

**TELETRABAJO POR COVID 19 EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO DEL
NORTE DE MEDELLÍN DURANTE EL AÑO 2020- 2021
SEGÚN LA LEY 1581 DE 2012 DE PROTECCIÓN DE DATOS EL NOMBRE FUE
CAMBIADO**

Presentado por:

**ANGELA CRISTINA LONDOÑO VASQUEZ ID 493596
DAISSY ALEJANDRA CARDENAS RIVAS ID 000553443**

Asesor:

HAROLD VALENCIA GALLEGO

Asignatura:

OPCIÓN DE GRADO

NRC

16045

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

UNIMINUTO – SECCIONAL BELLO

FACULTAD DE SALUD

ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL

BELLO, COLOMBIA

2021

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios quien siempre nos ofreció sabiduría y nos iluminó durante estos diez semestres de aprendizajes, para poder cumplir este gran logro.

A nuestros hijos que son los que nos impulsa a salir siempre adelante en los momentos más difíciles.

A nuestros demás familiares; Padres, compañeros de vida, y amigos, quienes nos manifestaron apoyo incondicional, especialmente en estos últimos años que en todo el mundo, nos tocó reinventarnos y buscar diferentes alternativas para superarnos cada día, tanto económicamente como emocionalmente; Además de ser nuestros testigos de todo el esfuerzo, cansancio, traspasos y lágrimas, de ayudarnos a ser muy fuertes para salir adelante.

A la universidad, a nuestros docentes quienes nos instruyeron todo lo que conocemos ahora, y durante todo este trayecto nos dieron lo mejor para brindarnos todas las herramientas y esfuerzo, por lo que hoy podemos dar por hecho este gran logro de ser profesionales.

DEDICATORIA

Queremos dedicar principalmente a Dios quien nunca nos hizo desfallecer en los momentos más difíciles de nuestras vidas, por iluminarnos y encaminarnos a alcanzar mucha sabiduría para culminar estos diez semestres de aprendizaje.

A nuestros hijos quienes nos han hecho valorar, amar, respetar este logro ya que es una satisfacción dejarles ese ejemplo, de que pese a nuestras adversidades logramos esa meta, de que nunca nos rendimos, de que fue para avanzar, progresar, mejorar nuestra situación, y así tener una muy buena calidad de vida.

A nuestros demás familiares; Padres, compañeros de vida, y amigos, quienes nos manifestaron apoyo incondicional en todos los aspectos.

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

Introducción.....	5
Resumen.....	7
Capítulo 1.	8
1.1. Descripción del problema.....	8
1.2. Pregunta principal	9
1.3 preguntas de investigación específica.....	9
1.4 Objetivos.....	10
1.5 Objetivos generales.....	10
1.6 Objetivos específicos.....	10
1.7 Justificación.....	11
Capítulo 2	12
2.1. Marco legal	12
2.2. Marco teórico	14
Capítulo 3	24
3.1. Diseño metodológico.....	24
3.2. Nivel investigación cualitativa.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	26
3.4. Descriptiva.....	26
3.5. Enfoque.....	27
3.6. Diseño.....	27
3.7. Método.....	28
3.8. Inductivo.....	28
3.9. Población y Muestra.....	29
3.9.1. Técnicas de recolección de la información.....	30
3.9.2. Modelo de observación.....	31
3.9.3. Procesamiento de la información.....	32
3.9.3. Análisis.....	33
3.9.4 Triangulación de la información.....	33
3.9.5. Cronograma de actividades.....	34
Capítulo 4	35
4.1. Hallazgos y análisis de la información.....	35
4.2. Características sociodemográficas.....	35
4.3. Población.....	36
4.4. Encuesta de chequeo de la información.....	38
4.5. Gráficas encuestas de información.....	41
4.9. Modelo de observación - Cronograma de actividades.....	52
Capítulo 5	53
5.1. Conclusiones.....	53
5.2 Recomendaciones.....	54
5.3 Bibliografía.....	55

INTRODUCCIÓN

Desde comienzos de año 2020 se han evidenciado cambios sin precedentes en la economía mundial y en el mundo del trabajo. El 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el nuevo brote de coronavirus como una pandemia e insistió a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a prepararse para la primera ola de la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas, una de las cuales fue el confinamiento en muchos países. A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió hacerlo, laborar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitieran. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no, enviando a sus empleados a casa y creando las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más extenso de la historia. (OIT, 2020)

En la entidad financiera BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN es una de las miles de organizaciones que este momento están practicando el teletrabajo y a su vez están afrontando todos los riesgos físicos y emocionales que esto conlleva, por lo tanto la empresa se ve obligada a velar por salud mental y física de sus colaboradores.

En Colombia "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. Las Administradoras de Riesgos Profesionales, deberán elaborar una guía para prevención y actuación en situaciones de riesgo que llegaren a presentar los teletrabajadores, y suministrarla al teletrabajador y empleador..." (Artículo 9, Decreto 884 de 2012).

Sumado a lo anterior, surge la necesidad de diseñar un proyecto de investigación en el que se evalúe y regule el manejo de teletrabajo en el BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, es de suma importancia que la empresa esté al tanto de la manera de como los colaboradores están llevando a cabo todo el desarrollo de las actividades laborales en casa, que cuenten con lugar adecuado con todas las herramientas necesarios y sea libre de distracciones y también velar por el tiempo

laborado que realiza que no sean jornadas extensas y tampoco que no cumpla con las horas laborales correspondientes. Todo esto es un complemento y la empresa debe estar presente para velar que todo las normas se cumplan así sea a ala distancian y velar por el bienestar físico y mental de sus colaboradores desde el área de seguridad y salud en el trabajo como si estuvieran realizando las funciones desde las oficinas.

RESUMEN

En este proyecto se obtuvo como objetivo principal identificar los principales factores de riesgo psicosocial generado por las funciones de teletrabajo por COVID 19 en los colaboradores de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, durante el periodo 2020-2021.

Cabe destacar que, el estudio se enmarca en una investigación de naturaleza cuantitativa de tipo descriptivo ya que estas se adaptan a la necesidad del investigador y a la problemática que este desea resolver permitiendo analizar y observar las características y cualidades de cada colaborador.

La población a trabajar son los colaboradores de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, del área de oficinas que migraron a realizar teletrabajo desde sus hogares a raíz de la pandemia por el virus COVID-19. En el periodo de tiempo de 2020-2021. La población total es de 320 colaboradores que prestan el servicio de teletrabajo

La muestra se tomará de un 150 colaboradores que desarrollan la actividad del teletrabajo están agrupados entre hombres y mujeres, los cuales tienen un promedio de edad entre los 24 y las 40 años, son madres y padres de familia, la situación socioeconómica es un poca variada va entre un estrato 3 a un estrato 6.

La recolección y análisis de esta información se realiza por medio de encuestas y observación.

Palabras claves: riesgo psicosocial, rendimiento laboral, salud mental, salud física, teletrabajo.

Keywords: psychosocial risk, job performance, mental health, physical health, teleworking.

CAPÍTULO 1

1.1 . DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En este caso se hace necesario enfocarse en el área de las oficinas de trabajo, específicamente en EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, aunque allí no se tenga un gran aumento de accidentalidad, a partir del año 2020, se ha venido viviendo a nivel mundial una pandemia por COVID 19, donde en diferentes áreas profesionales ha conllevado a múltiples cambios patronales tanto en la vida personal como laboral; con las que se han aumentado un poco más los riesgos psicosociales en el desarrollo de las diferentes labores, pues se han notado algunas afecciones nivel emocional en los colaboradores como lo son estrés, depresión, angustia, fatiga, casos de violencia interfamiliar, presión laboral, entre otros; lo conlleva a diferentes síntomas físicos como dolores de cabeza, fatiga osteomuscular, cefaleas, problemas de presión arterial y más; que afectan el desempeño de los colaboradores al realizar sus funciones desde casa sin tener un ambiente propicio y de confort para realizar dichas funciones.

“Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)  por sus siglas en inglés), los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo. Los factores de riesgo psicosocial pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador.” (quironprevencion, 2020)

Los factores de riesgo psicosociales, durante el teletrabajo de los colaboradores DEL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, se permite estudiar de forma integral tanto las condiciones psicosociales a tener en cuenta durante el desarrollo del trabajo mediante la modalidad de teletrabajo, por pandemia del virus COVID-19 y de esta manera poder identificar las medidas y técnicas apropiadas para el mejoramiento del desempeño de cada colaborador.

Los factores de riesgo ambientales, que puedan tener los colaboradores en su nuevo entorno laboral, por su aislamiento forzado, dónde no se implementaron medidas de evaluaciones ergonómicas ni biomecánicas por los cuales pueden tener afectaciones en el teletrabajo.

1.2. PREGUNTA PRINCIPAL

¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial generado por las funciones de teletrabajo por COVID 19 en los colaboradores de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, durante el 2020-2021?

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICAS

¿Cuáles son las principales afectaciones en la salud que generan ausentismo por riesgo psicosociales para el desarrollo de la modalidad de Teletrabajo de los colaboradores de las oficinas de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN?

¿Cómo evaluar las condiciones ambientales durante las jornadas de Teletrabajo de los colaboradores de las oficinas DEL BANCO DEL NORTE DIRECCIÓN DE MEDELLÍN?

¿Cuál es la importancia de caracterizar las diferentes causas que generan riesgo psicosocial de los colaboradores de las oficinas de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN?

1.4. OBJETIVOS

1.5. Objetivo general

Identificar los principales factores de riesgo psicosocial generado por las funciones de teletrabajo por COVID 19 en los colaboradores de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, durante el 2020-2021.

1.6. Objetivos específicos

1. Identificar las principales afectaciones en la salud que generan ausentismo por riesgo psicosociales para el desarrollo de la modalidad de Teletrabajo de los colaboradores de las oficinas de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN.
2. Evaluar las condiciones ambientales durante las jornadas de Teletrabajo de los colaboradores de las oficinas de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN.
3. Caracterizar las diferentes causas que generan riesgo psicosocial de los colaboradores de las oficinas de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN.

1.7. JUSTIFICACIÓN

Dentro del desarrollo de las diferentes áreas de aprendizaje del programa de Administración en salud Ocupacional, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios; se ha convertido de gran importancia, el conocimiento de los diferentes riesgos psicosociales en las diferentes poblaciones y/o empresas de la Ciudad, con miras a un mayor conocimiento de las condiciones medibles y observables con los cuales se puedan generar investigaciones y aportes a la generación de cambios en el ámbito de diferentes profesiones.

En la actualidad y a raíz de la pandemia por el virus COVID-19, se hace de gran importancia la práctica de nuevas teorías que ayuden al mejoramiento de las condiciones laborales, por los cambios a los que como seres humanos se ha tenido que ir enfrentando las diferentes organizaciones y de esta manera poder aportar como profesionales del área de seguridad y salud en el trabajo, en este caso en las oficinas de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN.

Con todo lo anterior han crecido los avances de la tecnología y la ciencia, al igual que la automatización de muchas de las actividades laborales y sus consecuencias, entre las cuales se mencionan que muchos de los colaboradores han tenido que crear sus oficinas en casa, al tener que responder por sus funciones en modalidad de teletrabajo, donde algunas no cuentan con los recursos necesarios para desempeñar adecuadamente su labor y adicional deben cumplir con actividades del hogar; algunos de estos empleados son mujeres, las cuales también por la pandemia deben de ayudar al cuidado y responder con las actividades escolares de sus hijos, convirtiéndose en un riesgo, debido a la gran carga de actividades que debe desempeñar en el mismo ambiente, con el que se han podido evidenciar altos niveles de ansiedad, depresiones e incluso detonar enfermedades físicas o mentales, mostrando así un gran riesgo psicosocial, de gran importancia a mediar y buscar estrategias que mitiguen dichos riesgos, para que la organización no se vea afectada con malos rendimientos y con ausencias laborales por incapacidades.

(Carolina Jiménez Prada, 2013)

CAPÍTULO 2.

2.1. MARCO LEGAL.

La Resolución 2646 de 2008, pide a las organizaciones que realicen un examen anual de los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores durante el desarrollo de sus actividades laborales. (D.C, 2008)

Resolución 2646 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 estrés ocupacional.

Decreto 1072 de 2015. Este reglamente el sistema de seguridad y salud en el trabajo. (TRABAJO, 2015)

El artículo 21, de la Resolución 2646 de 2008, indica que el no cumplimiento de lo consignado en esa norma, se sancionará de acuerdo con lo establecido por los literales a) y c) del Decreto-ley 1295 de 1994. (SOCIAL, 1994)

Para minimizar los efectos negativos en la salud ante el COVID-19 y siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social y del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio del Trabajo expidió la Circular 018 del 10 de marzo de 2020, para aplicar en los ambientes laborales, en entidades del sector público y privado. (salud, 2020)

Teniendo en consideración las medidas de contención de casos en Colombia de COVID-19 y pico epidemiológico respiratorio, se sugiere aplicar los métodos de teletrabajo o trabajo remoto (en casa) los cuales son de carácter voluntario, ocasional y de común acuerdo entre los trabajadores y el empleador (Circular 027 de 2019). (Trabajo, 2019).

La Ley 1221 de 2008, reconoció el Teletrabajo en Colombia como una modalidad laboral, que incluye garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores y el Decreto 884 de 2012, especificó las condiciones de dependencia y las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, esta modalidad puede ser altamente efectiva, si se cuenta con condiciones

adaptadas a la tarea que se realiza y que aseguren la protección del trabajador y su eficiencia laboral. (Ley 1221 de 2008, 2008, Art. 2)

La NORMA TECNICA COLOMBIANA (NTC) 3955 del 2014 Ergonomía, definiciones y conceptos ergonómicos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teletrabajo

La modalidad de trabajo (según duración y forma), El Portal Teletrabajo Colombia, típica el teletrabajo como otra modalidad laboral, pero a distancia y para reconocerlo como tal, acepta y se nutre de las definiciones de la organización Internacional de Trabajo-OIT y de la ley 1221 de 2008. (Portal Teletrabajo Colombia, 2018)

De acuerdo a Vittorino Di Martino (2004) citado en (Portal Teletrabajo Colombia, 2018)

2.2.2. Definición

La Organización Internacional de Trabajo -OIT- define teletrabajo como:

Una forma de trabajo en la cual: a) El mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.

Además, En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008 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. (Ley 1221 de 2008, 2008, Art. 2)

2.2.3. Teletrabajo riesgo psicosocial

Según Greenhaus y Beutell (1985) citado en (Fernández Arroyo, 2016) “Han planteado que el conflicto que existe entre la familia y el trabajo es debido a que las responsabilidades y roles de uno interfieren en los roles del otro”. (p 21)

También, Domínguez (2007) Citado en (Fernández Arroyo, 2016) señala que los conflictos y riesgos surgen a raíz de los comportamientos de acuerdo con el género, los cuales señalan que

la mujer es la encargada del cuidado y mantenimiento del hogar y los hijos; es allí donde encontramos un desequilibrio en la división de las responsabilidades familiares y domésticas.

Por la pandemia del COVID -19 se sugirió a la población a aceptar y abandonar algunas costumbres cotidianas de rutina, pero a muchos les costó adoptar estas medidas recomendadas. Esto se debe que en ocasiones y a pesar de las indicaciones médicas la población no asume los riesgos de la salud para determinadas conductas. (Serna, 2020)

Teletrabajo la nueva condición laboral donde cada colaborador al no acatar debidamente sus tareas, puede llegar a afectar la calidad de vida y el bienestar de cada uno.

Por esta crisis mundial que se vive por la pandemia producida por el COVID-19, trajo consigo todo un cambio en la dinámica laboral y familiar, afectando de manera importante, su calidad de vida y bienestar psicosocial. Por eso nunca había jugado un papel tan importante la salud y la seguridad en el trabajo, como medida de protección a la salud de los trabajadores, fue repentino el traslado de los puestos de trabajo a sus viviendas, en muchos casos, de manera abrupta y desestructurada (Castellanos, 2020)

Si bien es cierto la Ley 1221 de 2008, reconoció el Teletrabajo en Colombia como una modalidad laboral, que incluye garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores y el Decreto 884 de 2012, especificó las condiciones de dependencia y las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, esta modalidad puede ser altamente efectiva, si se cuenta con condiciones adaptadas a la tarea que se realiza y que aseguren la protección del trabajador y su eficiencia laboral.

Las organizaciones se han visto obligadas a mantener a sus colaboradores trabajando desde sus casas de manera prolongada, ha creado un escenario, marcado en muchas ocasiones, por la sobrecarga laboral, los conflictos familiares, la incertidumbre y el miedo, entre otros; que de no ser atendido oportunamente, puede desencadenar en situaciones de alto riesgo, que afecten de manera importante tanto al trabajador, como a su familia y a la organización.

Por eso es importante tener presente que las respuestas del trabajador respecto trabajo en casa varían de acuerdo a cada colaborador, pues dependen de variables como la composición familiar, el número y edades de los hijos, la edad, el estado civil, las características de personalidad, los

recursos emocionales, los repertorios conductuales, así como del tipo de tarea que se realiza y las condiciones de la vivienda y recursos con que se cuenta para su realización, entre otras, la afectación en su salud física y mental, parece ser una constante.

El aislamiento de los seres queridos, amigos y compañeros de trabajo, las condiciones de confinamiento prolongado, la saturación de información sobre la pandemia, los altos índices de contagios y el temor a la pérdida de familiares y amigos, así como del trabajo; aumentan de manera importante, la probabilidad de los efectos negativos en la relación trabajo-familia y en la salud física y mental de los trabajadores, lo cual ya empieza a verse reflejado en los índices de incapacidades por enfermedad de origen psicosocial

Es importante que las organizaciones creen una política orientada a la “calidad de vida y el bienestar psicosocial”, que indique la voluntad real de la Gerencia, de apoyar a sus colaboradores en estos momentos de crisis y se pueda consolidar una cultura de protección a su salud física, mental y social.

De la voluntad y capacidad de las organizaciones para reconocer la problemática y abordarla de manera adecuada, dependerá en gran medida, que de esta situación salgamos todos fortalecidos, pues habremos consolidado nuestra capacidad para sobreponernos a la adversidad, adquirido nuevos recursos emocionales, reforzado nuestras competencias tanto técnicas como sociales y reconocido el valor del otro, así como la importancia de formar parte de un colectivo que se comunica y apoya entre sí, para salir adelante y afrontar los nuevos retos que nos esperan.

Es necesario que las organizaciones desde sus sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, empiecen a consolidar y fortalecer la gestión de los factores de riesgo psicosocial, a través del diseño de planes de acción específicos, orientados a la prevención de los riesgos psicosociales emergentes que involucran estas nuevas formas de trabajo, promoviendo estilos de liderazgo más participativos, la promoción de los estilos de vida saludables y la actuación sobre los efectos por exposición, relacionados con las enfermedades asociadas al estrés, las de tipo emocional y afectivo, entre otras, a través de sistemas de asesoramiento y recuperación. Tomado de (OIT, 2020)

Greenhaus y Beutell (1985) definen este tipo de conflicto como “una forma de conflicto entre roles en el cual las presiones de los roles del trabajo y la familia son mutuamente incompatibles en algún aspecto. Esto es, que la participación en el rol laboral/familiar se hace difícil por razón de la

participación del rol familiar/laboral”¹ (p. 77). Estos conflictos generan dificultades en el rendimiento laboral, baja moral, hay una relación entre el teletrabajo y el desarrollo de problemas mentales y físicos para el trabajador derivados del estrés y el trabajo con TIC Michelson, 1983, (citado por Duxbury, Higgins y Mills, 1992, p. 174).

Aunque Kossek, Hammer, Thompson y Burke, (2014), así como otros investigadores: (Allen, Johnson, Kiburz y Shockley, 2013; Golden, 2012), no han encontrado una relación directa entre el incremento del conflicto trabajo-familia y las estrategias de flexibilidad laboral, como el teletrabajo, varios estudios han evidenciado que las principales variables en el manejo del conflicto trabajo-familia están relacionadas con las condiciones individuales del trabajador, como la pareja sentimental y el empleador antes que en el teletrabajo en sí mismo. Parece ser que la presencia del trabajador en el hogar no es lo que generaría el incremento del conflicto trabajo-familia evidenciado en las investigaciones, sino el manejo inadecuado que los trabajadores dan al teletrabajo al no diferenciar entre el trabajo y la familia.

Es importante el análisis de Allen, Golden y Shockley, quienes dan dos conclusiones que son importantes. El aumento del teletrabajo podría traer un cambio en las relaciones sociales, si bien el lugar de trabajo es una estructura fundamental para las relaciones sociales, el incremento del teletrabajo podría aumentar los vínculos sociales con las familias y crear una sociedad centrada en la familia Allen, Golden y Shockley, (2015, p. 57).

2.2.4. Relación trabajo familia

“No se puede olvidar además que la mayoría de las personas, independientemente de su sexo, señalan que lo más importante en sus vidas es la familia. Por todo ello, resulta fundamental estudiar cómo varones y mujeres viven la relación familia-trabajo y en qué medida les afecta en los diversos aspectos de su vida. (Guttek, Searle y Klepa, citado en Martínez & Osca, 2001, p.34)

Con base en lo anterior, se subraya la importancia del estudio Psicométrico “conflicto familia-trabajo” publicado en 2001 por la Universidad Nacional de Educación a Distancia en España.

Con una muestra de 250 trabajadores de ambos sexos procedentes de todo el Estado Español y a través de un cuestionario “conflicto familia-trabajo” de Kopelman (1983) se halló que para el caso de las mujeres encuestadas (67.2%) las puntuaciones de la escala Likert coincidieron con la tesis

del desbordamiento, en la que se presume que los estados de ánimo generados en el entorno laboral serán trasladados a la familiar y viceversa (Gutek y cols, Staines, citado en Pérez & Osca, 2001). Caso contrario para el caso de los hombres, en los cuales los puntajes coincidieron con el modelo de la segmentación, en la cual se considera que el trabajo y la familia son entornos distintos y por lo tanto el uno no tiene porqué influir en el otro (Evans y Bartolome, citado en Pérez & Osca, 2001).

También se encontró, según lo propuesto en la “tesis de los recursos limitados” (Greenhaus y Beutell, 1985) que, a más horas de dedicación al trabajo, mayor conflicto interrol, esto sólo ocurre en el caso de los varones. La diferencia entre hombres y mujeres se atribuye a las cargas familiares distribuidas inequitativamente debido al género pues las mujeres del estudio no sólo debían encargarse de su trabajo sino de su rol como madres, esposas y empleadas de servicios generales en el hogar.

También se obtuvo, como se esperaba, que aquellos trabajadores/as que sienten mayor conflicto en su rol laboral se encuentran menos implicados y menos satisfechos con su trabajo.

Se halló también una relación negativa entre el conflicto familia-trabajo con el bienestar psicológico, lo que vendría a coincidir con los resultados de la investigación acerca de los efectos negativos que tiene este tipo de conflicto sobre la salud, apoyando su consideración como fuente de estrés (Adams y cols.; Bacharach y cols.; Frone y cols, citado en Martínez & Osca, 2001, p.43)

La dualidad trabajo-familia es bidireccional, por lo tanto, el rol laboral puede influir en el familiar y viceversa. A propósito de esto en 2015 la revista Universidad Business publicaba un estudio cuantitativo aplicado mediante cuestionario a 108 empresas españolas durante el último trimestre de 2013.

En éste se pretendió comprobar que las prácticas familiares socialmente responsables PFFR (contrato fijo a tiempo parcial, compartir un puesto de trabajo con otro empleado, posibilidad de reducción de la jornada laboral, jornada laboral flexible y teletrabajo) están relacionadas positivamente con el enriquecimiento en el ámbito familiar y laboral, considerando que son potencialmente ahorradoras de tiempo y pueden contribuir al desempeño de múltiples roles.

Para ello se recurrió a investigaciones anteriores, en la que se supone que el enriquecimiento ocurre cuando los recursos (habilidades, etc.) obtenidos en un rol mejoran, ya sea de manera directa el rendimiento en otro rol (lo que se denomina “ruta de acceso instrumental”), o indirectamente a través de su influencia en el afecto positivo (la llamada “ruta de acceso afectiva”) (Greenhouse y Powell, citado en Pérez, 2015, p.19)

Lo anterior quiere decir que una habilidad adquirida en el trabajo (rol laboral) puede ser utilizada también en el ámbito familiar y viceversa; por ejemplo, si el empleado aprende a ser paciente en situaciones bajo presión puede serlo también cuando se requiera al interior de la familia, si un empleado aprende a gestionar su tiempo en la empresa podría administrarlo correctamente para compartir tiempo de calidad con la familia, etc.

El estudio, aplicado a una muestra de la cual el 55,4% eran mujeres, el 78,9% tenían pareja y el 61,8% tenían hijos, con una edad promedio de 40 años y con empleados de diferentes sectores, tales como: Empresas de consultoría, finanzas y seguros, tecnologías de la información, informática y energía, arrojó que respecto a los empleados encuestados, la práctica más utilizada fue la de los permisos (64% de los empleados de la muestra) seguida del horario flexible (59,3%), teletrabajo (37,3%) y la reducción de jornada (30,1%). También se encontró que estas prácticas habían proporcionado satisfacción y enriquecimiento laboral en sus empleados no solamente en su rol profesional sino también en su rol familiar, pues el uno incide en el otro indefectiblemente.

“Las habilidades polivalentes e interpersonales que los empleados adquieren con las prácticas flexibles generan confianza, al igual que el apoyo de los supervisores, para que el empleado se sienta a gusto en su trabajo y considere que está contribuyendo a su desarrollo personal, empleabilidad y conciliación laboral y familiar” (Pérez, Vela & Garcés, 2015, p.19).

La mujer, como se apreció en párrafos anteriores tiene una carga superior al de los hombres en el hogar, por lo tanto el teletrabajo representa una oportunidad para poder enfocarse en la familia sin descuidar los aspectos profesionales; lo anterior es sustentado en el estudio “teletrabajo y vida cotidiana: Dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar”, pues en entrevistas realizadas a 73 mujeres tele trabajadoras en 2009 en España se halló que el 95% de las mujeres consultadas valoraban el teletrabajo.

Factores como el tiempo y la distancia fueron la principal motivación de las entrevistadas para laborar como tele trabajadoras y aspectos negativos como:

La sensación de culpabilidad que sentían al principio por creer que tenían mejores condiciones laborales que quienes trabajan presencialmente- lo que les llevó inicialmente a exceder la jornada laboral.

La sensación de soledad al sentirse excluidas de la empresa.

La falta de oportunidades de ascensos profesionales relacionados al teletrabajo por considerarse solo una modalidad para cargos supernumerarios; no inclinaron la balanza desfavorablemente, pues la disponibilidad familiar y social que ofrecía el teletrabajo acababa por compensar cualquier pérdida profesional. (Gálvez & Sánchez, 2009)

Se determina que los principales factores que afectan la relación entre el trabajo y la familia, la salud mental; por ejemplo cuando se afecta la tranquilidad de los tele trabajadores y el rendimiento, incluyen el espacio utilizado para trabajar en el hogar, la presencia de personas en el hogar mientras alguien trabaja a distancia, la cantidad de días de trabajo a distancia, el tiempo que una persona ha estado trabajando a distancia y el alcance de responsabilidad que un trabajador tiene fuera del ambiente de trabajo.

Aunque hay muchas fuentes que no llegan a un acuerdo respecto a la clase de impacto e influencias que tiene la familia con el trabajo y viceversa, es claro que la dinámica entre ellos juega un papel fundamental en la vida de cada persona.

2.2.5. Teletrabajo por Covid- 19

La pandemia de COVID-19 trae consigo redefinir patrones laborales como el lugar y las condiciones en las que trabajamos, son algunas de las consecuencias que más rápidamente veremos materializarse. En este contexto, el teletrabajo es uno de los grandes protagonistas de la transición hacia la normalidad laboral después del COVID-19 .Es esta crisis sanitaria el detonante hacia el tan esperado nuevo modelo de trabajo que han vaticinado los expertos en las últimas décadas

Tras un parón económico simultáneo en la mayoría de países del planeta, las economías de todo el mundo se preparan para retomar la actividad laboral en una nueva era pos-COVID-19. Según el informe mensual de monitoreo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la crisis de COVID-19 está afectando de alguna manera (en abril de 2020) a unos 3.300 millones de trabajadores en todo el mundo (Gascueña, 2020)

Un 81% de la fuerza laboral mundial ha resultado directamente perjudicada por las medidas de confinamiento según la OIT

Sin embargo, habría además un tercer sector de trabajadores: el de aquellos que sí han podido continuar con su actividad laboral gracias a las herramientas de comunicación y gestión que han permitido sustituir oficinas por sus domicilios particulares.

Un informe de la consultora Deloitte publicado en marzo de 2020, destaca cómo la resiliencia o capacidad de adaptación de las empresas está actuando en el contexto de la epidemia de COVID-19 como un filtro decisivo para diferenciar cuáles podrán superar esta crisis y qué organizaciones se quedarán por el camino. En el Banco, por ejemplo, el 95% de los empleados de servicios centrales están trabajando desde casa y el 71% de la red de oficinas también, sumando un total de 86.000 empleados trabajando en remoto como respuesta a la pandemia, tal y como refleja la presentación de resultados del primer trimestre de 2020.

Además del sitio al que acudimos, el trabajo es aquello que hacemos y, por tanto, las empresas que han afrontado esta crisis con un ecosistema de recursos virtuales, unas normas culturales bien definidas y una organización ágil, han podido traducir esa actividad a la esfera online e implementar así la dinámica del teletrabajo de forma relativamente sencilla, según concluye el citado informe. En una encuesta del Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT) realizada en abril a trabajadores estadounidenses, el 34% respondieron que estaban trabajando en remoto a consecuencia de la crisis y aproximadamente el 15% confirmó que ya lo había hecho antes de la pandemia. Por tanto, cerca del 50% de la fuerza laboral estadounidense podría estar ya trabajando desde casa.

Según la organización Global Workplace Analytics (GWA por sus siglas en inglés), cuanto más tiempo nos fuerce la situación a trabajar desde casa, mejor seguiremos las nuevas rutinas laborales y, por tanto, más fácilmente se asentará el teletrabajo una vez superada la crisis

sanitaria. Según Kate Lister, presidenta de GWA, “entre el 25% y 30% de la fuerza laboral trabajará desde casa varios días a la semana para finales de 2021”. Como contrapunto, una encuesta reciente de la consultora Tyto PR sugiere que las medidas de trabajo en remoto no son suficientes, pues en Reino Unido, solo un 14% de los empleados de oficina de este país han recibido orden de trabajar desde su hogar a tiempo completo, frente al 52% que expresó su preferencia por hacerlo. Además, solo el 41% de los trabajadores de oficina en Reino Unido confía en que su empresa sea capaz de proveer la infraestructura tecnológica necesaria para trabajar desde casa de manera productiva.

GWA estima que más de 75 millones de empleados podrían estar trabajando desde casa antes de que termine la crisis, algo que los expertos predicen como un punto de inflexión definitivo. En función del análisis de datos que GWA hace de la encuesta del Servicio Comunitario Americano (ACS, 2018), el teletrabajo regular ha crecido un 173% desde 2005 y el 43% de los empleados trabajan en remoto con cierta frecuencia (tal y como indican los datos del informe Gallup de 2016 sobre el estado del trabajo en Estados Unidos).

Los datos analizados por Global Workplace Analytics indican, además, que el 56% de los empleados tiene un trabajo en el que al menos parte de sus tareas se pueden hacer desde casa. Algunos estudios científicos han confirmado además que los escritorios de las oficinas están vacíos entre un 50% y un 60% del tiempo a lo largo de la jornada laboral. Por otro lado, los trabajadores no necesitan estar en su escritorio para identificarse con la empresa, tal y como concluye un estudio publicado en la revista ‘Organization Science’. Como contrapunto, algunos investigadores han demostrado que los equipos humanos de trabajo presencial funcionan mejor que los virtuales en las tareas más creativas.

Según la organización Brookings, hasta ahora las predicciones de los expertos sobre la implantación del teletrabajo habían sido demasiado optimistas, pues la tendencia general ha sido más lenta de lo esperado. No obstante, el reto de administrar una fuerza laboral en remoto no es menor, tal y como explican las analistas de Brookings Katherine Guyot e Isabel V. Sawhill. Entre los desafíos del teletrabajo, el aislamiento profesional puede ser un riesgo para el bienestar personal e interferir en el desarrollo profesional de los trabajadores. Además, los efectos sobre la productividad a largo plazo son, en sus propias palabras, todavía inciertos.

Los trabajadores ya demandaban mayor flexibilidad para trabajar desde casa antes de la crisis, según datos de GWA. Este experimento forzoso del coronavirus servirá para que los directivos pierdan el miedo a la normalidad virtual y comprueben empíricamente la relación del teletrabajo con la eficiencia y la productividad. En paralelo, en aquellos trabajos compatibles, trasladar la actividad a la esfera virtual será también una cuestión reveladora en materia económica: ¿cuánto ahorra una empresa en la que los trabajadores están en casa en vez de en la oficina? Según el estudio llevado a cabo por GWA, el ahorro promedio en inmuebles con teletrabajo a tiempo completo es de 10.000 dólares (9.172,88 euros) al año por empleado.

Las mecánicas de trabajo presencial y con jornadas de ocho horas, cinco días a la semana, imponen además dinámicas de vida y rutinas que implican vivir en áreas metropolitanas, o cerca de las mismas, y recorrer distancias muy amplias cada día en diferentes medios de transporte, con la consecuente incidencia sobre el medioambiente de estos patrones de conducta en miles de millones de personas en todo el mundo. ¿Es entonces el teletrabajo el compromiso más firme con la sostenibilidad por parte de las empresas? Según datos de Global Workplace Analytics, como consecuencia de los atascos, la economía estadounidense pierde un total de 78.000 millones de dólares (71.550 millones de euros aproximadamente). Además, los embotellamientos de tráfico producen 26 millones de toneladas adicionales de gases de efecto invernadero en Estados Unidos. Según la empresa Sun Microsystems, que sus empleados participasen en un programa de trabajo flexible evitó la producción de dos toneladas métricas de emisiones de gases de efecto invernadero por teletrabajador en un año. (globalworkplaceanalytics, 2020).

CAPÍTULO 3.

3.1.DISEÑO METODOLÓGICO

3.2.NIVEL INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Este proyecto se caracteriza con este modelo de investigación ya que está enfocado a la manera que se realizara la recolección de la información y el enfoque que se desea dar a la dicha investigación.

“La investigación cualitativa, a diferencia de la cuantitativa, se centra en el “por qué” en lugar del “que” y básicamente se enfoca en recopilar datos que no son numéricos. Se basa en métodos de recopilación de datos más enfocados en la comunicación que en los procedimientos lógicos o estadísticos.” (QuestionPro, s.f.)

Las carteristas principales de la investigación cualitativa:

- entorno natural: la información se recompila en el lugar donde se está realizando la investigación donde sucede los hechos; en este caso la información se recopila de los lugares de trabajo de los colaboradores de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, al trasladar sus lugares de trabajo hacia las casas y empezar ese nuevo reto como lo es el teletrabajo y como se están viendo afectados a nivel psicosocial debido a que se juntan diferentes funciones tanto personales como laborales.
- Múltiples métodos: Generalmente se utilizan diferentes métodos para recopilar datos, como por ejemplo; entrevistas, observación, y demás, a comparación de la investigación cuantitativa en la cual únicamente se depende de una sola fuente de datos.
- Durante esta investigación se utilizó diferentes métodos de recolección de datos como los serán las entrevistas y la observación a los colaboradores, familiares y seres cercanos que se puedan ver afectados por la nueva condición que están afrontando al realizar el teletrabajo.
- Razonamiento complejo: Durante la investigación se va requerir de un razonamiento profundo de la situación, el entorno y comportamientos que desarrollaran los colaboradores.

- Enfoque en el participante: El enfoque y la percepción que le den los participantes de la invitación será un pilar fundamental para determinar los datos de arrojados de esta

3.3.TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.4.Descriptiva

La investigación descriptiva o método descriptivo de investigación es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. Al contrario que el método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación.

Junto con la investigación comparativa y la experimental, es uno de los tres modelos de investigación empleados en el área de la ciencia. Este tipo de investigación no comprende el empleo de hipótesis ni predicciones, sino la búsqueda de las características del fenómeno estudiado que le interesan al investigador.

(Martinez, 2018)

Durante esta investigación se busca evaluar el factor de riesgo psicosocial que están expuestos los colaboradores del banco del norte de Medellín mientras realizan las funciones de teletrabajo en el periodo del año 2020 al 2021, donde se vieron obligados de forma fortuita y apresurada adaptarse a esta modalidad, por causa de la Actual pandemia COVID-19, trasladando sus puestos de trabajo hacia sus hogares donde tendrían que aprender a manejar las relación laboral con la personales.

3.5.ENFOQUE

3.6.Diseño

La presente investigación es de tipo no experimental y de corte transversal.

No experimental; porque pretendemos es observar situaciones ya existentes. Dentro de esta investigación no experimental, se pretende observar las variables sin manipularlas o cambiarlas.

De corte transversal; porque es de corte observacional, con el cual pretendemos analizar las variables.

3.7.MÉTODO

3.8. Inductivo

Se inició de una diferenciación entre hechos y conceptos, se puede decir que hay métodos que parten de una observación o de lo inobservable, con ello se parte de una base particular a una universal. Esta comunión es mal vista en muchas ocasiones, pero se pueden usar posturas políticas para estudiar el método inductivo. Desde la estadística inferencial, el método se lo conoce por los procedimientos utilizados para llegar de lo particular a conclusiones generales a base de la información de la muestra. Es decir que, a partir de los resultados de una investigación realizada con una muestra, se infiere sobre las características poblacionales, pero se ha estigmatizado en muchas ocasiones y esto tiene que ser revisado y bien discutido. (no.63, 2018)

Con este método no importa la universalidad de la muestra, es decir, sabemos que el método inductivo tiene muchas críticas, pero, lo consideramos un método práctico con la investigación que estamos adelantando, con el cual podemos probar, bien sea a través de las técnicas recolección de la información o sencillamente con la recolección de datos necesarios para los hallazgos; con los cuales sabemos que no son universales, dado que las circunstancias laborales no son iguales en todas las entidades financieras, partiendo de los casos particulares a los generales dentro de EL BANCO DEL NORTE MEDELLÍN.

Se realizara una observación que incluirá preguntas formuladas por las investigadoras de este estudio, para completar la entrevista se verificará el entendimiento de las preguntas; antes se les tomará un consentimiento de participación en la investigación.

3.9. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: Los colaboradores de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN, del área de oficinas que migraron a realizar teletrabajo desde sus hogares a raíz de la pandemia por el virus COVID-19. En el periodo de tiempo de 2020-2021. La población total es de 320 colaboradores que prestan el servicio de teletrabajo

Muestra: la muestra se tomará de un 150 colaborados que desarrollan la actividad del teletrabajo están mezclados entre hombres y mujer tiene un promedio de edad entre los 24 y las 40 años, son madres y padres de familia, la situación socioeconómica es un poca variada va entre un estrato 3 a un estrato 6.

3.9.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Lo que busca un estudio cualitativo es obtener datos que se convertirán en información de personas, comunidades, situaciones o procesos en profundidad. Ahora bien, el instrumento de recolección de datos en el proceso cualitativo, son varios. Como las entrevistas o grupos de enfoque, pero la característica fundamental del proceso cualitativo es el propio investigador. Mediante diversos métodos o técnicas recoge los datos, es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones etc.

En el desarrollo de esta investigación para la recolección de información, se inclina por el modelo de observación usado tradicionalmente para detectar situaciones que acontecen en la vida cotidiana de la población, que se expresen y generan en universos culturales y sociales.

3.9.2. MODELO DE OBSERVACIÓN

Tabla 1.

TEMA:
PREGUNTA DE INVESTIGACION:
OBJETIVO DE INVESTIGACION:
ESCENARIO:
CRITERIOS DE INCLUSION PARA LOS ACTORES: Profesionales, hombre y mujeres, del área de oficinas del banco del norte de Medellín que laboren entre 6 o más meses y por un periodo de 2 horas diarias mínimo exceptuando fin de semana
NOTAS DE OBSERVACION: ¿Quién? ¿Qué hace? ¿Con quién? ¿En qué tipo de relación? ¿En qué situación? ¿Dónde? Cuánto tiempo dura y cuál es la secuencia de la acción? ¿Qué están tratando de lograr? ¿Qué emociones y sentimientos se están expresando.

3.9.3 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La muestra será seleccionada a partir de los criterios de inclusión y exclusión. El total de la muestra son 150 personas que trabajan desde sus casas ejerciendo el teletrabajo. Al tener la información se revisará, se analizará y tabulara organizadamente, para verificar que se haya cumplido con lo estrictamente necesario.

Tabla 2

Criterios de Inclusión.	Criterios de Exclusión.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionales, hombre y mujeres, del área de oficinas del banco del norte de Medellín que laboren entre 6 o más meses y por un periodo de 2 horas diarias mínimo exceptuando fin de semana 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesionales odontológica menos de 6 meses y tengan una edad menor a 24 años.

Luego de aplicada las técnicas de recolección de la información, se tabularan los hallazgos en un gráfico de Word, determinando los porcentajes para cada pregunta.

Fueron incluidos en esta la totalidad de los trabajadores del área de oficinas de EL BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN. Es decir 150 profesionales.

3.9.3. ANÁLISIS

Luego de la recolección de datos de los empleados del banco del norte Medellín, donde se utilizara la observación y algunos posibles diálogos con los colaboradores, se analizará cada una de las respuestas y/o hallazgos para así determinar las rutas con los elementos encontrados.

3.9.4. TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se tomarán los hallazgos en el análisis y discusión de los resultados a la luz del marco teórico y a partir de allí determinar las posibles recomendaciones o nuevos hallazgos.

3.9.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 3

ACTIVIDADES	SEM ANA 1	SEM ANA 2	SEM ANA 3	SEM ANA 4	SEM ANA 5	SEMA NA 6	SEMA NA 7
Selección del tema y centro de investigación.							
Construcción de planteamiento del problema, objetivos y justificación.							
Revisión de bibliografía, construcción de marco teórico							
Diseño y aplicación de metodología							
Primera y segunda entrega de la propuesta				27 FEB 2021			
Tercera y cuarta entrega de la propuesta					20 MAR 2021		
Quinta y sexta entrega de la propuesta						9 ABR 2021	
Aplicación de la Observación							
Análisis e interpretación de resultados.							

CAPÍTULO 4

4.1. HALLAZGOS Y ANALISIS DE LA INFORMACION

4.2. Características sociodemográficas

El banco DE EL NORTE DE MEDELLÍN, es una entidad financiera que proporciona una línea completa de productos y servicios bancarios; incluyendo banca corporativa y gubernamental, tesorería, banca hipotecaria, banca personal, para pymes, para personas y grandes empresas.

Fue fundado en enero de 1875, se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín.

Su objeto social es el depósito, custodia, conservación, manejo, distribución, compra y venta de mercancías nacionales y extranjera por cuenta de sus clientes.

Durante los años ha construido una historia de solidez, integridad, responsabilidad, cercanía, respeto y negocios bien hechos.

Durante el trayecto de año 2020 y 2021 EL BANCO DEL NORTE MEDELLÍN migro a una gran población de sus instalaciones hacia sus hogares para realizar las funciones de teletrabajo debido a la actual pandemia del COVID-19 coronavirus.

4.3. Población.

Tabla 4.

Sexo	
Masculino	35%
Femenino	65%
Edad	
18-25	45%
26-40	65%
Nivel educativo	
Bachiller	10%
Técnico	20%
Tecnólogo	30%
Profesionales	40%
Socioeconómico	
Estrato 1 , 2 y 3	30%
Estrato 4 ,5, 6 y 7	70%
Vivienda Propia	80%
Vivienda arrendada	20%

Al analizar los datos de la tabla anterior se observa que el 65% del personal que labora en la empresa, tienen entre 26 a 40 años de edad; asimismo el 65% es de sexo femenino, En el nivel educativo se encontró que el 90 % están en nivel técnico, tecnológico y profesional. En el estrato socioeconómico se encontró que el 70% de la población pertenecen a los estratos 4 y 5, de lo cual se puede interpretar que esta población a pesar de que tiene unos buenos ingresos salariales requieren de su trabajo para poder mantener la calidad de vida, también se puede evidenciar que la mayoría de colaboradores son mujeres lo que conlleva a que esta sean más expuestas al riesgo psicosocial ya que tiene una mayor carga emocional al desempeñar las funciones laborales en casa y sumándole la carga emocional de mantener en condiciones óptimas a sus familias.

4.4. ENCUESTA DE CHEQUEO DE LA INFORMACIÓN

Tabla 5

DE CHEQUEO DE OBSERVACIÓN.							FECHA
BANCO DEL NORTE MEDELLIN							09-10.2021
FACTORES DE RIESGO	S I	N O	SIEMPR E	ALGUN A VECES	NUNC A	%	
FACTORES LISTA DE RIESGO PSICOSOCIAL							
¿Los colaboradores realizan largos jornadas de trabajo más de lo establecido?	X		20%	40%	40%		
¿El área de trabajo donde los colaboradores desempeñan su labor es apta para la función?		X	10%	30%	60%		
¿El ambiente en el que el empleado desarrolla la función es óptima y en esta un ambiente tranquilo para trabajar sin interrupción?		X	30%	30%	40%		

¿Se cuenta con capacitación de riesgo psicosocial para afrontar los cambios y las dificultades debido a la pandemia del COVID-19?	X		90%	5%	5%	
¿En el último año ha sufrido algún padecimiento o enfermedad de riesgo psicosocial como estrés, depresión etc.?	X		50%	30%	20%	
¿Las familias intervienen en los ámbitos y lugar de trabajo durante la jornada labor?	X		30%	40%	20%	
¿Tiene establecido horarios de alimentación y descanso durante la jornada laboral en teletrabajo?	X		20%	40%	30%	
RIESGOS POR MALAS CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO						
¿Ha tenido en el último año problemas de dolor de espalda por no contar con	X		20%	30%	50%	

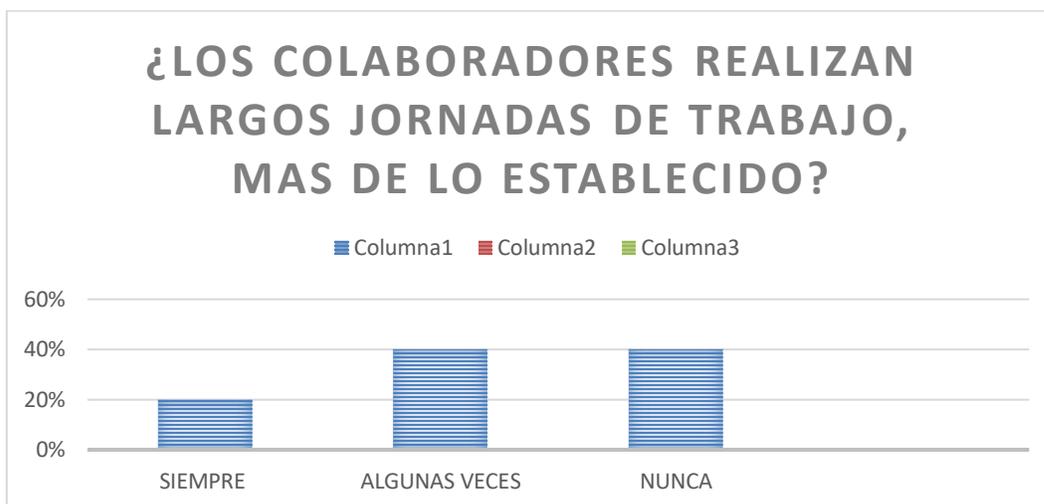
escritorios y sillas adecuadas?						
¿Durante el último año se incrementado alguna enfermedad de base que se padezca debido al estrés generado por la nueva modalidad del teletrabajo?	X		40%	30%	30%	
CONSIDERACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO						
¿Considera que su lugar de trabajo es de alto riesgo psicosocial? Si, No,	X		50%	30%	20%	
¿Ha estado incapacitado por algún riesgo psicosocial en el último año?	X		10%	40%	50%	

4.5. GRÁFICAS ENCUESTAS DE INFORMACIÓN

A continuación graficaremos los resultados de la encuesta chequeos de información, realizada a los colaboradores de la entidad financiera de EL BANCO DEL NORTE MEDELLÍN.

4.6. LISTA DE FACTORES RIESGO PSICOSOCIAL

Gráfica 1



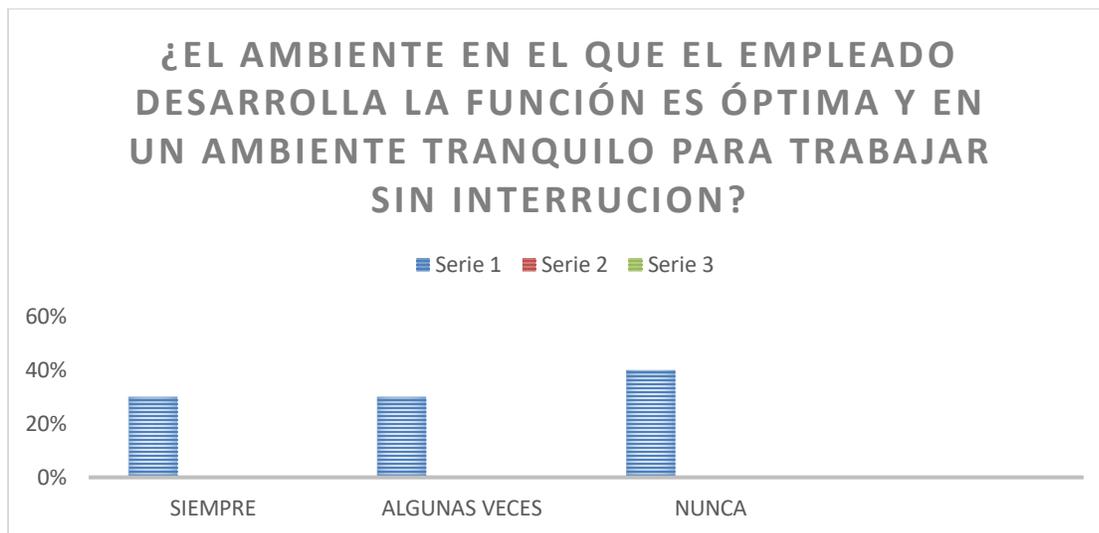
Se evidencia que entre el 20% y el 60 % al menos algunas veces exceden sus jornadas de trabajo durante las mediadas de teletrabajo, lo que conlleva a mayor fatiga y cansancio físico mental es importante que se evalúen estos estándares y verifique que los colaboradores mantengan las jornadas establecidas y así evitar enfermedades físicas y mentales por el sobre cargo de trabajo que afecta directamente la producción de la empresa y no se cumplirán las metas establecidas.

Gráfica 2



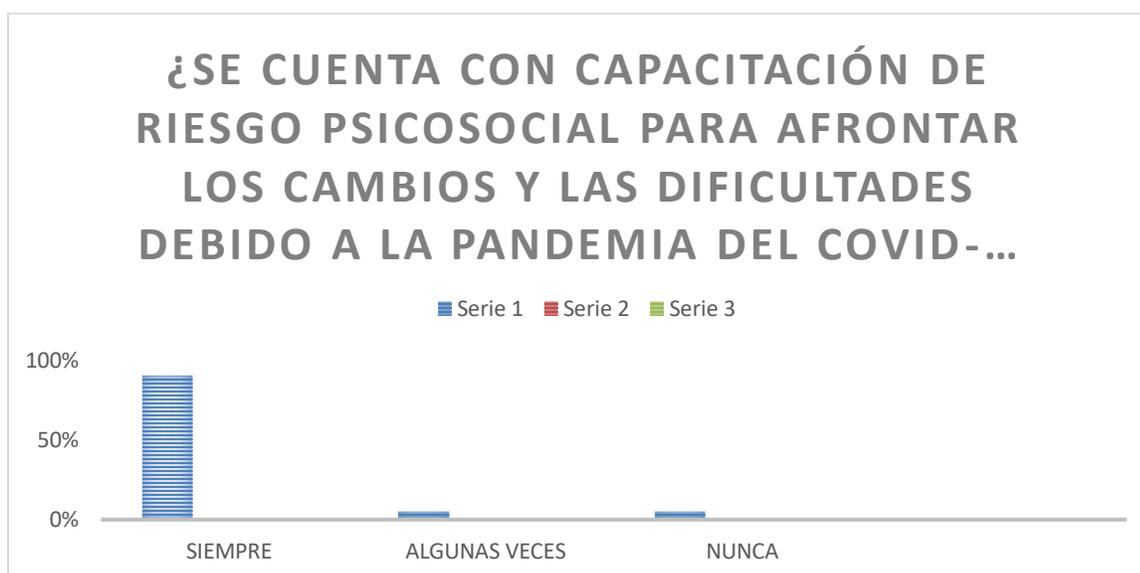
Se puede evidenciar que el área de trabajo donde los colaboradores desarrollan sus funciones en la mayoría de los casos en un 50% no está apta para dicha labor, para que el teletrabajo sea exitoso se debe disponer en casa de áreas que proporcionen el ambiente y los elementos necesarios para una plena concentración y la función sea desarrollada debidamente, estar realizando diversas tareas al tiempo o en un lugar de poco agrado va conllevar a que los colaboradores generen cansancio fatiga y demás molestias que van activar el riesgo psicosocial.

Gráfica3



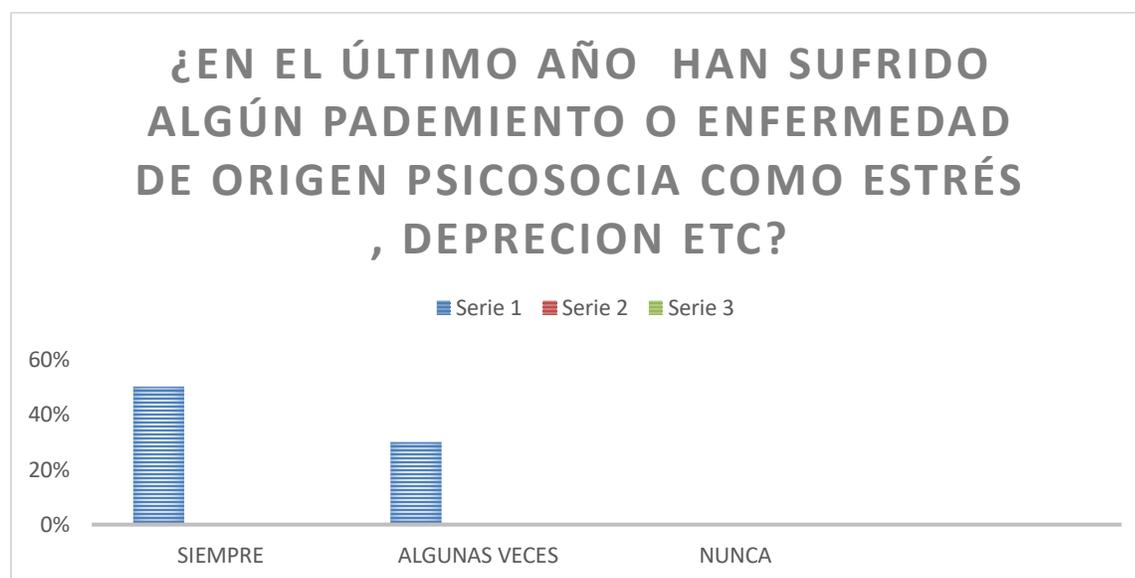
En un 40% de esta población se evidencia que hay algún tipo de interrupción que hace que durante la jornada no haya una plena concentración en las funciones, una molestia y malestar constante en el trabajador, esto genera un sobre gasto de energía física que hace que se aceleren todos los sistemas especialmente el nervioso desencadenando múltiples enfermedades como las migrañas, altas y bajas de presión, entre otras.

Gráfica 4



La empresa tiene un alta compromiso en la capacitación , concientización y motivación hacia los colaboradores con el fin de ayudarles afrontar esta nueva realidad por la cual está pasando el mundo entero que ha generado tantos cambios a nivel interno como externo en las organizaciones, en el caso presente uno de los cambios más drásticos que sufren las empresas es la migración de los colaborados a desempeñar sus funciones desde casa (teletrabajo), como bien vemos los medios de comunicación y digitales son una herramienta clave para poder desarrollar esta función, pero no se debe dejar de lado que en una gran parte de los casos no se tiene las condiciones y las infraestructuras adecuadas para poder desarrollar satisfactoriamente la laboral y adicional que la mayor población de esta compañía son de carácter femenino y adicional deben lidiar con las necesidades de sus hogares e hijos y no es una tarea fácil por ende, la empresa cuenta con altos estándares y dedicación y concientización para que todo el personal de alto, mediana y bajo rango se sienta acompañado y ayudado a afrontar esta nueva realidad.

Gráfica 5

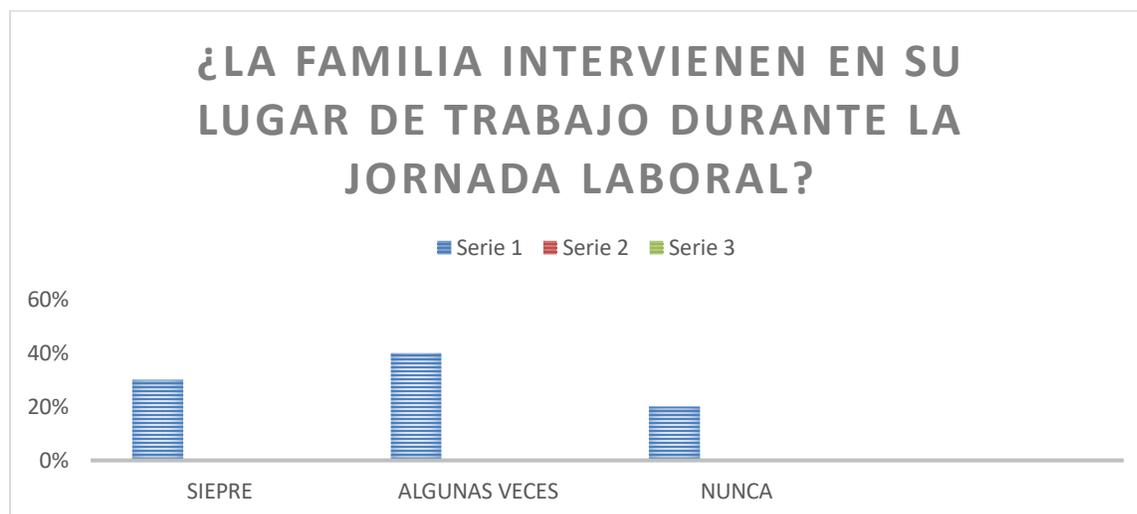


Cualquier pensamiento que genere frustración, nervios o enojo ocasiona un desafío o amenaza que se ve evidenciado en una tensión física y emocional. A este hecho se le llama estrés, y es normal que lo experimentemos en un dolor de cabeza o la baja productividad

en el trabajo. Sin embargo, se debe lograr manejar, justamente, sus síntomas para controlarlo y no permitir que avance a enfermedades con un nivel de complejidad alto.

Se evidencia que el porcentaje de personas que durante este periodo de tiempo en la organización que han padecido algún trastorno por el estrés es de un 50% aproximadamente, esto no es sano para la empresa, ya que la tasa de incapacidad se va incrementar y la producción y eficiencia bajara.

Gráfica 6



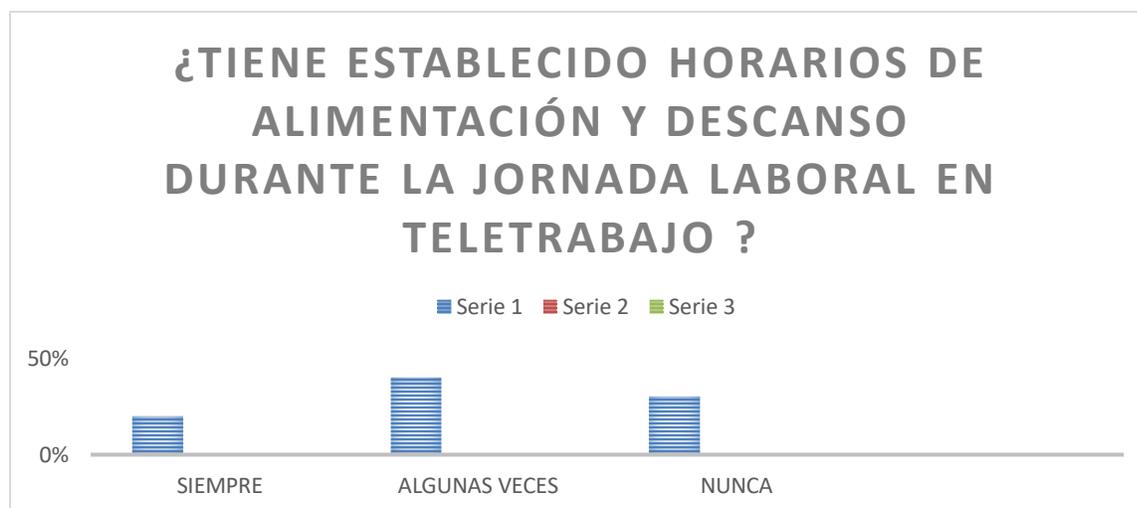
El reto para los teletrabajadores que están en sus hogares es lograr que la familia entienda y apoye que se está en su jornada laboral.

Estar en la casa no significa que puede interrumpir su jornada laboral, es una afirmación que integra la conversación que todo teletrabajador que ejecuta su trabajo desde su hogar debe tener con su familia en algún momento.

Es difícil decirle que no, a la petición de juegos de los niños, o evitar las molestias generadas por no poder hacer el mandado; también es cierto que una de las ventajas del teletrabajo es poder administrar el tiempo de una mejor manera buscando el equilibrio entre la vida personal y la familiar, pero como en cualquier otro caso: todo está en los límites.

Se evidencia que en la mayoría de los casos hay interrupciones en sus jornadas de trabajo lo que no es saludable ni para el colaborador ni para la compañía ni para la familia, como se menciona anteriormente se debe establecer límites y esta tarea va de la mano de colaborador como del empleador, para que se pueda cumplir la misión.

Gráfica 7

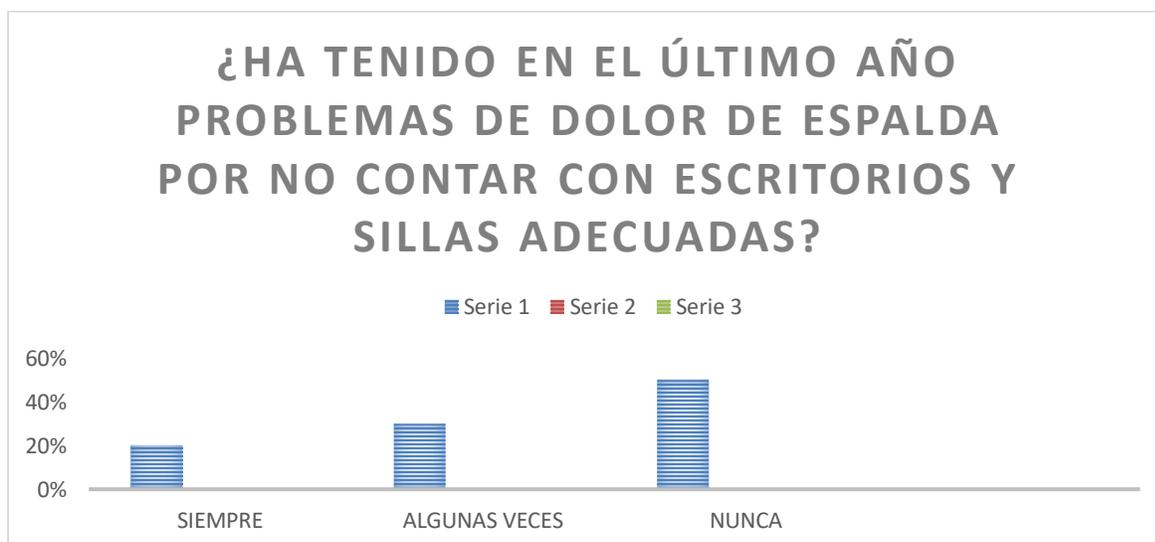


Es fundamental estar descansado para desempeñar bien el trabajo. No solo es importante descansar bien durante la noche, sino que además, durante la jornada es bueno hacer pequeños descansos donde se pueda implementar las pausas activas. Ya sea para realizar estiramientos, pues, sea cual sea la zona de tu trabajo en casa, es probable que este sentado en la misma posición durante largas

horas. Por eso es importante prestar atención al cuerpo durante el día y hacer algunos ejercicios. Esto no sólo alivia cualquier rigidez o dolor, sino que se ha demostrado que ayuda a concentrarte mejor y evitar los niveles de estrés, también es de suma importancia establecer horarios para la alimentación como si se estuviera trabajando desde la oficina, para darle la energía al cuerpo que necesita y evitar que haya afectaciones físicas.

4.7. RIESGOS POR MALAS CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO

Gráfica 8

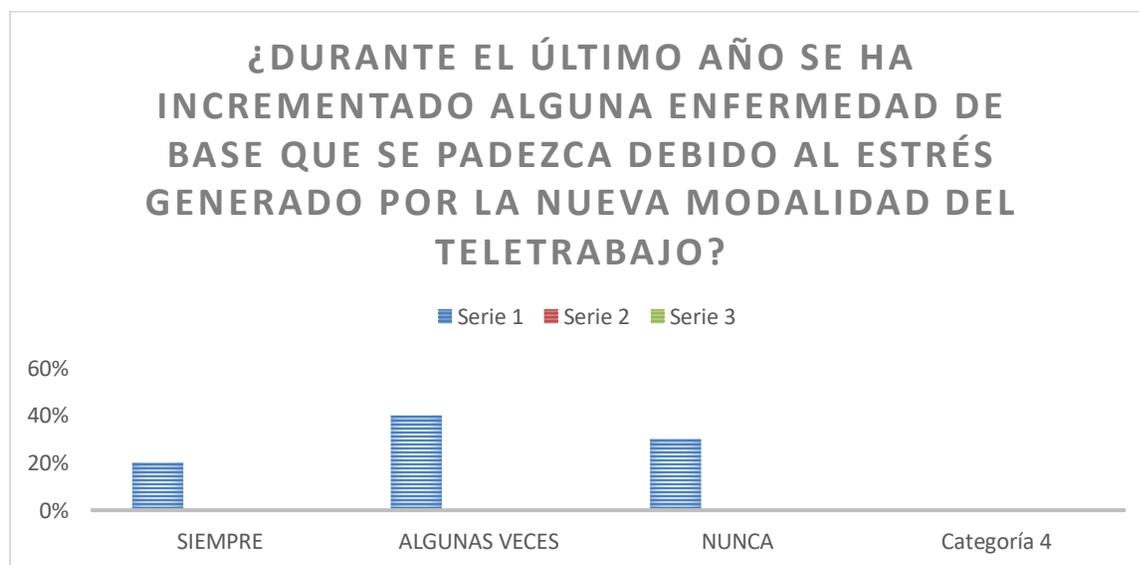


Una de las ventajas del teletrabajo es la posibilidad de elegir el espacio donde desempeñar las actividades. Es fundamental que sea un lugar luminoso, cómodo y con privacidad. Además, ayuda el hecho de poder incluir elementos verdes y objetos que hagan el lugar más relajado, algo que sin duda ayuda a bajar los niveles de ansiedad que el confinamiento suele producir.

Se evidencia en un 20% de la población no tiene un lugar adecuado para realizar sus funciones esto no es sano ni par la compañía, ni para los colaboradores.

Procurar que la zona trabajo esté limpia, igual que si estuvieras en una oficina con compañeros. Asegurarse de limpiar las superficies regularmente y de lavar las manos a menudo. Adoptar estos hábitos de higiene a lo largo del día mantendrán una persona más sana y por lo tanto, más feliz. En este momento más que nunca, lavarse las manos de forma recurrente debe ser una tarea indispensable no solo para cuidar de cada uno sino para cuidar de personas cercanas como en este caso las familias. NTC 3955: 2014 (NTC, 2021)

Gráfica 9



Con la modalidad del teletrabajo se genera otra clase de comportamientos causando uno de los mayores riesgos como lo es el sedentarismo la falta de movimiento y la inactividad física desencadenan otras enfermedades como lo son la obesidad, diabetes, afecciones

cardiovasculares, adicional el estrés que puede generar el no saber manejar la situación puede desencadenar o alterar migrañas, subir niveles de la presión.

Se evidencia que en la gran mayoría de los casos los colaboradores están siendo afectados por esta nueva modalidad tanto física como mentalmente entonces hay que enfocarse en mantener las áreas de trabajo adecuadas.

4.8. CONSIDERACIONES DEL PUESTO DE TRABAJO

Gráfica 10

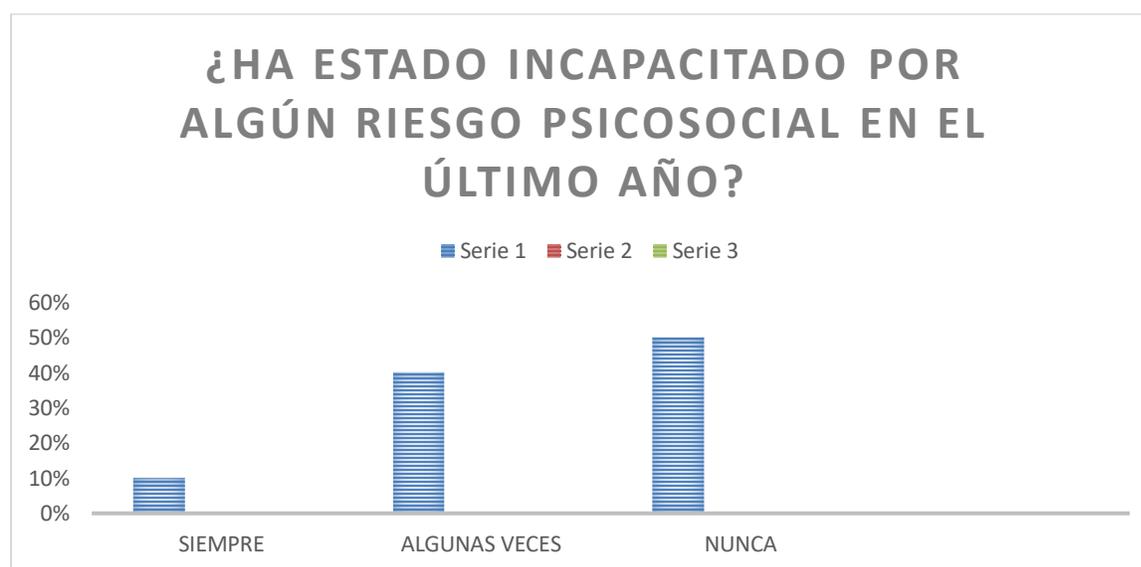


“Los riesgos psicosociales están relacionados con las condiciones físicas en que se realiza el trabajo, el control y autonomía con que las que el trabajador cuenta para realizar su trabajo, los estilos de gestión y apoyo social recibido, el ambiente interno, las condiciones de contratación, las jornadas laborales, entre otros y cuando su exposición no es debidamente controlada, pueden afectar el bienestar, la satisfacción, el desempeño y la salud del trabajador”, explica Yolanda Sierra Castellanos, directora de la especialización en Psicología Organizacional y de la Seguridad en el Trabajo de la Universidad El Bosque. (Vita, 2020)

Es muy evidente que el teletrabajo puede llegar a afectar y alterar los niveles de los riesgos psicosociales ya que el colaborador inicia un cambio de hábitos, de formas de realizar el trabajo y todo esto genera una mayor carga de estrés y preocupación hacia él, pero se debe hacer como empresa un acompañamiento para que esto no suceda, y velar por el bienestar y la salud de todos los empleados y así mismo velar por el bienestar de la compañía.

En este caso en particular se evidencia que un 50% de los colaboradores están de acuerdo con que esta modalidad si incrementa el nivel de riesgo psicosocial y por tal motivo se debe atacar y activar los planes de contingencia y mitigación del riesgo ya que esta modalidad a pesar de sus contras es una de las maneras más seguras que tiene todas las personas para realizar sus trabajos y así evitar y prevenir una exposición al virus COVID-19 que puede generar muchas más afectaciones físicas e incluso la muerte.

Gráfica 11



La tabla nos indica que el porcentaje de incapacidad es de un 10% lo que indica que no tiene un gran incremento, pero no se puede dejar de lado que la meta es mitigar y bajar al máximo estos niveles y que la empresa tiene diferentes puntos a mejorar en esta modalidad para que si se pueda lograr el objeto, que es velar por el bienestar de los colaboradores, pero a su vez velar por la producción y calidad de la compañía, uno de los activos más importantes dentro de una empresa

son los colaboradores; gracias a su bienestar pueden desarrollar de la mejor manera sus funciones y así lograr mayor productividad para la empresa.

4.9. MODELO DE OBSERVACIÓN - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TEMA: TELETRABAJO POR COVID 19 EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO DE EL NORTE DE MEDELLÍN DURANTE EL AÑO 2020- 2021

PREGUNTA DE INVESTIGACION: ¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial generado por las funciones de teletrabajo por COVID 19 en los colaboradores del Banco del Norte dirección general de Medellín, durante el 2020-2021?

OBJETIVO DE INVESTIGACION: Identificar los principales factores de riesgo psicosocial generado por las funciones de teletrabajo por COVID-19 en los colaboradores del Banco del Norte dirección general de Medellín, durante el 2020-2021.

ESCENARIO: ENTIDAD FINANCIERA BANCO DEL NORTE DE MEDELLÍN DURANTE EL AÑO 2020- 2021

CRITERIOS DE INCLUSION PARA LOS ACTORES: Profesionales, hombre y mujeres, del área de oficinas del banco del norte de Medellín que laboren entre 6 o más meses y por un periodo de 2 horas diarias mínimo exceptuando fin de semana

5.1. CONCLUSIONES

En la actualidad y a raíz de la pandemia por el virus COVID-19, se hace de gran importancia la práctica de nuevas teorías que nos ayuden al mejoramiento de las condiciones laborales, por los cambios a los que como seres humanos se ha tenido que ir enfrentando las diferentes organizaciones y de esta manera poder aportar como profesionales del área de seguridad y salud en el trabajo, en este caso en las oficinas del banco del norte de Medellín.

Con todo lo anterior han crecido los avances de la tecnología y la ciencia, al igual que la automatización de muchas de las actividades laborales y sus consecuencias, entre las cuales se puede mencionar que muchos de los colaboradores han tenido que crear sus oficinas en casa, al tener que responder por sus funciones en modalidad de teletrabajo, donde algunas no cuentan con los recursos necesarios para desempeñar adecuadamente su labor y adicional mente deben cumplir con actividades del hogar; algunos de estos empleados son mujeres, las cuales también por la pandemia deben de ayudar al cuidado y responder con las actividades escolares de sus hijos, convirtiéndose en un riesgo, debido a la gran carga de actividades que debe desempeñar en el mismo ambiente, con el que se han podido evidenciar altos niveles de ansiedad, depresiones e incluso detonar enfermedades físicas o mentales, mostrando así un gran riesgo psicosocial, de gran importancia

5. CAPÍTULO 5

5.1. CONCLUSIONES

- A partir de esto, es importante identificar que algunos de los riesgos psicosociales en los teletrabajadores es el equilibrio que existe entre trabajo y familia, más aislamiento social, mas falta de apoyo social y laboral, flexibilidad y demás factores. Lo que genera conflictos de manera interna como externa en la empresa y no deja que el flujo y desempeño de las funciones sean el más adecuadas y favorables tanto para empresa como para colaboradores, por ende el riesgo psicosocial se debe tratar al interior y exterior de la organización.
- La función que cumple un líder en una modalidad presencial es igual al rol que debe cumplir en la modalidad virtual (teletrabajo), alcanzando en su equipo motivación, acompañamiento, interés, empatía y demás aspectos, que permitan el logro de los objetivos.
- Se recomienda a la empresas capacitar, formar y acompañar a los líderes para que puedan desempeñar su rol en la virtualidad, teniendo en cuenta que la falta del trabajo presencial les exige que implementen nuevas estrategias, mayor recursividad y creatividad que le permitan generar mecanismo de acercamiento, retroalimentación, reconocimiento, monitoreo, comunicación, entre otros, con el fin de garantizar la eficacia en los procesos y el buen desempeño del tele trabajador.
- Por la pandemia covid-19 se hizo una implementación acelerada de una nueva contingencia de bioseguridad, donde se tomaron medidas de aislamiento forzado, el cual llevó a desempeñar a los colaboradores funciones en el teletrabajo, donde se pudo identificar riesgos psicosociales y ergonómicos, en los cuales se vio afectaciones laborales y personales.

5.2.RECOMENDACIONES

- Crear ambientes favorables en los lugares de trabajo partiendo del concepto integral del puesto de trabajo, sin admitir barreras en su alcance, incluyendo la clara identificación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, los procesos productivos y la identificación de necesidades de los colaboradores, así como del ambiente general y las poblaciones circunvecinas a la entidad.
- Tener presente no solo el factor interno de la organización si no también el factor externo como en este caso es la familia y de más entorno del colaborador que desempeña su trabajo en casa para que todo el entorno este enterado y sea consciente de las necesidades de la persona a la hora de realizar su labor.
- Velar por el puesto de trabajo de cada colaborador ayudarle adecuada en casa un lugar para que pueda desempeñar su labor de forma tranquila segura y sin interrupciones lo más similar a la oficina.
- Hacer seguimiento del estado de salud de los colaboradores para velar que no se esté generando un grave riesgo psicosocial mientras se está realizando la función de teletrabajo, brindar apoyo y comprensión para que realice adecuadamente su función.
- Hacer evaluaciones médicas; tanto físicas como mentales a los colaboradores que desempeñan esta labor del teletrabajo y así velar por su salud y bienestar, lo cual ayudara a mitigar evitar que se generen incapacidades no necesarias.
- Implementar pausas activas adecuadas a su nuevo entorno laboral, donde se podría hacer evaluaciones constantes, para así, prevenir riesgos como psicosociales en cuanto al entorno familiar. También ergonómicos para examinar las condiciones ambientales, como el ruido, temperatura, iluminación, además de las posturas inadecuadas de todos los colaboradores.

6. BIBLIOGRAFÍA

Abreu, J. (2014). Método de la investigación. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

Arroyo, J. (2016). Relación entre la interacción trabajo-familia y la satisfacción marital (Proyecto de investigación) Universidad del Turabo, Puerto Rico

Carolina Jiménez Prada, N. M. (octubre de 2013). *RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TELETRABAJO*. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2669/Carolina_JimenezPrada_Nathalia_MorenoDeLuca_2013.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Castellanos, Y. S. (19 de 03 de 2020). *Universidad el Bosque*. Recuperado el 18 de 03 de 2021, de www.unbosque.edu.co: <https://www.unbosque.edu.co/centro-informacion/noticias/los-riesgos-psicosociales-y-el-trabajo-en-casa>

Collado, C. (2014). Metodología de la investigación (6 edición). México: McGraw Hill Education

Corbetta, P. (2007). Metodología y Técnicas de Investigación Social. Ed. McGraw-HILL/Interamericana de España, S.A. España.

D.C, P. d. (07 de 07 de 2008). *Régimen Legal de Bogotá D.C.* Obtenido de <file:///D:/Respaldo%20Informacion%20NO%20BORRAR/Downloads/Resoluci%C3%B3n%20n%C3%BAm.%20002646%20del%2017%20de%20julio%20de%202008.pdf>

El Congreso de Colombia. (16 de julio 2021). Normas para promover y regular el teletrabajo. [ley 221 de 2008]. Recuperado de <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/sites/default/files/marco-legal/Ley-1221-2008.pdf>

Fernandez Arroyo, J. (2016). RELACIÓN ENTRE LA INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA Y LA SATISFACCIÓN MARITAL. Recuperado de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1823293083?pq-origsite=summon>

Gascueña, D. (2020). *bbva*. Recuperado el 19 de 03 de 2021, de *bbva.com*:

<https://www.bbva.com/es/el-teletrabajo-la-nueva-normalidad-pos-covid-19/>

Gálvez, A. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Revista de pensamiento e investigación social Atenea digital*, volumen (15), 57-79. ISSN: 1578-8946

globalworkplaceanalytics. (2020). *globalworkplaceanalytics*. Recuperado el 19 de 03 de 2021, de *globalworkplaceanalytics.com*: <https://globalworkplaceanalytics.com/>

Gutián, G. (2009). La relación de trabajo-familia: Un diálogo entre la doctrina social de la Iglesia y las ciencias sociales. *Scripto theological*, Volumen 41, 377-408. Recuperado de [http://ebsohost.ezproxy.uniminuto.edu/login.aspx?direct=true&db=rft&bquery=IS+0036-9764+AND+TI+\(%26quot%3bLa+relaci%26%23243%3bn+trabajo-familia%3a+un+di%26%23225%3blogo+entre+la+doctrina+social+de+la+iglesia+y+las+ciencias+sociales%26quot%3b\)+AND+DT+%26quot%3b2009%26quot%3b+AND+AU+%26quot%3bGuti%26%23225%3bn%26quot%3b&lang=es&type=0&searchMode=Standard&site=ehost-live&scope=site](http://ebsohost.ezproxy.uniminuto.edu/login.aspx?direct=true&db=rft&bquery=IS+0036-9764+AND+TI+(%26quot%3bLa+relaci%26%23243%3bn+trabajo-familia%3a+un+di%26%23225%3blogo+entre+la+doctrina+social+de+la+iglesia+y+las+ciencias+sociales%26quot%3b)+AND+DT+%26quot%3b2009%26quot%3b+AND+AU+%26quot%3bGuti%26%23225%3bn%26quot%3b&lang=es&type=0&searchMode=Standard&site=ehost-live&scope=site)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Jiménez, M. (2015). El enriquecimiento trabajo-familia: nuevo enfoque en el estudio de la conciliación y la satisfacción laboral de los empleados, volumen (45), 16-33. Recuperado de <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/central/docview/1675019636/fulltextPDF/1625D90A006943D5PQ/1?accountid=48797>

Ley 1221 de 2008. (16 de julio de 2008). Ley 1221 de 2008. por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Colombia: Congreso de la República.

- Martinez, C. (2018). *Liferder. Com.* . Obtenido de https://scholar.google.com/citations?user=_xnMCuoAAAAJ&hl=es
- Mayz, C. (2009). ¿Cómo desarrollar, de una manera comprensiva, el análisis cualitativo de los datos? EDUCERE. Artículos arbitrados. Año 13, N° 44, p. 55-66 [Artículo en Línea]. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/356/35614571007.pdf> [Consulta: 2014, julio 13].
- NTC. (1 de 04 de 2021). *ICONTEC.ORG*. Obtenido de ICONTEC.ORG: <https://tienda.icontec.org/gp-ergonomia-definiciones-y-conceptos-ergonomicos-ntc3955-2014.html>
- no.63, C. v. (08 de junio de 2018). *SCIELO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- OIT, O. i. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de covid-19 y despues de ella*. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de www.ilo.org: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Oscar, A. (2014). Estudio psicométrico de la versión española de la escala de conflicto familia-trabajo de Kopelman, Greenhouse y Connolly, volumen (16), 43-57. DOI <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1174/021347401317351198>
- Portal Teletrabajo Colombia. (18 de 12 de 2021). Definición. Obtenido de Portal Teletrabajo Colombia. Recuperado de <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

QuestionPro. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-de-investigacion-cualitativo/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%2C%20a%20diferencia,los%20procedimientos%20I%C3%B3gicos%20o%20estad%C3%ADsticos>.

quironprevencion. (2020). *quironprevencion*. Obtenido de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo#:~:text=por%20sus%20siglas%20en%20ingl%C3%A9s,ps%C3%ADquica%20o%20social%20del%20trabajador>.

Roberto Hernández Sampieri. (20014) Metodología de la investigación Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores México D.F

salud, M. d. (10 de 03 de 2020). *minsalud.gov.co*. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de [minsalud.gov.co:
https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-0018-de-2020.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-0018-de-2020.pdf)

Serna, J. M. (2020). *Aspectos Psicológicos Del COVID-19*. Editorial TEKTIME.

SOCIAL, M. D. (24 de 06 de 1994). *Diario Oficial No. 41.405*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html

TRABAJO, M. D. (26 de 04 de 2015). *mintrabajo.gov*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Trabajo, M. d. (12 de 04 de 2019). *www.mintrabajo.gov.co*. Recuperado el 18 de 03 de 2021, de [www.mintrabajo.gov.co:
https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59864852/Circular+0027+de+2019.pdf/fc24c101-43f2-ab81-d9e5-7862710e808b](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59864852/Circular+0027+de+2019.pdf/fc24c101-43f2-ab81-d9e5-7862710e808b)

Vita, L. M. (23 de 07 de 2020). *www.larepublica.co*. Obtenido de [www.larepublica.co:
https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/los-riesgos-psicosociales-que-trae-el-teletrabajo-y-recomendaciones-para-reducirlos-3035179#:~:text=%E2%80%9CLos%20riesgos%20psicosociales%20est%C3%A1n%20relacionados,de%20contrataci%C3%B3n%2C%20las%20jornadas%20](https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/los-riesgos-psicosociales-que-trae-el-teletrabajo-y-recomendaciones-para-reducirlos-3035179#:~:text=%E2%80%9CLos%20riesgos%20psicosociales%20est%C3%A1n%20relacionados,de%20contrataci%C3%B3n%2C%20las%20jornadas%20)