

# RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO



## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO REVISION BIBLIOGRAFICA

LUISA FERNANDA BECERRA OSTOS

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Virtual y a Distancia  
Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal  
Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el  
Trabajo  
NOVIEMBRE 2020

**RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

**RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO  
REVISION BIBLIOGRAFICA**

VIVIANA ANDREA BOHORQUEZ CASTAÑO

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en  
Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

LUISA FERNANDA BECERRA OSTOS

Fisioterapeuta, Especialista en Gerencia en Salud Ocupacional, Mg en Salud pública y  
Desarrollo social.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

NOVIEMBRE 2020

# **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

## **Agradecimientos**

Los agradecimientos van dirigidos a mi familia, amigos más cercanos; a los docentes y grupo de semilleros de la universidad que me brindaron la oportunidad de participar en esta investigación para crear opciones de mejora y ayuda para sus funcionarios; docentes que con sus conocimientos me guiaron a realizar esta propuesta, que desde sus diferentes experiencias fundamentaron una alternativa integral.

# RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

## CONTENIDO

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	9
1. Problema	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Pregunta de investigación	16
2. Objetivo	16
3. Justificación	17
4. Marco de referencia	17
4.1 Marco teórico	17
<b>Modelos asociados al Teletrabajo</b>	19
Ventajas del Teletrabajo	20
Ventajas del teletrabajo para los trabajadores.	20
Ventajas del teletrabajo para empresa.	21
Riesgos del Teletrabajo.	23
Características del Teletrabajo.	26
Modalidades del teletrabajo.	26
<b>Clasificación del Teletrabajo.</b>	27
4.2 Marco legal	29
5. Metodología	32
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.	32
5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda.	33

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

5.3 Instrumentos	34
5.4 Procedimientos.	35
5.5 Análisis de información.	36
5.6 Consideraciones éticas - RECOMENDACIONES HELSINKI	36
6. Cronograma.	37
Tabla 2 Cronograma de Actividades	37
7. Resultados y discusión.	37
Gráfica 1. Investigación Riesgos Psicosociales por Año y País.	37
Gráfica 2 Artículos por sectores	38
Gráfica 3 Artículos revisados por país.	39
Gráfica 4 Artículos por país e impacto	39
8. Conclusiones	41
9. Recomendaciones	42
10. Referencias bibliográficas	44

### **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Modalidades del Teletrabajo	28
Tabla 2 Cronograma de Actividades	37

### **Lista de Gráficas**

Gráfica 1. Investigación Riesgos Psicosociales por Año y País.	37
Gráfica 2 Artículos por sectores	38
Gráfica 3 Artículos revisados por país.	39
Gráfica 4 Artículos por país e impacto	39
Gráfica 5 Valoración de habilidades del trabajador	41

# **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

## **Resumen**

El “teletrabajo”, o “trabajo en casa”, no es una modalidad de trabajo nueva; en Colombia, esta se encuentra en proceso de normalización. Ante la posibilidad de que cada día sean más las organizaciones que se sientan atraídas por su implementación, se requiere determinar su impacto en la salud de las personas involucradas. Los riesgos psicosociales en el trabajo son riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental y en la calidad de vida laboral a causa del posible estrés mental que el teletrabajo pueda generarles.

El presente trabajo recopila en la literatura especializada sobre los riesgos y factores psicosociales en el teletrabajo, es decir, en el trabajo realizado por un trabajador a distancia de la organización que lo emplea y de sus compañeros de trabajo, y ejecutado utilizando la tecnología de la información. Se reúne el conocimiento existente sobre dichos riesgos en las particularidades que presenta el teletrabajo respecto del trabajo presencial, entendiendo que la aplicación de las tecnológicas de la información y la comunicación en el trabajo y la realización de este estando alejados unos de otros, los trabajadores presentan tanto ventajas como riesgos laborales.

Mediante un abordaje teórico se identifican los principales factores de riesgo psicosocial del teletrabajo y las consecuencias para el trabajador de dichos riesgos. Para iniciar, se establece la relación existente entre salud y trabajo, se amplía el concepto, los tipos y las características del teletrabajo; además, se presentan algunos estudios que dan cuenta de sus ventajas y desventajas.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

Posteriormente, se realizará un análisis de los factores de riesgo psicosocial que podrían afrontarse con esta modalidad de trabajo a la luz de la Resolución 2646 de 2008 (Ministerio de Protección Social, 2017).

De otra parte, se presenta un análisis de los factores de riesgo psicosocial que podrían generarse a causa de la modalidad del teletrabajo. Por último, se propone el desarrollo de una guía integral para el manejo integral de los riesgos generados por el teletrabajo, las causas de dichos riesgos, el tratamiento y las medidas preventivas para afrontarlos, velando por el manejo adecuado de las condiciones de trabajo que promuevan el bienestar de los Teletrabajadores, el cumplimiento de las actividades desempeñadas así como el manejo general del ambiente de trabajo en el cual desarrolla dichas actividades.

**Palabras clave:** Salud mental, ambiente de trabajo, calidad de vida laboral, estrés mental, enfermedad profesional, trabajo.

# **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

## **Abstract**

"Telework", or "work at home", is not a new type of work; in Colombia, it is in the process of normalization. Given the possibility that every day more organizations are attracted to its implementation, it is necessary to determine its impact on the health and quality of life of the people involved. Psychosocial risks at work are risks for mental, physical and social health, caused by employment conditions and organizational and relational factors that can interact with mental functioning.

The present work compiles the specialized literature on the risks and psychosocial factors in teleworking, that is, in the work carried out by a remote worker from the organization that employs him and his co-workers, and carried out using the technology of the information.

The existing knowledge about these risks is gathered in the particularities that telework presents with respect to face-to-face work, understanding that the application of information and communication technologies at work and the realization of this being away from each other, workers present both advantages and occupational risks.

Using a theoretical approach, the main psychosocial risk factors of telework and the consequences for the worker of these risks are identified. To start, the relationship between health and work is established, the concept, types and characteristics of telework are expanded; In addition, some studies are presented that give an account of its advantages and disadvantages.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

Subsequently, an analysis of the psychosocial risk factors that could be faced with this type of work will be carried out in light of Resolution 2646 of 2008 issued by the Ministry of Social Protection, today the Ministry of Labor.

On the other hand, an analysis of the psychosocial risk factors that could be generated by the telework modality is presented. Finally, it is proposed to develop a comprehensive guide for the comprehensive management of the risks generated by teleworking, the causes of these risks, the treatment and preventive measures to face them, ensuring the proper management of the working conditions that promote the well-being of Teleworkers, compliance with the activities carried out as well as the general management of the work environment in which these activities are carried out.

**Keywords:** Mental health, work environment, quality of work life, mental stress, professional illness, work.

# RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

## Introducción

Dentro de las tendencias actuales de reestructuración organizacional, surge el concepto de flexibilización laboral, el cual ha provocado importantes transformaciones tanto a nivel social, como jurídico y económico, ya que involucra formas diversas de vinculación laboral, extensión o disminución de jornadas de trabajo y nuevas modalidades para la ejecución del trabajo, entre otros.

Mediante la flexibilización laboral, se busca la forma de brindar nuevas oportunidades laborales, reducir costos, disminuir tiempos de desplazamiento y aumentar la productividad en las organizaciones. Una de estas modalidades, la cual cada vez cuenta con más conocimiento, es la relacionada con lo que ha sido denominado “teletrabajo” o “trabajo en casa”. (Sierra Castellanos, Escobar Sánchez, & Merlo Santana, 2016, pág. 59)

Esta modalidad, que no es nueva en el mundo, tuvo sus inicios a mediados de los años 70, producto de la crisis energética sufrida en Norteamérica, y ha tenido un incremento importante en su implementación a partir de la década de los años 80 y 90 debido al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), especialmente en Estados Unidos, Europa y algunos países de Latinoamérica. (Fabregat, Bernardina, & Cifre Gallego, 2002, pág. 56)

El teletrabajo se ha ramificado en varias modalidades, como se verá más adelante, y ha encontrado su fundamento en el desarrollo de las tecnologías de la información. Sin embargo, son escasas las investigaciones sobre esta modalidad de trabajo; pocos países la han estudiado a fondo, además de que son pocos los estudios contextuales que permitan

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

conocer su impacto, tanto positivo como negativo. Por ende, es muy poco lo que se sabe acerca de la influencia que puede tener esta modalidad laboral en la calidad de vida de la población trabajadora.

En el ámbito mundial, se asume que el teletrabajo es una oportunidad para generar empleo, incluso para la población vulnerable (Rodríguez Mejía, 2007, pág. 33). Por otra parte, en Latinoamérica, son pocos los países que lo han reglamentado, en Colombia, específicamente, se han definido el teletrabajo 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" de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley 1221 de 2008.

Ante la posibilidad de que esta modalidad cobre mayor fuerza y cada día sea más las organizaciones que se sientan atraídas por su implementación, se hace necesario realizar estudios de corte investigativo que permitan determinar su impacto en la salud y calidad de vida de las personas involucradas. Esta tarea debe partir de un abordaje conceptual de esta modalidad laboral, incluyendo una revisión de estudios que permita identificar los posibles efectos en la calidad de vida de los trabajadores.

Para poder entender estas implicaciones, en primer lugar, se considera importante establecer la relación existente entre salud y trabajo, ya que este enfoque ha sido considerado como un ajuste importante para el desarrollo del individuo; una vez realizado lo anterior, se ampliará el concepto de teletrabajo, se explicarán los tipos de teletrabajo

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

existentes y sus características, cómo ha sido abordado en Latinoamérica y cuál ha sido su evolución.

Con el fin de poder determinar los avances sobre el estudio de su impacto en la calidad de vida de la población trabajadora, se presentarán, en primera instancia, algunos estudios que dan cuenta de sus ventajas y desventajas. Luego, se realizará un análisis que dará cuenta de los factores de riesgo psicosocial que podrían afrontarse con esta modalidad de trabajo, enmarcada en los aspectos intra y extralaboral propuestos desde la misma Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social.

### **1. Problema**

#### **1.1 Descripción del problema**

Existen diversos riesgos psicosociales en el trabajo que pueden afectar la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental de los trabajadores y su incidencia no solamente en el desempeño laboral sino también a nivel socio cultural.

Cabe anotar que además de los riesgos que el teletrabajo genera, también produce determinadas enfermedades relacionadas con la salud. Por ejemplo, enfermedades musculares y articulares debido a posturas incorrectas durante largas jornadas, movimientos repetitivos, enfermedades que están asociadas a los riesgos ergonómicos. Otras enfermedades están asociadas a enfermedades de tipo mental, al estado psicológico y emocional del trabajador. Así mismo, enfermedades de sobrepeso, enfermedades del

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

corazón, diabetes, osteoporosis, presión arterial alta y colesterol, están estrechamente vinculadas con los riesgos de sedentarismo. (Elizabeth Parcercia, 2020).

Otros estudios revelan que el teletrabajo trae consigo enfermedades tales como alteración de la percepción del tiempo, fatiga patológica, desequilibrios y conductas alteradas, tanto a nivel socio afectivo como cognitivo, irritabilidad, estrés, baja autoestima, ansiedad, pero más precisamente, entre las enfermedades relacionadas al estrés frente al teletrabajo, se destacan: (Instituto de Seguridad Laboral Gobierno de Chile, 2020)

- La sensación de fatiga, cefaleas, diarreas, palpitaciones, trastornos del sueño debido a la fatiga mental.
- Estrés, el cual provoca: Tensión y dolor muscular, palpitaciones, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigos, etc.
- Tecnoestrés, el que puede manifestarse como tecno ansiedad, tecno fatiga, tecno adicción y provocar: disminución del rendimiento, problemas de sueño, insomnio, dolores de cabeza y musculares, trastornos gastrointestinales, dolor crónico, puesta en marcha de comportamientos perjudiciales como fumar, comer y beber en exceso, abuso de fármacos y otras sustancias.
- Trastornos músculo esqueléticos

En el caso de España, la crisis del coronavirus y la generalización del teletrabajo han mostrado que no solo han cumplido sus objetivos y han seguido trabajando como desde la oficina, si no que, a través de esta modalidad de trabajo, han incrementado la productividad superando las expectativas de las empresas, conllevando a concluir que el teletrabajo efectivamente da resultados positivos. (Piñeiro Gavela, 2020).

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

El teletrabajo se ha convertido en el último mes en la forma de trabajo más habitual en la mayoría de los países del mundo debido a la grave pandemia de coronavirus que ha traspasado todas las fronteras. En el caso de Europa, se presenta la siguiente situación:

El 42,8% de las compañías ha conseguido mantener su actividad laboral o producción gracias al trabajo a distancia, equivalente en España solo pueden teletrabajar, en esta modalidad 19,7 millones de los más de 4,4 millones de trabajadores (Piñeiro Gavela, 2020).

Estas cifras comparadas con Colombia, se estima que en el último mes el 61,6% de las empresas optaron por implementar el teletrabajo durante la fase de confinamiento por pandemia de Covid-19. (Piñeiro Gavela, 2020).

Por su parte, (García, Verdugo, & Briones, 2007, pág. 85) han definido el teletrabajo como una modalidad laboral mediante la cual el trabajador realiza sus actividades laborales en un lugar diferente al proporcionado por el empleador, apoyándose en las diferentes herramientas ofrecidas por las tecnologías de la información. Estos autores comparten un concepto similar al de (Rodríguez Mejía, 2007, pág. 31), quien afirma que el teletrabajo “se caracteriza precisamente porque es realizado por un trabajador en su casa, a través de un computador, siguiendo las órdenes de su jefe mediante Internet.

En Colombia, el (Ministerio de Trabajo, 2020) indicó que el teletrabajo “es una forma de organización laboral, que se da en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando como soporte las tecnologías de la información y las comunicaciones para el

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

El teletrabajador de igual manera se expone a accidentes laborales o enfermedades causadas por la profesión. Se hace necesario incorporar las buenas prácticas de salud seguridad. La prevención de riesgos laborales busca anticipar los factores que puedan desencadenar en accidentes de trabajo o enfermedades laborales. Los teletrabajadores, al igual que cualquier persona contratada para desarrollar una actividad, deben contar con una afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral, incluyendo riesgos laborales. (Aguilar Llavina, Piqueras, & Lloret, 2020, pág. 45).

Uno de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores a la hora de teletrabajar, teniendo el impacto del coronavirus ha provocado, es que ellos mismos han tenido que poner su propia infraestructura a disposición de la empresa como equipos de computación y material de oficina en general.

En este sentido, pueden presentarse dificultades para los teletrabajadores cuando por lo general, viven en espacios pequeños, por lo tanto, la pregunta es: ¿cómo conseguir por ejemplo, en un apartamento de 40 metros cuadrados un espacio apropiado para trabajar? ¿Cómo debe proceder el teletrabajador para reducir un espacio familiar para adaptarlo como un sitio de trabajo permanente, sin afectar su familia? Si bien los padres pueden compartir más con sus hijos y evitarse gastos de guardería y niñera mientras trabajan fuera de casa, el teletrabajo también genera ciertas dificultades para los teletrabajadores. (Piñeiro Gavela, 2020).

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

Como complemento de los planteamientos anteriores y que soportan los inconvenientes mencionados, existen cuatro factores que influyen en el teletrabajo: factores individuales, factores laborales, factores organizativos, factores familiares y domésticos. (Belzuneguie-Eraso & Erro-Garcés, 2020).

En muchas ocasiones, el estrés laboral está directamente relacionado con el hecho de que algunas empresas no respetan los horarios habituales de los trabajadores, exigiendo estar disponible las 24 horas del día, o no respetando la hora de salida del empleado, lo que supone un desgaste psicológico muy grande, un problema que podría solucionarse, por ejemplo, con acuerdos concretos que favorezca tanto a la empresa como al trabajador, pero mayormente, respetando el horario del teletrabajador como si estuviera laborando en la empresa, de ahí que las empresas tengan que rediseñar sus políticas de personal y las entidades de control y vigilancia, como el Ministerio de Trabajo, fortalezcan la regulación en materia de teletrabajo.

### **1.2 Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los riesgos psicosociales asociados a la nueva modalidad de Teletrabajo a los que están expuestos los trabajadores en Colombia?

## **2. Objetivo**

Realizar una búsqueda sistemática acerca de los riesgos psicosociales asociados al Teletrabajo en Colombia.

# RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

## 3. Justificación

La investigación surge de la necesidad de investigar la regulación sobre cuáles son riesgos laborales en materia de teletrabajo, y determinar los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo o trabajo en casa, teniendo en cuenta que, aunque se ha avanzado en el tema, es importante profundizar y compilar todas las modalidades de riesgos psicosociales, las causas y consecuencias de dichos riesgos y las medidas adoptadas por el Gobierno nacional y las empresas para afrontarlos de cara a la salud y prevención de riesgos laborales elaborada por el ministerio del trabajo y las ARL, en la que se especifican aspecto de promoción y prevención.

El contar con una guía integral sobre los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo, permitirá a las empresas dar el manejo adecuado. En primer lugar, para evitar costos por seguros y en segundo lugar, porque el aporte social consistirá en mejorar la calidad de vida del teletrabajador.

Dada la variedad de riesgos asociados al teletrabajo, el contar con un compendio lo más completo posible, aportará al conocimiento sobre el campo de los riesgos psicosociales y será un referente tanto para empresas como para Teletrabajadores y el público en general.

## 4. Marco de referencia

### 4.1 Marco teórico

Existen varios autores que han descrito teorías asociadas al teletrabajo, las cuales son importantes conocerlas y tenerlas en cuenta; Silvia Cortes, (2017), describe diferentes teorías como lo es la difusión de innovaciones (TDI) de Everett Rogers, donde refiere los

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

diferentes modelos que explican el comportamiento y desempeño psicosocial de los individuos frente al teletrabajo. (Silva Cortés, 2017, pág. 18).

Teniendo en cuenta lo anterior es importante mencionar el desempeño psicosocial de los individuos, al final de este capítulo, en la Tabla No.1, se da alcance a la teoría anterior, por ello, es importante hacer énfasis en dicha Tabla, ya que en ella se describe las modalidades del teletrabajo, clasificados por la forma en que se presenta el riesgo, esto, es por el lugar en que se presta el servicio, por la forma de realizar la transmisión de orden, y por la organización del trabajo, y estas modalidades clasificadas por tipo de riesgo con su correspondiente concepto.

Otras teorías asociadas al teletrabajo, son:

La teoría de la difusión innovación ha ayudado a comprender si una organización adopta adecuadamente una amplia gama de tecnologías que son innovadoras para la organización. Según los autores, sugieren que estos estudios sobre innovación le proporcionan las bases apropiadas a la investigación para estudiar la asimilación de nuevos procesos y por lo tanto, la teoría de la innovación puede ayudar a comprender los problemas relacionados con la asimilación de las tecnologías de la información y comunicación.

La Teoría de la Acción Razonada (TRA, Theory of Reasoned Action) es una de las primeras teorías utilizada para explicar el comportamiento de aceptación del usuario, propuesta por IceK Ajzen y Martin Fishbein (1975). Este modelo según Ajzen y Fishbein (1975) explica que la conducta de un individuo está determinada por la intención

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

comportamental cuando éste lleva a cabo una conducta, cuya intención está en función de dos factores: La actitud del individuo hacia cierta conducta y la norma subjetiva.

La actitud, la cual es un concepto unidimensional que comprende las creencias de comportamientos y elementos afectivos del individuo hacia la conducta/objeto, es el componente actitudinal basado en la creencias de un individuo hacia un objeto, así la actitud del individuo hacia cierta conducta/objeto es definida como la disposición que tiene un individuo a responder de forma favorable o desfavorable hacia esta; la norma subjetiva, es el componente basado en creencias normativas o factores sociales, en esta se encuentran las percepciones que tiene una persona acerca de las diferentes presiones externas que ejerce la sociedad en este, en cuanto a lo relacionado con la conducta/objeto. (Silva Cortés, 2017, pág. 18).

### **Modelos asociados al Teletrabajo.**

El Modelo de aceptación tecnológica (Technology Acceptance Model, TAM), dice que el objetivo de este modelo es predecir la aceptación del usuario de una tecnología y explicar el comportamiento de los individuos en dicha aceptación. Este modelo plantea la hipótesis de que la adopción de una tecnología por un usuario tiene dos atributos percibidos que influyen en la adopción final del usuario, la utilidad percibida y la facilidad de uso. El modelo de aceptación tecnológica sugiere que la utilidad percibida es el grado en que un individuo cree que el uso de nuevo sistema/tecnología en particular mejorará el rendimiento de este en el trabajo; la facilidad de uso percibida, es el grado con que una persona cree que el uso de una nueva tecnología sería libre de esfuerzo. (Silva Cortés, 2017, pág. 27)

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

El Modelo Tecnología-Organización-Entorno TOE, nos habla acerca de la adopción de la innovación en las organizaciones es multidimensional, es decir, esta está influenciada por factores de varias dimensiones. El enfoque para la adopción de innovaciones tecnológicas generalmente abarca los atributos de diferentes construcciones que afectan al proceso de adopción. Los investigadores han tratado de identificar varios factores como posibles determinantes de la adopción de innovaciones tecnológicas en las organizaciones, al validar empíricamente diferentes atributos en diferentes contextos que influyen en la adopción de la misma, para el análisis a nivel organizacional, se toman en cuenta varios determinantes que incluyen características de la propia innovación, atributos de la organización, los factores ambientales con los que interactúa la organización y las características de los individuos.

### **Ventajas del Teletrabajo**

El teletrabajo es una nueva modalidad que te permite realizar tu función profesional desde tu propia casa, contando con el material técnico necesario para ello y estando en comunicación directa con la empresa a través del teléfono o el correo electrónico. Tanto si estás pensando implantar esta opción en tu empresa, como si estás buscando argumentos para empezar a tele trabajar en tu empresa, se presenta este listado de ventajas del teletrabajo para la empresa y para el trabajador.

#### **Ventajas del teletrabajo para los trabajadores.**

- Conciliación de la vida personal y laboral. Esta fórmula equilibra con éxito la vida profesional y la felicidad personal al tener un mayor nivel de libertad.
- Menor estrés. El teletrabajo puede mejorar el nivel de vida al poder realizar el trabajo desde casa, un entorno de seguridad y bienestar emocional.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

- Mayor flexibilidad de horarios. Adaptación del horario de trabajo en función de las propias necesidades personales. Esto aporta un mayor nivel de respuesta para atender posibles imprevistos de última hora en la agenda.
- Reducción de gastos. Al evitar las comidas fuera de casa y el coste del transporte urbano te permite un ahorro extra cada mes.
- Mayor productividad. El teletrabajo permite una mejor gestión del tiempo, al no tener que depender de factores externos como los atascos para ir y volver a la oficina, o los horarios del transporte público. Esta gestión del tiempo puede tener consecuencias muy positivas en tu productividad, pudiendo aprovechar las primeras horas del día para sacar más cantidad de trabajo.

### **Ventajas del teletrabajo para empresa.**

- Menores costos. Permite reducir los costos de infraestructura en las instalaciones al poder ahorrar espacio.
- Mejores candidatos. Los procesos de selección de personal permiten conectar con mejores candidatos al poder establecer colaboraciones de trabajo a distancia.
- Reduce el ausentismo laboral. Esta metodología de trabajo también reduce el ausentismo laboral ya que el trabajador tiene una disposición de horario para gestionar su agenda de trabajo en beneficio de la conciliación laboral.
- Retención del talento. Desde el punto de vista corporativo, el teletrabajo fideliza a los profesionales más exigentes que valoran esta forma de colaboración como un ingrediente que mejora su calidad de vida.
- Mejora de objetivos. La empresa prioriza el trabajo por objetivos en lugar de seguir enfocando el valor en la gestión del tiempo. Y este cambio de mentalidad

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

acorde a las necesidades del presente marcado por la revolución tecnológica, mejora la marca corporativa de la empresa y sobre todo hace aumentar la productividad de los empleados.

Por lo anterior, el teletrabajo es una opción que ofrece numerosos beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores. El teletrabajo es una fórmula en la que se dan la mano dos conceptos fundamentales: empleo y felicidad. (COINC.ES, 2017).

De acuerdo con otros autores, tales como (Benjumea Arias, Martha Luz; Villa Enciso, Elena María; Valencia Arias, Jackeline, 2016), entre los efectos destacables que tiene esta práctica está el manejo de situaciones laborales especiales, en las cuales el trabajador y/o su grupo familiar presentan problemas de salud o discapacidad o se necesite la atención por parte del trabajador a su grupo familiar por contar con adultos mayores o hijos pequeños.

La implementación del teletrabajo tiene entre otros beneficios para las empresas como la sostenibilidad y adaptación a los cambios económicos y tecnológicos del mercado. Así mismo, ofrece ventajas competitivas al mejorar la flexibilidad que puede asociarse inicialmente a altos costos, situación que tiende a disminuir con el tiempo. Por otro lado, permite la reducción de gastos para el empleado y de costos para la empresa, debido a que este puede desarrollarse en cualquier lugar y no es necesario un espacio físico. (COINC, 2017).

En materia de movilidad, en tanto que las personas laboran en sus casas disminuye ostensiblemente el flujo de vehículos, mejorando la movilidad sin tener que acudir o ampliar las restricciones vehiculares que existen hoy en día como son el pico y placa en las principales ciudades de Colombia, y en caso de ser

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

necesaria la restricción de movilidad vehicular, no se vería afectada la producción o cumplimiento de metas, puesto que empleados y trabajadores pueden desarrollar sus actividades y tareas desde su casa, el telecentro o el café internet apoyados en la tecnología. Adicionalmente, el teletrabajo puede ser visto como un ejemplo de la flexibilización o destradicionalización del trabajo donde lugares, contratos y horas de trabajo se abren para la renegociación, pues el teletrabajador es quien dispone de su tiempo cumpliendo con la productividad. (Nosoloaytos, 2020).

### **Riesgos del Teletrabajo.**

Entre los inconvenientes más significativos que genera el teletrabajo, se destacan los siguientes de acuerdo con (Martín, 2018, pág. 18), están enfocados a la disminución de control del empleado, deficiencias en el manejo de trabajo en equipo, la empresa se ve obligada a realizar cambios en la organización empresarial y la administración del talento humano, e inconvenientes relacionados con la parte emocional del trabajador como aislamiento y falta de comunicación directa con los compañeros.

De otra parte, en el portal (Lambdatres, 2017), se resumen los principales riesgos del teletrabajo:

- **Posible desvinculación emocional del trabajador con la compañía:** Una de las consecuencias que se pueden dar a medio y largo plazo es que el trabajador pierda la vinculación con su compañía. El hecho de no reunirse con sus compañeros y de no compartir un espacio común, hace que el trabajador pierda nexo, unión y referencia emocional con la compañía.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

- **Se elimina el ambiente laboral:** Si todos los empleados van a teletrabajar, el ambiente laboral ya no es que se reduzca o merme, sino que se elimina totalmente. ¿Dónde quedan ahora los descansos con café?
- **Dificultad para controlar al empleado:** Cada vez más, el trabajo se mide por objetivos y resultados en lugar de por el número de horas que se pasan sentados, pero a día de hoy todavía hay empleos que no se pueden cuantificar de esta manera, como pueden ser los de atención al cliente.
- **Dificultad para el trabajo en equipo:** Cada vez son más las tareas y los trabajos que precisan de reuniones colaborativas entre sus trabajadores. Teletrabajar provoca que los empleados tengan mayores dificultades a la hora de reunirse si no existe un lugar físico en el que hacerlo. Puede hacerse de forma virtual, con videollamadas, pero no siempre es posible ni los resultados son iguales.
- **Cambio en la cultura y organización de la empresa:** La compañía, casi seguro, tendrá que dar un pequeño giro a su filosofía. La organización y la forma de gestionar la compañía podría cambiar y debe estar preparada para ello.
- **Aislamiento:** La falta de ese ambiente de trabajo y de la relación con otros compañeros puede provocar que el trabajador se acabe excluyendo y sintiéndose demasiado solo. El contacto humano sigue resultando fundamental.
- **Descenso de la productividad:** No es fácil ni sencillo generar un ambiente de trabajo en tu propia casa, ni todos son capaces de inspirarse en centros

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

coworking. Como resultado el rendimiento del trabajador puede verse afectado.

- **Reducción del aprendizaje:** En cierta manera, el aprendizaje puede reducirse, ya que el empleado puede terminar realizando tareas mecánicas y rutinarias, o únicamente funciones de su entorno. El aprendizaje grupal y colaborativo, tanto profesional como personal, ya no tiene cabida aquí.
- **Pérdida de la confidencialidad:** Es uno de los grandes problemas y retos de las empresas actualmente. Los ciberataques continúan siendo uno de los grandes riesgos a los que se tienen que enfrentar las compañías. Muchos trabajos y algunas de las funciones que realizan los empleados, gestionadas desde fuera de la oficina, pueden poner en riesgo la confidencialidad de la compañía.
- **Posible inversión y costos iniciales:** Es muy probable que la compañía tenga que hacer una pequeña inversión. Costear equipos y formación no será barato inicialmente, pero bien es cierto que a largo plazo la recuperación será mayor.

No obstante lo anterior, (Benjumea Arias, Martha Luz; Villa Enciso, Eliana; Valencia Arias, Jackeline, 2016, pág. 67), determina que algunas empresas están interesadas solo en la productividad y no en las relaciones sociales o satisfacción del trabajador y utilizan el teletrabajo con el objetivo de minimizar el tiempo laborado. Pese a los resultados positivos, se han identificado desventajas del teletrabajo entre las que se destaca la disminución de la calidad de vida laboral, la baja participación e interacción con el personal de la organización, el poco sentido de pertenencia y en ocasiones menor posibilidad de ascenso y

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

proyección laboral. Así mismo, el teletrabajo aparta la fuerza afectiva y lazos de afectos en el contexto laboral, pues no hay tanta oportunidad de acercarse y compartir con los compañeros de trabajo.

### **Características del Teletrabajo.**

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo en alianza con el Departamento Administrativo de la Función Pública, las características principales del Teletrabajo, son:  
(Ministerio de TIC - Ministerio de Trabajo., 2020)

- Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
- La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
- Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

### **Modalidades del teletrabajo.**

En Colombia la Ley 1221 de 2008 (Congreso de la República, 2008) establece tres modalidades de Teletrabajo o tipo de teletrabajador, que responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador. Estas son:

- **Teletrabajo autónomo:** son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

- **Teletrabajo móvil:** son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

### **Clasificación del Teletrabajo.**

En Colombia, de acuerdo con la Ley 1221 de 2008, existen tres modalidades de teletrabajo: (Ley 1221 de 2008, 2008)

- **Teletrabajo Autónomo:** Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por él.

**Teletrabajo Suplementario:** Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.

- **Teletrabajo Móvil:** Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Las modalidades de trabajo flexible y a distancia han propiciado la transformación de las relaciones laborales, permitiendo a los empleados tener control sobre su tiempo y sus objetivos, y brindando a las organizaciones mayor productividad derivada del aumento en la calidad de vida de los trabajadores gracias al teletrabajo.

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

Sin embargo, existen otras modalidades de teletrabajo. De acuerdo con (Córdova Olivaría, 2003), las modalidades presentan diferentes formas.

En la Tabla No.1 se observan dichas modalidades:

Tabla 1 Modalidades del Teletrabajo		
FORMA	TIPO	CONCEPTO
Por el lugar donde se presta el servicio	Teletrabajo en domicilios	Se prestan los servicios en el propio domicilio con distintas formas de administración, especialidades y vínculos con la empresa.
	Teletrabajo en telecentros	Se pone a disposición de los usuarios, empresas o teletrabajadores los medios e infraestructura necesarios.
	Centros satelitales	Área de trabajo de una empresa que aproximan centros potenciales o al trabajador en una parte diferencial de la actividad productiva.
	Teletrabajo móvil o nómada	Desarrollado por trabajadores dotados de medios informáticos adecuados y localizados en todo momento para transmitir o recibir información.
	Teletrabajo offshore o transnacional	Se presta en un país distinto a la empresa matriz.
Por la forma de realizar la transmisión de orden, información y resultados	Teletrabajo on line	Se realiza mediante conexión telemática, el trabajador opera a través de una videollamada mediante relación interactiva con el ordenador central, con controles e instrucciones

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

	Teletrabajo one way line	por el empresario y en tiempo real. El equipo informático del trabajador está conectado al central de la empresa, transmite la información pero sin control directo del empresario.
Por la organización del trabajo	Individual, colectivo o cooperativo. A tiempo completo o mixto, a tiempo parcial o tele pendular.	
	<u>Según la relación contractual por cuenta propia o ajena.</u>	

Fuente: Tomado de (Córdova Olivaría, 2003)

### 4.2 Marco legal

**Constitución Política de Colombia – Artículos 53 y 54:** Mediante los cuales se establecen principios fundamentales en material laboral extensibles al teletrabajo.

**Decreto 1477 de 2014:** Por medio de este Decreto se expide la Tabla de Enfermedades, se establece la relación de causalidad y la forma en que se ha de determinar; y define el reconocimiento de las prestaciones económicas y asistenciales.

**Decreto 884 de 2012:** 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 ARL y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

**Resolución 2886 de 2012:** define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete.

**Ley 1562 de 2012:** Por medio de la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se establecen disposiciones aplicables al Teletrabajo. Esta ley modifica los Artículos 13, 22, 25, 26, 66, Artículo 91 numeral 2, literal a) del Decreto Ley 1295 de 1994; modifica los Artículos 42, 43 de la Ley 100 de 1993.

**Decreto 884 de 2012:** Por medio de la cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan disposiciones sobre el Teletrabajo, cuyo propósito de esta ley es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, teniendo en cuenta que el teletrabajo es producto del gran avance que ha tenido la tecnología de la información y las comunicaciones, implica una nueva forma de organización para las empresas privadas y entidades públicas y por consiguiente de la administración de los recursos físicos, humanos y tecnológicos, en tanto no es necesaria la presencia física del trabajador en el local del empleador.

**Ley 1429 de 2010:** Establece la obligación del Gobierno de diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada que conduzca a la formalización y generación empresarial del Teletrabajo.

**Ley 1341 de 2009:** Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–. En relación con el teletrabajo, esta ley, en el **Artículo 6**, se definen las características y requisitos para el desarrollo del teletrabajo.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

De otra parte, esta ley en términos generales y de cara al teletrabajo, define el derecho a la comunicación, la información y la educación, así como también busca masificar el gobierno en línea, promover los contenidos de multiplataforma de interés público, y principalmente, regular el acceso a las TIC y reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.

Finalmente, en el artículo 10, la ley es clara en torno a la salud (de los ciudadanos y por supuesto, de los teletrabajadores) estableciendo que frente al uso general de las TIC y el Teletrabajo, regula el propósito de garantizar el ejercicio y goce efectivo de los derechos constitucionales a la comunicación, la vida en situaciones de emergencia, la educación, la salud, la seguridad personal y el acceso a la información, al conocimiento, la ciencia y a la cultura, así como el de contribuir a la masificación de los trámites y servicios digitales, de conformidad con la presente Ley, es deber de la Nación asegurar la prestación continua, oportuna y de calidad de los servicios públicos de comunicaciones, para lo cual velará por el despliegue de la infraestructura de redes de telecomunicaciones, de los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, en las entidades territoriales.

**Resolución 002646 de 2008:** Establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

**Ley 1221 de 2008:** Establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable. Crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los Teletrabajadores.

**Convenio 155 de 1981 – Organización Internacional del Trabajo:** Contiene las directrices sobre seguridad y salud de los trabajadores, brinda recomendaciones internacionales sobre el tema del trabajo y sus modalidades, así como de salud en general.

### **5. Metodología**

La metodología cualitativa tiene como objetivo la descripción y análisis de una situación; la investigación cualitativa contiene elementos bastante relevantes como los son los procesos formativos y no sumario, como también desarrollar métodos de recopilación de datos para obtener un análisis eficaz de la información, según, (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006).

El enfoque utilizado en esta investigación es de tipo cualitativo, con un alcance descriptivo que orienta al estudio de los riesgos psicosociales asociados a la modalidad exclusiva del teletrabajo.

#### **5.1 Enfoque y alcance de la investigación.**

El enfoque de la presente investigación se desarrolló cualitativo ya que busca solamente información y orienta la investigación a la realidad de un hecho o fenómeno analizando la información sin medición numérica de datos para descubrir o afinar preguntas

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

de investigación. Se caracteriza por no tener reglas específicas de procedimiento, no requiere de estudios y datos estadísticos y la investigación, puede ser realizada a través de la interacción con los sujetos, objeto de estudio para obtener mayor información del fenómeno estudiado. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006).

Para el efecto, se partió desde la descripción de los conceptos generales del Teletrabajo a través de la recopilación de diferentes fuentes bibliográficas, hasta llegar a la descripción cualitativa de los factores que afectan a esta modalidad de trabajo, como lo son, los riesgos psicosociales, tema principal en el cual se central el alcance de esta investigación.

### **5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda.**

Para la estrategia de búsqueda, se definieron las palabras claves para la revisión bibliográfica, se utilizaron bases de datos (EBSCO, REDALYC, GESTION HUMANA, DIALNET PLUS CINAHL PLUS) donde se extrajo la información de esta investigación, y buscadores como: (Tesauro de la UNESCO - Tesauro ERIC) como herramienta la biblioteca virtual DECS, Descriptores en Ciencias de la Salud, siendo este un lenguaje único en la indización de artículos de revistas científicas, libros, anales de congresos, e informes técnicos.

- Descriptor Español: Salud mental, ambiente de trabajo, calidad de vida laboral, estrés mental, enfermedad profesional, trabajo.
- Descriptor Ingles: Mental health, work environment, quality of work life, mental stress, professional illness, work.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

Una vez establecidas las palabras clave para iniciar la revisión bibliográfica, se estructuró la frase que se aplicará:

“work environment, professional illness” / “Ambiente de trabajo, enfermedad profesional”

Al aplicar la frase en el buscador TESAURO, se establecieron los criterios puntuales con los cuales realizó la consulta, se consideraron como criterios de inclusión artículos originales.

### **5.3 Instrumentos**

Los instrumentos de investigación son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos. Entre los instrumentos más usuales para la recolección de datos, se encuentran la encuesta, entrevista, la observación y cuestionarios, entre otros, los cuales se utilizan para recoger datos o información sobre un problema o fenómeno determinado. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006, pág. 217).

Estos instrumentos permiten recolectar datos cuantitativos y datos cualitativos, es decir, recolectar datos numéricos o exactos y conocer características de fenómenos sociales y la realidad del tema que se desea analizar.

Entre estas técnicas se encuentran: la entrevistas que permiten obtener información específica; los cuestionarios y las encuestas los cuales permiten obtener datos precisos, según se estructuren y, documentos y registros, que permiten examinar los datos presentes en documentos ya existentes como bases de datos, actas, informes, planes estratégicos, indicadores, entre otros. (Sampieri R. H., 2016). Teniendo en cuenta que este estudio es

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

netamente investigativo, el instrumento utilizado en la presente monografía fue la base de datos de los diferentes artículos que cumplen con los criterios solicitados en la búsqueda y que comprenden las siguientes variables:

- Autor.
- Nombre de la publicación.
- Año
- Bases de datos.
- Título
- Alcance
- Conclusiones
- Idea principal
- Enlace

### **5.4 Procedimientos.**

Teniendo en cuenta que en esta investigación no se utilizaron instrumentos de investigación clásicos, el procedimiento usado normal fue aplicar el instrumento de consulta de fuentes bibliográficas, a través de la búsqueda de las principales fuentes y extractando de ellos, los principales conceptos y teorías. Entre las fuentes bibliográficas usadas como instrumentos, se usaron enlaces, textos, informes, revistas especializadas, artículos. Posteriormente, se seleccionó un tema específico, en este caso, los riesgos asociados al teletrabajo; se planteó el problema de investigación, los objetivos, y se estructuraron los marcos teóricos, referenciales y legales, para así llegar a obtener una serie de resultados sobre los cuales concluir y plantear recomendaciones. Para este caso, no se

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

requirieron permisos especiales para realizar las consultas y para usar la información, toda vez que se mencionaron las fuentes.

### **5.5 Análisis de información.**

El análisis de la información aquí suministrada se orientó particularmente en un análisis cualitativo, teniendo presente las variables ya establecidas, donde se obtienen las ideas principales de los artículos seleccionados, que cumplan con los criterios establecidos para la búsqueda, que en su mayoría, al análisis cualitativo de la información se da con un enfoque descriptivo de los hechos, partiendo de la información más significativa de la cual pudiera determinarse la importancia de cada tema de los riesgos psicosociales.

### **5.6 Consideraciones éticas - RECOMENDACIONES HELSINKI**

Para efectos de esta investigación, se tuvieron en cuenta los hallazgos positivos y negativos de las investigaciones relacionadas en las cuales se respetaron todos los derechos de autor, se establecieron citas y referencias de cada uno de los artículos que se encontraron en base de datos (EBSCO, REDALYC, GESTION HUMANA, DIALNET PLUS CINAHL PLUS) donde se extrajo la información de esta investigación, con el fin de dar transparencia al estudio realizado.

Así mismo, debido a que esta investigación no involucra una población específica, esta monografía constituye un recurso valioso que puede extender a una población general, en la cual se muestren tanto las ventajas y desventajas del teletrabajo, teniendo en cuenta las actuales condiciones que se viven en la actualidad en Colombia y en el mundo entero.

# RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

## 6. Cronograma.

En la Tabla No. 2, se detalla el cronograma de actividades para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**Tabla 2 Cronograma de Actividades**

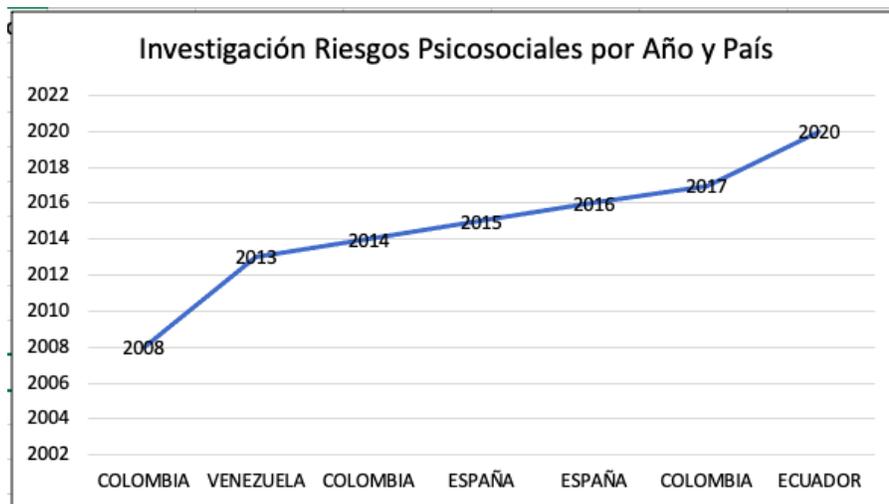
No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Formulación del problema previa identificación de la necesidad.	19 de Oct	24 de Oct	Diligenciamiento base de datos
2	Propuesta pregunta de investigación y objetivos.	25 de Oct	31 de Oct	Diseño metodológico e instrumentos
3	Recopilación de la información y bases de datos.	1 de Nov	7 de Nov	Planteamiento del problema y desarrollo de metodología
4	Elaboración de conclusiones y recomendaciones.	8 de Nov	20 de Nov	Análisis de resultado e información
5	Presentación del trabajo y comunicación de conclusiones.	21 de Nov	26 de Nov	Entrega final

Fuente: Elaboración propia.

## 7. Resultados y discusión.

Los temas tratados en este período fueron la valoración del desgaste laboral como riesgo psicosocial, los riesgos psicosociales dentro de una escala para valorarlos, y los riesgos psicosociales de la modalidad del teletrabajo por emergencia sanitaria por COVID-19. Cabe mencionar, que entre los años 2008 a 2017, el sector ocupacional en el que se concentró la investigación en dichos países, fue en el sector salud mientras que una investigación, en Ecuador, se enfocó al sector ocupacional de ciencias sociales y políticas.

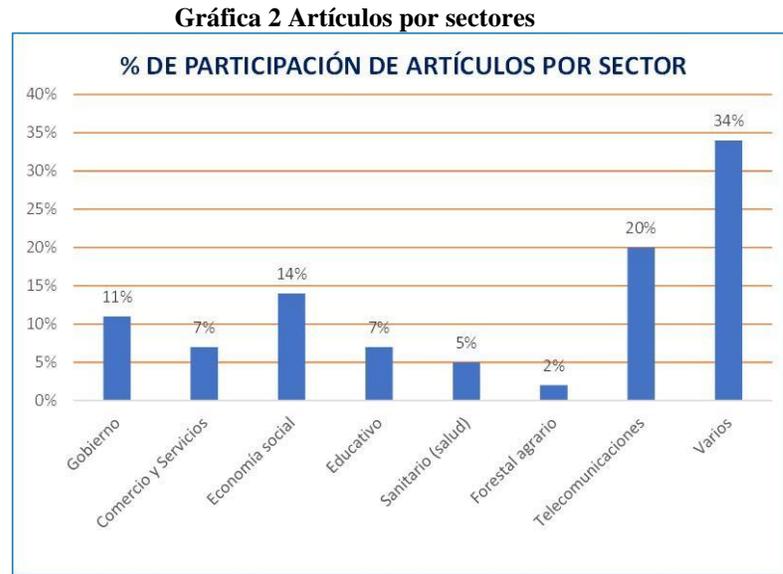
Gráfica 1. Investigación Riesgos Psicosociales por Año y País.



Fuente: Elaboración propia – Base Matriz Artículos de Investigación Especialización

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

En la Gráfica No. 1. se observó que en el período estudiado entre los años 2020, los años en los cuales se investigó más el tema sobre riesgos psicosociales asociados al teletrabajo, fueron en el 2015 y 2016, principalmente por España, no obstante, en el año 2008 y 2017, se observó que en Colombia fue otro de los países donde se efectuaron estudios del tema. Otros estudios adelantados fueron realizados por Venezuela y Ecuador en los años 2013 y 2020 respectivamente.

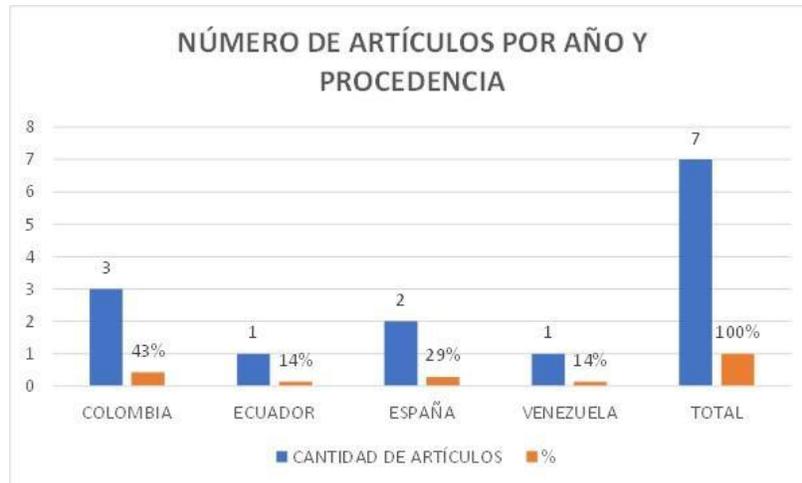


Fuente: Elaboración propia.

En la Gráfica 2 se observa que, entre los principales sectores de la economía, el mayor sector en el cual se crearon artículos sobre el teletrabajo, fue en el sector de Telecomunicaciones con una participación del 20%, seguido del sector de Economía social, con un 14% y en tercer lugar, por el sector Gobierno con una participación del 11%.

### Gráfica 3 Artículos revisados por país.

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO



Fuente: Elaboración propia.

En la Gráfica 3, se observa que el mayor número de artículos revisados acerca de los riesgos asociados al Teletrabajo, proceden de Colombia con una participación del 43%, y en segundo lugar, de España con una participación del 29%, mientras que Ecuador y Venezuela, tuvieron una participación del 14%.

Gráfica 4 Artículos por país e impacto



Fuente: Elaboración propia.

En la Gráfica No. 4 se observa que en el país en el cual se escribieron más artículos relacionados con los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo, fue en España con una participación del 48%, seguido de Colombia con un 23% y Venezuela, con un 8%. Los

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

demás países de América como Argentina, República Dominicana, Cosa Rica y Estados Unidos, así como los de Europa – Noruega y Suiza, tuvieron una participación entre el 2% y 4%.

### **• DISCUSION**

Se observó que, en relación con los beneficios del Teletrabajo, de acuerdo con un estudio realizado por (Gonzáles, Galvis, & Vera) , se determinó que existen diversos motivos donde los líderes comunales utilizan el teletrabajo, entre los cuales se destacan: obligación con un 20%, seguridad con un 30% y, la facilidad principalmente con un 40%, concluyendo que es el factor más relevante sobre los cuales, los líderes dan mayor relevancia para acceder a los beneficios del teletrabajo.

De acuerdo con el citado autor (Gonzáles, Galvis, & Vera), se encontró las razones por las cuales los líderes prefieren no acceder a los beneficios del teletrabajo, está el desinterés, desconocimiento y cultura, con un 40% de participación, debido a lo que implica desarrollar el teletrabajo en términos de adecuación y uso de las tecnologías y su entendimiento; tampoco acceden a los beneficios del teletrabajo por factores económicos con un 38% aproximadamente mientras que, no lo hacen debido a factores técnicos con un 35%, y a falta de habilidades con 30% y desconfianza con un 30%.

Respecto a la valoración de habilidades, en un estudio realizado por (Guzmán & Villamizar, 2017, pág. 22) en la ciudad de Bucaramanga, se determinaron diversos aspectos que los empleadores contemplan frente a la valoración de habilidades que deben tener los teletrabajadores, entre las cuales indican: La disciplina (85%), el compromiso (84%), mayor capacitación (74.3%), cumplimiento del deber, entre otras.

Con respecto a la valoración de habilidades del trabajador, el factor más evaluado fue la responsabilidad con un 85.9%. mientras que el cumplimiento del deber, alcanzó un

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

85.8% al igual que la aportación de ideas. El factor que menos fue evaluado, fue la autonomía para la toma de decisiones.

De igual manera, se observó que aunque el teletrabajo puede ser ejecutado a través de diversas modalidades, genera inconvenientes pero también trae consigo determinados riesgos que independiente de la edad de la población, inciden en la salud de los trabajadores a causa de las enfermedades, y que hay factores como familiares, laborales y domésticos que influyen en el teletrabajo, según lo explica (Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020).

### **8. Conclusiones**

En primer lugar, el tema de los Riesgos Psicosociales asociados al Teletrabajo, ha disminuido durante los últimos diez años, siendo este tema un pilar importante en el contexto de la salud, para poder determinar o predecir el fenómeno que se presenta en diversos organismos, se evidenció que la mayoría de los artículos encontrados, tienen un alcance orientado a definir conceptos generales sobre el teletrabajo, sus ventajas e inconvenientes tanto para trabajadores como empresas y brindan algunas recomendaciones, sin embargo, en menor proporción, los artículos encontrados no ofrecen suficiente y amplia teoría sobre los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo.

Por lo tanto, se pudo identificar durante la búsqueda sistemática de la información que la existencia de diversos riesgos psicosociales del teletrabajo, es el resultado de diferentes situaciones que afectan laboralmente a un individuo en condiciones de salud y del trabajo.

Según los resultados encontrados, la búsqueda de investigaciones relacionadas con Riesgo psicosociales en el Teletrabajo, es un proceso que puede arrojar diversos resultados de

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

información, ya que los diferentes autores han abordado este tema desde diferentes referentes investigativos, teniendo en cuenta los antecedentes del tema.

Con el proceso realizado en la presente monografía se puede afirmar que las investigaciones en su mayoría apuntan a generalidades del Teletrabajo y que facilita la vida a los teletrabajadores a quienes ofrece ventajas desde el punto de vista familiar y psicológico, sin que se profundice propiamente en los diversos riesgos psicosociales que genera esta modalidad de trabajo y sus efectos en la salud del trabajador. A pesar de ello las empresas tomaron la decisión de implementar medidas preventivas de cara a la nueva realidad que con la emergencia sanitaria se generó.

### **9. Recomendaciones**

En primera instancia, debido al estudio que precede, se recomienda que tanto los organismos reguladores del sistema de salud de los trabajadores, amplíen la investigación sobre el Teletrabajo, toda vez que en la actualidad, se observa que las fuentes bibliográficas son insuficientes, máxime que los riesgos del teletrabajo han aumentado a causa del surgimiento de la pandemia COVID-19, que oficialmente ha sido clasificado como pandemia mundial por la organización mundial de la salud.

Se recomienda que las entidades reguladoras como por ejemplo, el Ministerio de Salud y Protección Social, incrementen la investigación en relación con la gestión de riesgos que el teletrabajo puede generar para los teletrabajadores, las empresas y la sociedad en general.

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

De otra parte, las empresas deben aplicar la normatividad vigente que regula el teletrabajo, no solamente para su propio beneficio sino también, para el beneficio y cuidado de la salud de los trabajadores.

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y las entidades de salud, y organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud, continúen regulando el tema del teletrabajo y adelantando investigaciones para prevenir y afrontar los posibles riesgos que el teletrabajo genera máxime en estos tiempos de pandemia.

Las empresas deben optar por el diseño y aplicación de Mejores Prácticas en el tema del teletrabajo.

Para el desarrollo de esta investigación, no se presentaron limitaciones que pudieran impedir la recopilación de información y su análisis; En el contexto institucional se sugiere explorar el tema desde diferentes herramientas y bases de datos que permitan ampliar la recolección de la información, ya que esto permite ampliar el espectro el análisis y mejorar los resultados de la investigación.

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

### 10. Referencias bibliográficas

- Aguilar Llavina, X., Piqueras, C., & Lloret, P. (2020). *Teletrabajo: Vivir y Trabajar Mejor* (Primera ed.). Madrid, España: Profit Editoria I. S.L. Obtenido de <http://bit.ly/TeletrabajoViviryTrabajar>
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (28 de Marzo de 2020). *Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis*. Obtenido de mdpi.com: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3662/htm>
- Benjumea Arias, Martha Luz; Villa Enciso, Elena María; Valencia Arias, Jackeline. (2016). Beneficios e Impactos del Teletrabajo en el Talento Humano. *Revista CEA*, 53-79. Recuperado el 15 de Septiembre de 2020, de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/172>
- Benjumea Arias, Martha Luz; Villa Enciso, Eliana; Valencia Arias, Jackeline. (27 de Febrero de 2016). Beneficios e Impactos del Teletrabajo en el Talento Humano. *Revista CEA*, 2(4), 67. Obtenido de <http://bit.ly/RevistasITMeduco>
- Castro Mora, P., Galarza Rincón, I., & Sánchez Herrera, S. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial*. Bogotá.
- COINC. (12 de Mayo de 2017). *¿Cuáles son los beneficios del Teletrabajo?* Obtenido de [coinc.es: https://www.coinc.es/blog/noticia/cuales-son-los-beneficios-del-teletrabajo](https://www.coinc.es/blog/noticia/cuales-son-los-beneficios-del-teletrabajo)
- COINC.ES. (12 de Mayo de 2017). *¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo?* Obtenido de [Coinc.es: http://bit.ly/COINCBeneficiosdelTeletrabajo](http://bit.ly/COINCBeneficiosdelTeletrabajo)

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

Congreso de la República. (16 de Julio de 2008). *Ley 1221 de 2008*. Obtenido de Secretaria del Senado:

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1221\\_2008.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html)

Córdova Olivaría, S. (10 de Marzo de 2003). *El Teletrabajo, la tecnología en la creación de nuevas relaciones de trabajo y su inobservancia para la ley laboral mexicana*.

Obtenido de Secretaria del Trabajo de México - STPS:

<http://bit.ly/STPSMexicoTeletrabajo>

Correa-Prieto, F. (Febrero de 2015). *El Teletrabajo: Una nueva forma de Organización del Trabajo*. Obtenido de Pirhua.udep.pe:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER\\_016.pdf%3Bsequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER_016.pdf%3Bsequence=1)

El Teletrabajo en Colombia. (4 de Julio de 2016). *Revistas CEA*, 2(4), 59-73. Obtenido de

<https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/172/175>

Elizabeth Parcercia. (13 de Octubre de 2020). *Enfermedades relacionadas con el teletrabajo*. Obtenido de Niusdiario.es: <https://bit.ly/3oI5G2j>

Enciclopedia económica. (2020 de 2020). *Teletrabajo*. Obtenido de Enciclopedia económica: <https://enciclopediaeconomica.com/teletrabajo/>

Fabregat, A., Bernardina, M., & Cifre Gallego, E. (2002). Teletrabajo y Salud: Un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*(83), 55-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

- Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales. (2017). *Documento de información preventiva*. Barcelona: CROEM. Obtenido de <http://bit.ly/Tecnoansiedad>
- García, M., Verdugo, R., & Briones, J. L. (Julio de 2007). Salud Ocupacional y Teletrabajo. *Ciencia y Trabajo*(25), 85-87.
- González, M., Galvis, E., & Vera, P. (s.f.). . Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales de Santa Marta, Colombia. *Revista Encuentros - Universidad Autónoma del Caribe*, 14, 73-87.  
doi:<http://dx.doi.org/10.15665/re.vl4il.670>
- Guzmán, A., & Villamizar, C. (2017). *Las habilidades del teletrabajador para la competitividad*. Obtenido de [redalyc.org](http://www.rdalyc.org):  
<http://www.rdalyc.org/articulo.oa?id=6315491002>
- Instituto de Seguridad Laboral Gobierno de Chile. (20 de Octubre de 2020). *Riesgos Psicosociales en el teletrabajo*. Obtenido de [isl.gog.cl](http://isl.gog.cl): <https://bit.ly/3oJgTj7>
- Lambdatres. (2 de Noviembre de 2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo*. Obtenido de [Lambdatres.com](http://Lambdatres.com): <http://bit.ly/TeletrabajoVentajasyDesventajas>
- Ley 1221 de 2008. (16 de Julio de 2008). Obtenido de [Teletrabajo.gov.co](http://Teletrabajo.gov.co):  
<https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8364.html>
- Llorens, S., Salanova, M., & Ventrua, M. (2011). Desarrollo conceptual del Tecnoestrés. En S. Llorens, M. Salanova, & M. Ventrua, *Tecnoestrés* (págs. 14-33). Madrid, España: Editorial Síntesis. Obtenido de <http://bit.ly/GuiadeIntervenciondelTecnoestres>

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

Martín, P. (2018). *Teletrabajo y Comercio Electrónico*. Barcelona, Barcelona, España:

Aula Mentor. Obtenido de <http://bit.ly/TeletrabajoyComercioElectrónico>

Ministerio de Protección Social. (17 de Julio de 2017). *Resolución No. 002646 de 2008*.

Obtenido de Salud Capital: <http://bit.ly/Resolucion2646de2008>

Ministerio de Salud y Protección Social. (11 de Julio de 2012). *Ley 1562 de 2012*. Obtenido

de Secretaría del Senado: <http://bit.ly/RevistasITM>

Ministerio de TIC - Ministerio de Trabajo. (Octubre de 2020). *Características del*

*Teletrabajo*. Obtenido de Teletrabajo.gov.co:

<https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

Ministerio de Trabajo. (15 de Octubre de 2020). *Teletrabajo*. Obtenido de Mintrabajo:

<http://bit.ly/3MinisteriodeTrabajo>

Ministerio de Trabajo España. (2017). *Qué es el Tecnoestrés, Detalle y Riesgos*

*Psicosociales*. Obtenido de INSST.ES: <http://bit.ly/INSSTTecnoestres>

Ministerio del Trabajo - Mintic. (15 de Septiembre de 2020). *Importancia del Teletrabajo*.

Obtenido de Teletrabajo.gov.co: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-13990.html>

Nosoloaytos. (13 de Julio de 2020). *0 ventajas enormes (e inapelables) del teletrabajo*.

Obtenido de Nosoloaytos.com: <https://nosoloaytos.wordpress.com/2020/07/13/30-ventajas-enormes-e-inapelables-del-teletrabajo/>

O.I.T. (2011). *ILO.org*. Obtenido de Manual de Buenas Prácticas en el Teletrabajo:

<http://bit.ly/OITManualdeBuenasPracticasTeletrabajo>

## RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO

*Obligaciones y derechos en el Teletrabajo: ¿Qué buscan y cómo se benefician?* (16 de Septiembre de 2020). Obtenido de Teletrabajo.gov.co:

<https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-126669.html>

Organización Internacional del Trabajo. (2 de Octubre de 2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa*. Obtenido de ILO.org: <http://bit.ly/OITTeletrabajo>

Organización Mundial de la Salud. (15 de Noviembre de 2020). *Enfermedad por Coronavirus*. Obtenido de Who.int/es: <https://www.who.int/es>

Piñeiro Gavela, L. (14 de Mayo de 2020). *Qué problemas presenta el teletrabajo en España: regulación y efectos psicológicos*. Obtenido de Generación Dos Punto Cero: <http://bit.ly/ProblemasdelTeletrabajo>

Roberto Hernández Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Education. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Rodríguez Mejía, M. (2007). El Teletrabajo en el mundo y Colombia. (U. d. Zulia, Ed.) *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-41. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/336/33613102.pdf>

Sampieri, R. H. (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F. México D.F.: Mc Graw Hill 6ta Edición.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill. Recuperado el 31 de 03 de 2017

## **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TELETRABAJO**

Sierra Castellanos, Y., Escobar Sánchez, S., & Merlo Santana, A. (30 de Enero de 2016).

Trabajo en Casa y Calidad de vida: Una aproximación conceptual. (U. d. Bosque, Ed.) *Revista Salud Bosque*, 59-70. doi:<https://doi.org/10.18270/chps..v14i1.1345>

Silva Cortés, A. (2017). *Modelo unificado de adopción del*. Obtenido de

BdDigital.unal.edu.co: <http://bit.ly/TeoriasyModelosTeletrabajo>

*Tecnoestrés: tecnoansiedad, tecnofatiga y tecnoadicción*. (15 de Abril de 2014). Obtenido

de Plini Wordpress: <http://bit.ly/Tecnoenfermedades>

Telework Enhancement USA. (9 de Diciembre de 2010). *Telework Enhancement Act*.

Obtenido de Telework.gov.us: <http://bit.ly/TeleworkEnhancementAct>