y de beneficios de la implementación del manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo, ya que este tema puede ser tan complejo y extenso como se quiera hacer. Sin embargo, dado los objetivos y alcance del presente trabajo, sólo se tendrán en cuenta generalidades básicas del proyecto, en especial a lo referente a gastos operativos.

Así pues, los costos derivados de los problemas de salud que un empleado puede sufrir a causa de una exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial y biomecánico pueden dividirse en directos e indirectos, entre los directos destacan los costos sanitarios y no sanitarios (estos últimos se refieren a cuidadores remunerados que realizan cuidados formales a pacientes con enfermedades laborales graves e incapacitantes) (García et al., 2013). Para el caso de los costos indirectos se pueden resumir, grosso modo, en pérdida de productividad laboral, incapacidad o disminución de capacidades básicas.

Para poner en contexto las magnitudes que cuesta al sistema colombiano tratar enfermedades que pueden ocasionarse en un entorno laboral desfavorable basta con revisar algunas cifras de interés. Por ejemplo, según el Fondo Colombiano de Enfermedades de Alto Costo, las enfermedades cardiovasculares le cuestan al sistema colombiano de salud 3,84 billones de pesos, a los que se suma que la pérdida de la productividad de los trabajadores afectados por esta enfermedad puede costar hasta 2,8 billones de pesos más. (Acuña, 2018)

Ahora, al revisar las cifras relacionadas con enfermedades mentales los números son aún más alarmantes e interesantes. Consideremos el caso puntual de la depresión. Según (Torres de Galvis, 2018):

“El tratamiento de la depresión, el cual no siempre es efectivo, pero sin él, quienes la padecen no pueden llevar vidas felices y plenas. (...)Se calculan los costos y los resultados sanitarios en 36 países de ingresos bajos, medios y altos en 15 años que van de 2016 a

2030. Los costos estimados de la ampliación del tratamiento, principalmente el asesoramiento psicosocial y los medicamentos antidepresivos, se elevan a US\$147.000 millones. Sin embargo, los beneficios superan ampliamente los costos. Se calcula que la mejoría de la participación y la productividad laboral en un 5% supone un beneficio de US\$399.000 millones, y la mejoría de la salud otros US\$310.000 millones.”

Lo anterior solo ejemplifica una conclusión ampliamente respaldada por la comunidad médica y económica a nivel mundial: Prevenir y mitigar las enfermedades físicas y mentales producidas en el entorno laboral reduce significativamente los costos de estas y representa un aumento en la productividad del empleado y por consiguiente de la empresa.

Por otro lado, si se evalúan los costos operativos que implica implementar el manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MIPYMES del sector telecomunicaciones, se deben tener en cuenta los rubros descritos en la tabla 9.

Tabla 9. Costos operativos implementación del manual por persona

Costos operativos de implementación del manual por persona		
Item	Costo/ persona	Observaciones
Talento Humano	* \$ 30.557	Revisar tiempo de intervención y periodicidad
Tecnología (PC, impresora, telefono, otros)	* \$ 1.200.000 a 3.000.000	Según funciones del teletrabajador
Software y aplicativos	* \$ 800.000 a 2.000.00	Según funciones del teletrabajador
Implementos de adecuación puesto de trabajo	* \$ 800.000 a 1.000.00	Según el caso
Seguimiento al teletrabajador	*30.000	Según tiempo de intervención y periodicidad
Papelera	*50.000	Dotación semestral
Subsidio de conectividad	*106.450	Mensualmente

Fuente: Elaboración propia

Los valores de la anterior tabla son de referencia y están calculados por persona, es decir, que para saber cuánto debe invertir la empresa en determinado ítem debe multiplicar el valor correspondiente por el número de empleados que se acogerán al modelo de teletrabajo. En cuanto al ítem de “talento humano” (ver tabla 10), se consideraron los profesionales que estarán prestando

sus servicios en diferentes momentos de la implementación, los valores de salario son datos promedios de (MI SG-SST & Computrabajo, 2019) y (Computrabajo, 2021).

Tabla 10. Costos operativos de la implementación del manual

Costo Promedio de profesionales necesarios en la implementación			
Funcionario	Salario	Horas al mes	Costo de hora laboral
Cordinador HSEQ	\$ 1.869.000	192	\$ 9.734
Médico/a especialista en salud ocupacional	\$ 3.939.000	192	\$ 20.516
Médico laboral	\$ 4.646.000	192	\$ 24.198
Auxiliar HSE	\$ 1.008.000	192	\$ 5.250
Psicólogo/a organizacional	\$ 1.705.000	192	\$ 8.880
Auxiliar administrativo/a	\$ 998.000	192	\$ 5.198

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se estima el tiempo promedio de intervención que cada profesional dedicaría por sesión de trabajo con cada persona que esté vinculada a la implementación.

Tabla 11. Talento Humano

Talento Humano				
Descripción	Unidad de Medida	Costo Unitario/h	h de intervención/persona	Costo total/Persona
Cordinador HSEQ	Hora laborada/persona	\$ 9.734	1	\$ 9.734
Médico/a especialista en salud ocupacional	Hora laborada/persona	\$ 20.516	0,25	\$ 5.129
Médico laboral	Hora laborada/persona	\$ 24.198	0,25	\$ 6.049
Auxiliar HSE	Hora laborada/persona	\$ 5.250	0,5	\$ 2.625
Psicólogo/a organizacional	Hora laborada/persona	\$ 8.880	0,5	\$ 4.440
Auxiliar administrativo/a	Hora laborada/persona	\$ 5.198	0,5	\$ 2.599
			Total	\$ 30.577

Fuente: Elaboración propia

9. Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MiPymes del sector telecomunicaciones

Teniendo en cuenta los apartados 7 y 8 se realiza el Anexo 10. Manual para la prevención de riesgos psicosociales y biomecánicos en el teletrabajo para MiPymes del sector telecomunicaciones. Un documento de 74 páginas que resume lo investigado en la presente investigación cuyo contenido abarca 3 fases de implementación del proyecto, aproximación de costos, sus respectivos anexos y bibliografía.

10. Conclusiones y recomendaciones

10.1 Conclusiones

Para la identificación y valoración de factores de riesgo psicosocial y biomecánicos se realizó una encuesta para obtener una primera impresión de las condiciones a las que se encuentran expuestos un grupo objetivo de teletrabajadores en MiPymes en el sector de las telecomunicaciones. La encuesta se realizó a 126 teletrabajadores que realizan principalmente labores administrativas en este sector.

La encuesta mostró que el 28% de la población encuestada menciona no tener un puesto de trabajo ergonómico es decir que cumpla con las dimensiones y especificaciones óptimas en escritorio, silla, teclado, ratón, entre otros, lo que se puede considerar un factor de riesgo para la generación de desórdenes musculoesqueléticos.

El 44% de la población encuestada manifiesta no realizar pausas activas durante su jornada laboral, si bien no hay requisito en tiempo definido para la realización de las pausas activas, si está claro según la Ley 1355 de 2009 del Ministerio de Salud y Protección Social que las organizaciones deben asegurar espacios para la realización de pausas activas durante la jornada laboral y apoyarse

en su ARL para su ejecución, también desde el Ministerio de Trabajo se recomienda realizar pausas activas en la jornada laboral máximo de 15 minutos y que deben ser parte del cálculo de las horas laborales. Lo anterior es un indicador de que casi la mitad de la población encuestada tendría altas probabilidades de generar patologías relacionadas con la sobrecarga en el sistema osteo músculo articular (Ministerio de Salud, 2015).

El 78% de la población encuestada manifiesta haber sentido durante los últimos 6 meses adormecimiento, dolor o inflamación en el cuello, espalda, hombro, brazos, codo, manos, muñecas, dedos, entre otros, principalmente el 51% en espalda baja y el 43% en el cuello.

Lo anterior puede estar relacionado con la no realización de las pausas activas, y el no poseer un puesto de trabajo ergonómico, según los resultados analizados de la sección biomecánica de la encuesta, sin embargo, puede estar relacionado por otros factores que no se conectan con el contexto laboral.

El 62% de la población encuestada ha experimentado estados emocionales negativos debido a la carga laboral, entre los que se encuentran la angustia, la frustración, el nerviosismo, la soledad y la tristeza, entre otros.

Lo anterior puede ser una manifestación emocional generada por la emergencia sanitaria ocasionada por la Pandemia del Covid-19, la multiplicidad de funciones entre la vida personal y la vida laboral, la falta de comunicación, interacción social, entre otros, son detonantes de la aparición de emociones negativas que pueden afectar la salud mental, la productividad y sostenibilidad del negocio.

El 60% de los trabajadores encuestados manifiestan el incremento de su jornada laboral por la modalidad de teletrabajo, el 49% de estos trabajadores mencionan que su incremento se encuentra

entre 1 a 3 horas al día y el 32% de esos trabajadores dicen que su jornada laboral ha aumentado entre 3 o más horas al día.

Lo anterior respalda a lo expresado por Sogamoso et al., **Fuente especificada no válida.**, en su artículo “*Riesgos del teletrabajo en Colombia* donde explica estos (Riesgos ergonómicos y factores psicosociales) como los principales factores de riesgo en el teletrabajo.

El peligro Biomecánico identificado en esta investigación está asociado a postura sedente prolongada por la adopción obligada de posturas frente al escritorio durante la mayor parte de la jornada laboral es valorado como un riesgo no aceptable debido a que su probabilidad de ocurrencia es muy alto, por lo que el nivel de deficiencia es alto ya que se pueden generar desórdenes por traumas acumulativos, generando alteraciones posturales, cervicales y lumbalgias; así como su nivel de exposición es continuo ya que se presenta varias veces durante la jornada laboral, lo anterior puede desencadenar en una incapacidad temporal.

Otro peligro biomecánico estudiado en esta investigación con una aceptabilidad de riesgo como no aceptable está relacionado con los movimientos repetitivos en miembros superiores (muñecas, dedos) durante el uso de los equipos electrónicos y sistemas de cómputo (teclado), el nivel de deficiencia es determinado alto ya que puede ocasionar Síndromes dolorosos e incapacitantes como lo son el Síndrome del túnel carpiano, epicondilitis, tendinitis, enfermedad de Quervain y que además puede ser calificado como enfermedad laboral acarreando costos adicionales a las organizaciones.

El peligro biomecánico identificado en este estudio con una aceptabilidad de riesgo como no aceptable o aceptable con control específico está asociado al esfuerzo: componente visual de la tarea debido a los requerimientos visuales de las tareas que involucran la visualización permanente de monitores, el nivel de deficiencia es alto por que puede generar cefaleas que pueden dificultar el desarrollo de labores, además que su exposición es continuo ya que se presenta varias con tiempo

prolongado durante la jornada laboral, sin embargo puede generar lesiones leves que no requieren incapacidad pero si interfieren con la productividad.

Por otra parte otros riesgos no aceptables relacionado con peligro psicosocial identificado en este documento están asociados a las características de la organización del trabajo (demandas cualitativas y cuantitativas de la labor), las condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea), Jornadas de Trabajo sin tomar pausas o descansos, debido a la multiplicidad de funciones y jornadas de trabajo extensa, es un peligro que puede ocasionar trastornos de ansiedad, estrés ocupacional, alteraciones gastrointestinales y cardiovasculares que pueden generar ausentismo laboral, pérdida de la productividad y en algunos casos incapacidades temporales.

Las deficiencias y fallas en la comunicación a nivel interno entre el equipo de trabajo y con las demás áreas, y a nivel externo puede generar irritabilidad, conflictos laborales, alteraciones emocionales, nervios e incluso alteraciones gastrointestinales que a su vez repercuten en el desempeño de los equipos de trabajo, productividad individual, es por ello que se ha considerado el peligro psicosocial relacionado a la comunicación como un riesgo no Aceptable o aceptable con control específico.

La OIT publica una guía práctica **Fuente especificada no válida.**, titulada *“El teletrabajo durante la pandemia de COVID 19 y después de ella”*, donde establece recomendaciones prácticas para lograr un teletrabajo eficaz, así pues, a causa de los factores de riesgo identificados mediante la encuesta y la GTC 45, se plantean una serie de programas para la prevención y promoción de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos, estas medidas de control, buscan que tanto empleadores como colaboradores realicen acciones para minimizar la predisposición a sufrir riesgos psicosociales y biomecánicos, para los riesgos biomecánicos se resalta el programa “somos más activos” el cual busca incentivar la realización de pausas activas, buenos hábitos de higiene postural, buenos hábitos saludables como lo son la realización de ejercicios etc.

Con relación a los riesgos psicosociales es necesario aplicar la batería de riesgos psicosocial para identificar aquellas áreas en las cuales se debe enfocar la empresa, para esto se realiza el programa para la prevención y promoción de riesgo psicosocial el cual contiene una serie de planes, que pueden ser adoptados por la organización de acuerdo con las necesidades presentadas.

El plan de trabajo se realizó teniendo en cuenta los programas de prevención y promoción de los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos, planteando las actividades de acuerdo con el ciclo PHVA, se debe contar con el compromiso tanto de la alta dirección como de los colaboradores ya que es un plan de trabajo extenso, sin embargo, su enfoque se encuentra orientado a prevenir los riesgos psicosociales y biomecánicos y reaccionar en caso tal que se presenten.

La prevención de Riesgos Laborales no debe verse ni comunicarse como una imposición legal, esta se debe interiorizar hacia una cultura altruista y dinámica mediante la interacción, la participación y el consenso en los diferentes niveles organizacionales, porque a su vez mejora el clima organizacional, la productividad, los ausentismos, los reprocesos, que todos juntos repercuten fuertemente el sistema financiero de una organización.

La prevención de Riesgos Laborales es el instrumento de adopción de medidas encaminadas a garantizar la protección de la salud de los trabajadores, la identificación y evaluación de los riesgos es el principio básico que permite establecer medidas preventivas y prácticas de trabajo seguro de acuerdo con los peligros del sitio de trabajo y los riesgos inherentes a la actividad laboral (Cortés, 2007). Eso quiere decir que todos los riesgos previamente identificados pueden ser prevenidos y controlados, mediante la Gestión de Riesgos como medida de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, nos permite definir si los riesgos expuestos son tolerables o si se debe establecer acciones orientados a su eliminación o reducción.

La Alta Dirección de la organización debe asumir un papel de influenciador, pues es quien fija un proceso estratégico en el desarrollo e implementación de los programas en SST para la prevención

de incidentes y accidentes de trabajo y asegurar el cumplimiento de los objetivos corporativos, debe asignar los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para su correcto funcionamiento. Todos los empleados directos e indirectos en los diferentes niveles organizacionales que están trabajando en modalidad de teletrabajo son responsables por la prevención de las lesiones y enfermedades laborales, así como de promover la cultura de seguridad como un valor de vida para lograr un trabajo seguro y confiable.

La comunicación es una parte esencial de nuestras vidas, la cual es necesaria para relacionarnos con las personas que nos rodean y lograr una buena interacción en comunidad. Especialmente, en el ámbito laboral y en condiciones de teletrabajo es de gran importancia tener una buena comunicación con nuestros compañeros para generar un ambiente de trabajo agradable y propiciar la consecución de los objetivos y metas propuestas.

Es importante resaltar que la comunicación asertiva implica ser más conscientes de la forma cómo nos expresamos frente a los demás, conocernos a nosotros mismos y nuestros sentimientos para ser abiertos y honestos logrando diálogos propositivos y soluciones positivas. Así pues, debe haber concordancia entre nuestro hablar y lenguaje corporal. Por último, la comunicación asertiva permite que los problemas se resuelvan más rápidamente y que una empresa sea más eficaz y productiva.

10.2 Recomendaciones

Se recomienda que el empleador se asegure de que el 100% de sus trabajadores cuenten con un puesto de trabajo confortable, ergonómico, eficiente, que permita lograr niveles de concentración adecuados para llevar a cabo la actividad laboral y que prevenga la aparición de DME.

Como parte de las medidas de control para la promoción y prevención de riesgo biomecánico se recomienda promover el desarrollo del diagnóstico de las condiciones de trabajo, mediante la

inspección a puestos de trabajo y el autoreporte de las condiciones de trabajo con el objetivo de definir las acciones de intervención en el trabajador.

Se recomienda que las organizaciones presten especial atención en la aplicación de los ajustes recomendados identificados en las inspecciones a puestos de trabajo de sus colaboradores. Si se detecta la necesidad de adquirir nuevos elementos de trabajo ergonómicos se debe acordar la compra entre trabajador y empleador, ya que podemos ver la aplicación del teletrabajo como una gana para las dos partes por los diferentes beneficios que trae esta modalidad de trabajo. Si está dentro de las posibilidades de la organización el suministro de estos elementos la responsabilidad de su entrega estará a cargo del trabajador.

Las organizaciones deben promover las pausas activas en el 100% de sus trabajadores para aliviar la tensión muscular, asegurar la higiene postural y evitar el sedentarismo que son causantes del deterioro de la salud.

Como parte de las actividades de control para la prevención y promoción del riesgo biomecánico las organizaciones pueden implementar el Programa de Pausas Activas y Desarrollo de actividad Física titulado como Programa Somos Más Activos que se propone en esta investigación, así como también el desarrollo de capacitaciones y talleres de Higiene Postural entre otros.

Es importante promover dentro de las compañías la implementación de herramientas para conocer las condiciones de salud de los trabajadores lo que permitirá analizar las posibles causas, identificación del caso (de origen común, origen laboral) con el objetivo de establecer medidas preventivas y correctivas encaminadas a mejorar las condiciones de salud del trabajador y del ambiente laboral.

Se recomienda implementar el Programa para la promoción y prevención de riesgos biomecánicos relacionado en este documento ya que a través del autoreporte de las condiciones de salud en los trabajadores con énfasis osteomuscular, el seguimiento a reportes, indicadores de DME se puede brindar atención oportuna de los casos de DME con el objetivo de disminuir o evitar la progresión

de DME. Este programa incluye el desarrollo de pausas activas (mentales, visuales, físicas) y desarrollo de sesiones de actividad física (Ejercicios aeróbicos).

Se recomienda que las organizaciones implementen el Programa “SOMOS MÁS ACTIVOS” relacionado en este documento el cual busca promover la actividad física, las pausas activas como estilo de Vida Saludable, que permita generar salud física y mental en los colaboradores de las compañías, evitando la generación de lesiones osteo-musculares, generando una cultura de autocuidado y de prevención, que garanticen una población trabajadora saludable, capaz de liderar la prevalencia de estilos de vida saludable en el ámbito laboral, familiar y en su comunidad.

Es de gran relevancia que los teletrabajadores conozcan los riesgos a los que están expuestos cuando ejecutan su actividad laboral, sin embargo, se recomienda que no se haga de forma técnica sino más bien de tal forma que llegue al sentir, recalcando las implicaciones sobre su calidad de vida, su salud y la afectación sobre su entorno familiar.

Se recomienda que se realicen capacitaciones y talleres para la adecuación de Puestos de Trabajo en Teletrabajo donde se enseñe desde la practicidad y la economía, es decir dar entender que incluso con elementos que poseemos en nuestra casa se puede contar con un puesto de trabajo eficiente sin dejar a un lado el aspecto ergonómico.

Se recomienda que las organizaciones busquen como aliado estratégico a las Administradoras de Riesgos Laborales ARL en la implementación de los Programas aquí expuestos ya que ellas están en la obligación de brindar asesoría técnica y generar soluciones prácticas para la promoción y prevención de riesgos laborales.

Las organizaciones deben establecer acuerdos mínimos promoviendo la desconexión laboral digital con el objetivo de no generar un impacto negativo sobre la salud mental y el equilibrio emocional de los trabajadores, se recomienda implementar el Programa de Riesgo Psicosocial que proponemos en esta investigación encaminado en establecer lineamientos que garanticen la desconexión laboral digital, entre los que se encuentran definir y respetar los horarios, jornadas de trabajo, descansos por parte de los empleadores y los trabajadores.

Se recomienda que las organizaciones que practican el teletrabajo en lo posible propicien la comunicación asertiva para alcanzar situaciones de gana-gana, disminuir las brechas de comunicación entre equipos de trabajo y mejorar la productividad en un ambiente laboral. Para alcanzar este objetivo se debe comenzar por saber qué es lo que uno quiere y transmitirlo de manera clara y cordial a los demás. De este modo, se generan actitudes proactivas que buscan llegar a soluciones positivas. En este momento es clave que las personas hablen desde su posición y expresen sus sentimientos para que la comunicación sea honesta y fructífera. Asimismo, se deben practicar las habilidades de negociación y finalmente buscar soluciones para conseguir el objetivo planteado.

11. Referencias