

## Resumen Analítico de Investigación

<b>Fecha de elaboración:</b> 31. Octubre.2020			
<b>Tipo de documento</b>	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
<b>Título:</b> Incidencia de la Modalidad Laboral de Teletrabajo en el Desempeño y el Riesgo Psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia			
<b>Autor(es):</b> Mónica P. Camacho Quintero, Laura V. Gómez Mindiola, Yuli A. Vanegas Peña			
<b>Tutor(es):</b> Kenia Marcela González Pedraza			
<b>Fecha de finalización:</b> 30. octubre.2020			
<b>Temática:</b> Teletrabajo y Riesgos Psicosociales			
<b>Tipo de investigación:</b> Investigación cuantitativa con un alcance exploratorio			
<b>Resumen:</b> El teletrabajo se incorpora como opción que incluye una variedad de posibilidades que benefician o perjudican al trabajador y a la empresa, esta modalidad se ha implementado desde el mes de marzo de 2020 en la empresa Heel Colombia, debido a la emergencia sanitaria. Las condiciones de los teletrabajadores deben ser óptimas para el desempeño de sus funciones, por ello, esta investigación aborda este contexto para establecer la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia. Se seleccionó una muestra de 55 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta tipo Likert sobre los factores de riesgo psicosocial (OIT). Los resultados se plantean a partir de los factores de Contenido y Contexto de Trabajo, para luego diseñar la matriz de identificación de peligro y valoración de riesgos, finalizando con una estrategia para minimizar el factor de riesgo psicosocial encontrado.			
<b>Palabras clave:</b> Trabajador, Teletrabajo, Riesgo Psicosocial, Desempeño.			
<b>Planteamiento del problema:</b> Ante la llegada del Covid-19 a Colombia, el gobierno nacional ha impulsado el teletrabajo como una alternativa para disminuir el riesgo de contagio, debido a que permite evitar las reuniones presenciales y aglomeraciones. Por eso, el Ministerio de las TIC, como autoridad en el tema, explica detalladamente en qué consiste esta modalidad de trabajo y de qué manera se regula en el país. (MinTIC, 2020). Según La Ley 1221 de 2008, el teletrabajo se define como “una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y las comunicaciones” (Ley 1221, 2008). Esta opción de teletrabajo se ha implementado desde el mes de marzo del año 2020 en la empresa Heel Colombia, debido a la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional por el Ministerio de Salud y de Protección Social a través de la resolución 385 de 12 marzo de 2020 y el estado de emergencia económico, social y ecológico en todo el territorio nacional emitida por la Presidencia de la República a través del decreto 417 del 17 marzo de 2020, permitiéndole la continuidad y la gestión de las actividades necesarias para su funcionamiento. La modalidad de teletrabajo que se implementó en la empresa Heel Colombia con 64 de sus trabajadores se analizará desde el punto de vista del desempeño de los empleados que se encuentran en casa, ya que las condiciones y los riesgos de estos cambian, al encontrarse en otros espacios diferentes a las del trabajo presencial, llegando a generar posibles tendencias negativas en su proceso operacional y en su			

<p>estado de salud. Es así, que con los resultados obtenidos en la encuesta se podrá diseñar la matriz de identificación de peligros y la valoración de los riesgos, para proponer un proceso de intervención propositiva al respecto, minimizando el impacto negativo para la empresa y los trabajadores.</p>
<p><b>Pregunta:</b> ¿Cómo incide la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia?</p>
<p><b>Objetivos:</b>  <b>Objetivo General</b>  Establecer la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia  <b>Objetivos Específicos</b>  Identificar el desempeño y los riesgos psicosociales que puedan estar presentando los trabajadores en la Modalidad Teletrabajo en la empresa Heel Colombia.  Determinar los peligros a los que están expuestos los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en la empresa Heel Colombia mediante la implementación de la matriz de identificación de peligro y valoración de riesgos.  Proponer una estrategia que permita minimizar el factor de riesgo psicosocial encontrado en los trabajadores de la empresa Heel Colombia.</p>
<p><b>Marco teórico:</b>  El Teletrabajo en Colombia inicia aproximadamente en el año 2002, cuando la tecnología empieza a tomar ventaja y afianzarse no solo en las empresas multinacionales, sino como parte de la globalización de las pequeñas y medianas empresas PYMES y gente del común, quienes se acercan a los computadores, cámaras digitales, celulares, entre otros elementos electrónicos (p. 29).  El teletrabajo se distingue por las diferentes maneras de realizarse: a) Autónomos: son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogidos para desarrollar su actividad profesional. b) Móviles: son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo específico y cuyas herramientas esenciales para desarrollar sus labores son las tecnologías de información y la comunicación de dispositivos móviles y c) Suplementarios: Son aquellos teletrabajadores que laboran unos días desde casa y el resto de los días desde las oficinas (Ley 1221 de 2008). (p.26)  Para la OIT (1984) los factores psicosociales en el trabajo son interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. 12). (p.33)  Son aquellos factores organizacionales y psicosociales disfuncionales que provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de riesgo de estrés. Tienen la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador y pueden llegar a desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Benavides et al. 2002)(p.33)  Los riesgos psicosociales se definen como aquellos factores que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud; son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. Los factores Psicosociales de riesgo se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, “cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral” (Moreno, 2011, p.7). (p.37).</p>
<p><b>Método:</b>  La presente investigación se define de tipo cuantitativa con un alcance exploratorio, la población muestra son los empleados de la empresa Heel Colombia que se encuentran laborando bajo la modalidad del Teletrabajo. Se diseñó el instrumento de recolección de datos tipo encuesta Likert, la cual se plateó a partir de los factores de riesgo psicosocial referenciados por la OIT, que se dividen en dos grupos: Contenido del trabajo, que se refiere a los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo; y Contexto del trabajo, correspondiente a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales.</p>

En la primera etapa se realiza la revisión de bibliografía relacionada con la temática a abordar, para luego pasar al diseño, revisión y validación de los instrumentos a cargo de pares evaluadores. La segunda etapa abarca el proceso de implementación y aplicación de la encuesta, transcripción y tabulación para realizar el análisis e interpretación de resultados. El proceso de análisis de los datos parte de la revisión de cada una de las encuestas aplicadas, determinando la frecuencia de respuesta en cada una de las preguntas para luego ser agrupadas de acuerdo con los factores de riesgo psicosocial valorados por cada uno de los ítems. Es así como se obtiene los datos de frecuencia agrupados de acuerdo con las dos categorías principales y así visibilizar la opinión y la actitud de cada uno de los trabajadores respecto a la modalidad de Teletrabajo en que se encuentran en la actualidad. Al obtener dichos resultados se realiza la interpretación y el análisis teniendo en cuenta los objetivos a desarrollar y la pregunta problema, llegando a resaltar los ejes de afectación en los trabajadores y que son de intervención para la empresa y otros para reforzar y continuar con el manejo que se le ha venido presentando. (p.40, 41, 42,).

**Resultados, hallazgos u obra realizada:**

En cuanto a la valoración del factor carga de trabajo, la frecuencia de respuesta más elevada está en algunas veces, indicando que en varias ocasiones los trabajadores identifican exceso de trabajo y falta de control sobre los ritmos que están llevando a cabo. También se observa gran incertidumbre respecto al diseño de tareas, ante la variedad de los ciclos de trabajo y la subutilización de sus capacidades en el mismo. El horario de trabajo en algunas ocasiones es inflexible y no les permite alternar con su vida personal.

Al respecto del entorno del trabajo y la logística para desarrollar el mismo la mayor frecuencia se encuentra en la opción Nunca, visibilizando que las condiciones ambientales de Teletrabajo son apropiadas tales como temperatura, higiene y han cuentan con la logística necesarias para el desarrollo de sus funciones en esta modalidad

Referente al contexto del trabajo, los trabajadores que se encuentran en la modalidad de Teletrabajo manifiestan dificultades de comunicación y para la toma de decisiones, obstaculizando la autonomía en el desempeño de su cargo. Así mismo, en el factor de relaciones interpersonales, la frecuencia más alta se encuentra en la opción casi siempre, permitiendo concluir que desde sus casas han encontrado algunos espacios para interactuar con sus compañeros, aunque es necesario valorar más a profundidad el manejo de los conflictos y dificultades que se presentan a nivel interpersonal.

En un nivel intermedio (opción algunas veces) se observa algunas dificultades y poco apoyo por parte de la organización para la resolución de dificultades, comunicación muy distante. También se evidencia que las posibilidades de desarrollo profesional son muy escasas y los trabajadores se sienten inseguros o estancados.

En cuanto al papel en la organización refieren dualidad o tal vez ambigüedad en el desarrollo de las funciones y en las responsabilidades que ejerce cada uno de los trabajadores. Una frecuencia de respuestas a resaltar es la obtenida en el factor de conciliación de la vida laboral y la personal, en la cual se identifica afectación y conflicto entre las exigencias del trabajo y las relacionadas con la familia y/o la vida personal.

**Conclusiones:**

La investigación permitió identificar como la modalidad de teletrabajo generó algunas situaciones que expusieron a los trabajadores de Heel Colombia a los factores de riesgos psicosociales, estas fueron: la carga de trabajo, el diseño y las condiciones de tareas, los horarios y el entorno de trabajo, la función y el papel de la organización y el desarrollo profesional, frente a lo cual se puede concluir que la modalidad teletrabajo si incide en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores.

Una de las principales contribuciones de esta investigación, confirma la importancia y la relevancia de realizar seguimiento, análisis y valoración a los puestos de trabajo, tanto a las condiciones que puede tener el empleado de manera presencial en la empresa como a los que por cualquier condición debe realizar su labor desde otra modalidad como es el Teletrabajo.

En la modalidad de Teletrabajo inciden de manera más cercana factores relacionados con el ámbito personal, familiar y social, ya que se establece una interacción directa con cada uno de ellos y con el trabajador y su función.

Para implementar de la modalidad de teletrabajo en una empresa se hace necesario realizar un análisis general desde la cultura y la dinámica interna de la misma, incluyendo la valoración conjunta de los

perfiles de trabajo y del cargo, para determinar la pertinencia, brindar un seguimiento adecuado y establecer las mejores condiciones para su desempeño.

Esta investigación permite plantear líneas de investigación a partir de la nueva realidad que está viviendo el país y por ende las empresas, aporta los primeros pasos que propicien el análisis de la modalidad teletrabajo y así realizar un programa postpandemia orientado hacia la reformulación de procesos laborales y/o reestructure políticas internas organizacionales.

Los resultados investigativos son una fuente de información para que las universidades establezcan espacios de análisis e investigación en esta línea de abordaje a nivel laboral y así postular estrategias y herramientas de manejo al interior de las empresas. (p.49, 50)

**Productos derivados:**

**Incidencia de la Modalidad Laboral de Teletrabajo en el Desempeño y el Riesgo  
Psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia**

**Mónica P. Camacho Quintero**

**Cod: 11204149**

**Laura V. Gómez Mindiola**

**Cod: 11204139**

**Yuli A. Vanegas Peña**

**Cod: 11204056**

**Corporación Universitaria UNITEC**

**Programa de Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Bogotá, Distrito Capital**

**03 de noviembre de 2020**

**Incidencia de la Modalidad Laboral de Teletrabajo en el Desempeño y el Riesgo  
Psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia**

**Mónica P. Camacho Quintero**

**Cod: 11204149**

**Laura V. Gómez Mindiola**

**Cod: 11204139**

**Yuli A. Vanegas Peña**

**Cod: 11204056**

**Kenia Marcela González Pedraza**

**Director**

**Corporación Universitaria UNITEC**

**Programa de Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Bogotá, Distrito Capital**

**03 de noviembre de 2020**

## Tabla de Contenido

	<b>Resumen</b>	11
	<b>Introducción</b>	12
	<b>Planteamiento del Problema</b>	14
	<b>Justificación</b>	16
	<b>Pregunta de Investigación</b>	18
	<b>Objetivos</b>	19
<b>Objetivo General</b>		19
<b>Objetivos Específicos</b>		19
	<b>Marco Teórico</b>	20
<b>Trabajo</b>		20
<b>Teletrabajo</b>		20
<b>Salud Laboral</b>		22
<b>Factores Psicosociales en el Trabajo</b>		23
<b>Factores de Riesgo Psicosocial</b>		24
<i>Factores de riesgo Psicosocial</i>		24
<b>Riesgos Psicosociales Emergentes</b>		25
<b>Evaluación del desempeño</b>		26
<i>El Proceso de Evaluar el desempeño</i>		27
<i>Planificación del proceso de evaluación del desempeño</i>		27
<i>Diseño del sistema de evaluación</i>		27
<i>Implementación del sistema de evaluación</i>		28
<i>Retroalimentación del empleado</i>		28
<i>Retroalimentación del sistema de evaluación</i>		28
<b>Estado del arte</b>		28
	<b>Método</b>	36
<b>Tipo y diseño de estudio</b>		36
<b>Participantes o fuentes de datos</b>		37
<i>Muestra</i>		37
<b>Recolección de datos</b>		38
<i>Instrumento</i>		38
<i>Procedimiento</i>		40
<i>Análisis</i>		41
	<b>Resultados</b>	42
	<b>Conclusiones</b>	48
	<b>Listado de Referencias</b>	50
	<b>Anexos</b>	55

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Factores de riesgo Psicosocial</i>	24
<b>Tabla 2.</b> <i>Muestra del estudio</i>	38
<b>Tabla 3.</b> <i>Articulación de ítems para la Recolección de datos.</i>	38
<b>Tabla 4.</b> <i>Contenido del trabajo</i>	42
<b>Tabla 5.</b> <i>Contexto del Trabajo</i>	44



## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Tamaño de la muestra</i>	37
<b>Figura 2.</b> <i>Contenido del Trabajo</i>	43
<b>Figura 3.</b> <i>Contexto del Trabajo</i>	45

**Lista de Anexos**

<b>Anexo A. Pilotaje - Juicio de pares</b>	<b>55</b>
<b>Anexo B. Encuesta</b>	<b>61</b>
<b>Anexo C. Matriz de Identificación de Peligros</b>	<b>65</b>
<b>Anexo D. Estrategia de minimización del factor de riesgo psicosocial</b>	<b>66</b>

## **Resumen**

El teletrabajo se incorpora como opción que incluye una variedad de posibilidades que benefician o perjudican al trabajador y a la empresa, esta modalidad se ha implementado desde el mes de marzo de 2020 en la empresa Heel Colombia, debido a la emergencia sanitaria. Las condiciones de los teletrabajadores deben ser óptimas para el desempeño de sus funciones, por ello, esta investigación aborda este contexto para establecer la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia. Se seleccionó una muestra de 55 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta tipo Likert sobre los factores de riesgo psicosocial (OIT). Los resultados se plantean a partir de los factores de Contenido y Contexto de Trabajo, para luego diseñar la matriz de identificación de peligro y valoración de riesgos, finalizando con una estrategia para minimizar el factor de riesgo psicosocial encontrado.

## **Palabras Clave**

Trabajador, Teletrabajo, Riesgo Psicosocial, Desempeño.

## Introducción

En la actualidad, cada vez en más organizaciones colombianas y en el ámbito internacional se está implementando la modalidad de trabajo conocida como *teletrabajo*. El teletrabajo es definido según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una forma de trabajo en la cual 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, la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación” (Citado en Vittorio Di Martino, 2004).

El teletrabajo se incorpora a la actividad empresarial como una opción que incluye una extensa variedad de posibilidades: al empleado le permite obtener una flexibilización en los horarios, disminución de los tiempos y de dinero por el desplazamiento, y a la empresa le permite “incrementar la productividad, se reducen los costos y puede llegar a captar talento humano que se destaque en algunas áreas” (Soler, 2017, p. 2). Pero también puede generar riesgos para la salud del trabajador entre los que se destacan el aislamiento personal y social, la presencia de enfermedades relacionadas con las condiciones medio ambientales y ergonómicas del puesto de trabajo.

Visto de esta forma, el teletrabajo brinda una nueva posibilidad para realizar actividades fuera de las empresas utilizando el soporte tecnológico de la misma. En la actualidad muchas organizaciones están usando esta modalidad como una herramienta para transformar el área laboral, una de estas es la empresa Heel Colombia quienes adaptándose a las circunstancias de emergencia sanitaria han implementado esta estrategia como alternativa de organización.

Las diferentes actividades económicas de las empresas del país pueden promover la incidencia del factor de riesgo psicosocial en la población trabajadora. Cada institución u organización tiene características específicas que se relacionan con los factores de riesgo psicosocial, y pueden influir en la salud, motivación y productividad de sus trabajadores.

La empresa Heel Colombia es una empresa dedicada a la venta de medicamentos homeópatas, esta empresa está presente en el mercado colombiano desde hace más de 20 años, donde cuenta con más de 204 productos con registro INVIMA para uso humano y 21 productos veterinarios con registro ICA aprobado. Heel Colombia, creada en Berlín en 1936, su fundador, el Dr. Hans-Heinrich Reckeweg, cuenta a su servicio con diferentes profesionales en el área de la salud, de administración, de ventas y otros; con ellos ha tenido que implementar la modalidad de teletrabajo, situación que es pertinente analizar y realizar una revisión de su incidencia en la salud de los trabajadores, llegando al planteamiento de una estrategia que permita minimizar los riesgos y peligros en el trabajo.

Esta realidad laboral es abordada en la presente investigación implementando una ruta metodológica que permita dar respuesta a la pregunta de investigación, que refiere ¿Cómo incide la Modalidad Laboral de Teletrabajo en el Desempeño y el Riesgo Psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia? Como primera estrategia se implementará una encuesta tipo Likert, para identificar los factores de riesgo psicosocial que puedan estar presentando los trabajadores. Luego, se realizara un análisis de dichos resultados, describiendo los riesgos de la modalidad teletrabajo en la salud de los trabajadores y de esta manera diseñar la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, llegando a determinar un paquete de medidas de intervención y control que aporten en la mitigación de los factores de riesgo existentes; elevando así la productividad individual y empresarial y mejorando la salud y la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Heel Colombia.

## **Planteamiento del Problema**

Ante la llegada del Covid-19 a Colombia, el gobierno nacional ha impulsado el teletrabajo como una alternativa para disminuir el riesgo de contagio, debido a que permite evitar las reuniones presenciales y aglomeraciones. Por eso, el Ministerio de las TIC, como autoridad en el tema, explica detalladamente en qué consiste esta modalidad de trabajo y de qué manera se regula en el país. (MinTIC, 2020). Según La Ley 1221 de 2008, el teletrabajo se define como “una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o la prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y las comunicaciones” (Ley 1221, 2008).

Esta opción de teletrabajo se ha implementado desde el mes de marzo del año 2020 en la empresa Heel Colombia, debido a la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional por el Ministerio de Salud y de Protección Social a través de la resolución 385 de 12 marzo de 2020 y el estado de emergencia económico, social y ecológico en todo el territorio nacional emitida por la Presidencia de la República a través del decreto 417 del 17 marzo de 2020, permitiéndole la continuidad y la gestión de las actividades necesarias para su funcionamiento.

La modalidad de teletrabajo que se implementó en la empresa Heel Colombia con 64 de sus trabajadores se analizará desde el punto de vista del desempeño de los empleados que se encuentran en casa, ya que las condiciones y los riesgos de estos cambian, al encontrarse en otros espacios diferentes a las del trabajo presencial, llegando a generar posibles tendencias negativas en su proceso operacional y en su estado de salud. Es así, que con los resultados obtenidos en la encuesta se podrá diseñar la matriz de identificación de peligros y la valoración de los riesgos, para proponer un proceso de intervención propositiva al respecto, minimizando el impacto negativo para la empresa y los trabajadores.

Es por esta razón, que se hace necesario identificar la incidencia de esta modalidad de trabajo en el desempeño del trabajador teniendo en cuenta que las acciones a implementar deben estar dirigidas a todos los procesos de la organización y a las funciones de los empleados que se

encuentren en teletrabajo; realizando una valoración de los riesgos laborales a nivel psicosocial, desde una perspectiva de prevención y de promoción de la salud.

En definitiva, la condición o modalidad por la cual el empleado ejerza sus funciones le da el derecho de contar con las mejores condiciones laborales que los lleven a desempeñarse de la una manera óptima, mitigando todos los factores que le puedan causar daño o riesgo a su salud y por ende a su desempeño. Tal como lo menciona De la Hoz, los trabajadores, cualquiera que sea su condición tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, lo que conlleva la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores y trabajadoras frente a los riesgos laborales (2017, p. 29).

## **Justificación**

La presencia de factores de riesgo provenientes de las diferentes actividades desarrolladas en una empresa, son aspectos que deben disponer de una gestión efectiva, puesto que la falta de control o atención pueden generar consecuencias relacionadas directamente con la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores.

La modalidad laboral de teletrabajo permite a muchas personas realizar diferentes tareas desde su lugar de residencia, logrando distribuir así el tiempo según las necesidades del mismo; dicha estrategia de trabajo se ha incrementado en la actualidad debido a la situación de emergencia sanitaria mundial establecida como una recomendación para contener la transmisión del virus, y como medida de precaución y prevención, tal como le menciona Bolotsky al resaltar en el informe de la ONU, como “La pandemia de COVID-19 ha provocado un involuntario auge del teletrabajo para millones de personas” (2020, p. 1).

De acuerdo con Fernández de la Hoz las nuevas tecnologías de la comunicación e información pueden permitir la disponibilidad de 24 horas al día del trabajador. Esta posibilidad que facultan las nuevas tecnologías abre la puerta a nuevos riesgos de carácter psicosocial (De la Hoz, 2017, p. 9). Situación que evidencia que el realizar la actividad laboral fuera de las instalaciones de la empresa como forma de flexibilización puede posibilitar la generación de riesgos y dificultades para el trabajador, “desdibujando las líneas entre su jornada laboral y su tiempo libre causando un aumento de estrés y la posibilidad de riesgos para la salud mental” (Bolotsky, 2020, p. 3).

Con la aparición de estos riesgos y dificultades para la salud de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, surge un espacio de análisis y reflexión acerca de las nuevas formas de organización y las condiciones laborales; ya que todos estos procesos causan en los trabajadores exposición a nuevos riesgos que los pueden afectar a nivel físico y/o psicosocial, implicando así la aparición de enfermedades laborales, o el desencadenamiento de accidentes de trabajo.



Las tecnologías han permitido el surgimiento de estas modalidades de trabajo, así mismo, han establecido desafíos de innovación, los cuales deben ser regulados; si bien han acarreado beneficios permitiendo la continuidad de las empresas, pueden incidir de manera especial y relevante en los factores relacionados con la salud, la higiene y la seguridad del trabajador. Es por ello importante resaltar el compromiso que deben generar las empresas y organizaciones a la hora de tomar medidas que promuevan la identificación y prevención de los riesgos psicosociales en los trabajadores, “todas las empresas están obligadas a incorporar el teletrabajo en su plan de prevención de riesgos laborales” (De la Hoz, 2017, p. 16), favoreciendo la salud física y mental de los teletrabajadores y permitiendo entornos laborales seguros y saludables.

Frente a las nuevas circunstancias laborales la empresa Heel Colombia posibilita un espacio de investigación en el cual se identifique la incidencia que ha tenido en sus trabajadores la implementación de esta modalidad de trabajo, partiendo de la información con que cuenta en cuanto a los factores de riesgo psicosocial, para así llegar al diseño y a la implementación de un paquete de medidas de intervención que aporten en los procesos de seguridad y salud en el trabajo y en la mitigación de los factores de riesgo existentes.

De esta manera la empresa Heel podrá implementar diferentes acciones de prevención e intervención en cuanto a la seguridad y la salud en el trabajo, las cuales deben ser aplicables en los entornos propios del teletrabajador de manera proactiva y continua sin excepción, “el teletrabajador o teletrabajadora vinculado con la empresa por una relación laboral es una trabajadora o trabajador más a los efectos preventivos, independientemente de que su prestación de servicios se lleve a cabo fuera de la empresa” (De la Hoz, 2017, p. 27). Por esta razón, el diseño de las medidas de intervención que favorezcan la salud y el desempeño de la población laboralmente activa de la empresa Heel Colombia, permitirá que esta modalidad de trabajo tenga una intervención efectiva en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo y por ende los teletrabajadores se vean beneficiados por medio de entornos de trabajo seguro que sean controlados continuamente para el adecuado manejo del bienestar físico, mental y social de esta población.

### **Pregunta de Investigación**

¿Cómo incide la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Establecer la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia

### **Objetivos Específicos**

Identificar el desempeño y los riesgos psicosociales que puedan estar presentando los trabajadores en la Modalidad Teletrabajo en la empresa Heel Colombia.

Determinar los peligros a los que están expuestos los trabajadores en la modalidad de teletrabajo en la empresa Heel Colombia mediante la implementación de la matriz de identificación de peligro y valoración de riesgos.

Proponer una estrategia que permita minimizar el factor de riesgo psicosocial encontrado en los trabajadores de la empresa Heel Colombia.

## **Marco Teórico**

### **Trabajo**

El trabajo en su aspecto más básico puede entenderse como la “transformación de un objeto de trabajo como resultado de la actividad humana utilizando determinados medios de producción para generar un producto con valor de uso y en ciertas condiciones con valor de cambio” (Sánchez 2012, p. 1). Esta actividad en la mayoría de las circunstancias se realiza de manera conjunta o por un equipo de personas buscando generar un producto o un resultado de la actividad que se realiza.

### **Teletrabajo**

El Teletrabajo en Colombia inicia aproximadamente en el año 2002, cuando la tecnología empieza a tomar ventaja y afianzarse no solo en las empresas multinacionales, sino como parte de la globalización de las pequeñas y medianas empresas PYMES y gente del común, quienes se acercan a los computadores, cámaras digitales, celulares, entre otros elementos electrónicos. Sin embargo, los trabajadores seguían estando estáticos en sus puestos de trabajo, es así como para el año 2004 algunas empresas integraron a sus visiones y misiones, el teletrabajo, viéndolo como algo futurista ya que tenía una característica esencial, la implementación de recursos o medios informáticos (altos costos) que permitieran un trabajo descentralizado a distancia.

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, 2008).

*Tele* significa distancia, cuando se habla de teletrabajo se hace referencia a trabajo a distancia, mediante el cual los empleados o trabajadores independientes ofrecen sus servicios, usando telemática, en un sitio que está geográficamente separado de la oficina principal. Este proceso se lleva a cabo a través de la “telemática”, que es la combinación del uso de tecnologías de información y comunicación (TICS) que conectan las computadoras de empleados o autónomos a la computadora de la principal organización empleadora (Mitter, 2000).

El término teletrabajo fue acuñado por primera vez por el físico estadounidense Jack Nilles en 1973, en plena crisis del petróleo de los 70'. Jack buscaba una solución para reducir el consumo de combustible producido en los traslados desde el hogar al lugar de trabajo y viceversa. Su propuesta fue «llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo (Corbi, 2014).

Hay precedentes bastantes años atrás en la historia que demuestra que trabajar desde casa no necesariamente tiene que estar reñido con la productividad. El ejemplo es el mismísimo Isaac Newton. En 1665, cuando la Universidad de Cambridge se vio obligada a cerrar temporalmente debido a la propagación de la peste bubónica, Newton tuvo que trabajar desde casa y fue precisamente durante este tiempo cuando consiguió desarrollar el cálculo y la teoría de la gravedad. Sin embargo, lo que hizo Newton fue simplemente trabajar desde casa. El teletrabajo no llegó hasta el siglo XX, ligado a las incipientes empresas tecnológicas (Reason Why, 2020).

El teletrabajo, también es conocido como trabajo remoto, es un sistema laboral en el cual el trabajador desempeña una actividad sin la necesidad de presentarse físicamente en un lugar de trabajo. Este tipo de modalidad de trabajo a distancia es posible debido al procesamiento electrónico, y la utilización de telecomunicaciones, que permiten compartir información y desarrollar una buena comunicación entre la empresa y el trabajador. Está regulado y definido a nivel legal a partir de la Ley 221 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 la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Ley 1221, 2008, p.1).

El teletrabajo se distingue por las diferentes maneras de realizarse: a) Autónomos: son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogidos para desarrollar su actividad profesional. b) Móviles: son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo

específico y cuyas herramientas esenciales para desarrollar sus labores son las tecnologías de información y la comunicación de dispositivos móviles y c) Suplementarios: Son aquellos teletrabajadores que laboran unos días desde casa y el resto de los días desde las oficinas (Ley 1221 de 2008).

Más allá de la definición, el teletrabajo se entiende a partir de sus características: a) Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran, b) centralizados todos los procesos y c) la utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.

El Trabajo humano tiene elementos paradójicos, puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerle un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente; es algo que siempre se ha sabido. La historia está henchida de hechos y modelos que apoyan un aspecto y su opuesto (Ruíz, 2006, p. 15). De allí parte el interés y la gran importancia que se ha dado al estudio de los riesgos laborales, las condiciones del trabajo y todos los factores internos y externos que inciden de manera positiva y/o negativa en el desempeño de los trabajadores.

## **Salud Laboral**

El concepto de salud laboral se ha ido desarrollando a lo largo de los años, al respecto el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) adopta la siguiente definición en su primera reunión en 1950 y revisada en su duodécima reunión en 1995:

La finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (Organización Internacional de Trabajo, 2003).

García et. al. (2000) reitera como “la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores”.

Así mismo, presentan como principales objetivos de la salud laboral a) el identificar, eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, b) potenciar aquellos con un efecto beneficioso para su salud y bienestar, c) considerar el tratamiento y la rehabilitación del trabajador que ha sufrido un problema de salud, d) la conservación del bienestar físico, social y mental en relación con las condiciones de trabajo; el control de estas condiciones, a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo; y e) la compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades de cada trabajador.

Los diferentes problemas que pueden llegar a presentar los trabajadores son susceptibles de ser prevenidos ya que sus detonantes se encuentran en los lugares de trabajo. De esta manera, Cuenca (2002) plantea que “el entorno y las condiciones bajo las cuales se desempeña el trabajo, constituyen un campo al que hay que prestarle atención especial”. Para la autora, los factores psicosociales que se encuentran en el trabajo son numerosos y de diferente naturaleza.

Por un lado, comprenden aspectos del medio físico y ciertos aspectos de la organización y los sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa – que consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización–. Por otro lado, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 1984).

## **Factores Psicosociales en el Trabajo**

Para la OIT (1984) los factores psicosociales en el trabajo son interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. 12).

Según la OIT (1984) los factores psicosociales en el trabajo representan un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador e incluyen: a) Factores individuales o personales del trabajador. b) Las condiciones y el medio ambiente de trabajo, y c) los factores externos que incluyen las condiciones económicas y sociales fuera del lugar de trabajo y que repercuten en él.

Los factores psicosociales en el trabajo se integran de factores del medio ambiente laboral que se encuentran en una continua interacción dinámica (OIT, 1984): Condiciones de trabajo: el medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización y las reacciones de los trabajadores: dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada.

### **Factores de Riesgo Psicosocial**

Son aquellos factores organizacionales y psicosociales disfuncionales que provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de riesgo de estrés. Tienen la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador y pueden llegar a desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Benavides et al. 2002).

Los riesgos psicosociales se definen como aquellos factores que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud; son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. Los factores Psicosociales de riesgo se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, “cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral” (Moreno, 2011, p.7).

### **Tabla 1**

#### *Factores de riesgo Psicosocial*

<b>Contenido del trabajo</b>	
<b>Carga de trabajo/ ritmo de trabajo</b>	Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
<b>Diseño de las tareas</b>	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre.
<b>Horario de trabajo</b>	Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social.
<b>Entorno de trabajo y equipo de trabajo</b>	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones.
<b>Contexto del trabajo</b>	



<b>Función y cultura organizativa</b>	Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos.
<b>Papel en la organización</b>	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras Personas.
<b>Desarrollo profesional</b>	Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo.
<b>Latitud de decisión/control</b>	Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia).
<b>Relaciones interpersonales en el trabajo</b>	Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
<b>Conciliación de la vida laboral y la personal</b>	Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras

**Fuente:** OIT, (2016, p.14, tomado de Cox y otros, 2000)

### **Riesgos Psicosociales Emergentes**

Para Moreno, 2011, existe una nueva preocupación en el marco laboral y son los llamados “riesgos emergentes”, los cuales provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. Así mismo que en ellos influyen el mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva socio demografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales (p. 12).

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas por Gil (2012, p. 239): a) Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo, b) Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional, c) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral, d) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas.

La prevención tiene como objetivo evitar o reducir la incidencia y prevalencia de una determinada enfermedad o problema, así como la promoción de una mejor calidad de vida.

Desde la perspectiva biopsicosocial, la prevención implica activación y autorresponsabilidad de las personas respecto a su salud. Fomentar el conocimiento y el autocontrol es lo que se conoce como promoción de la salud. Implica una visión holística del ser humano en la que se integren aspectos tales como creencias, ideología, valores, actitudes, cultura, ecología, nivel socioeconómico, factores políticos y el estilo de vida (Bravo & Serrano, 1997).

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que está acusado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios organizativos. Se consideraría que el riesgo va en aumento cuando la probabilidad de exposición llega a tener un impacto sobre la salud de los trabajadores.

Sobre el asunto la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, (2007) menciona que los riesgos psicosociales emergentes han sido agrupados en cinco áreas:

a) Nuevas formas de contratación laboral caracterizadas por la aparición de contratos de trabajos más precarios y subcontratación b) Envejecimiento de la población laboral activa que hace más vulnerable a la carga mental y emocional. c) Intensificación del trabajo caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información y carga de trabajo cada vez mayores. d) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal.

Cabe resaltar que siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo, lo que varía es el contexto social y la dinámica que establece dentro de este, generando una diferencia y por ende un cambio en la apreciación de los diferentes riesgos, para este caso el riesgo psicosocial se percibe por el cambio en los modelos organizacionales producidos en la actualidad en parte por la sociedad globalizada.

### **Evaluación del desempeño**

Sánchez (2012, p.3) presenta la visión de algunos autores respecto a los procesos de evaluación de desempeño. Para Dolan, Valle, Jacson y Schuler (2007), la evaluación de desempeño del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro (p. 229).

Así mismo, en el 2008 Sánchez y Bustamante señalan que las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no, para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos (p.104).

La definición de desempeño se focaliza principalmente a una forma de medir el aporte de cada trabajador al logro de objetivos.

### ***El Proceso de Evaluar el desempeño***

Evaluar los trabajadores en las organizaciones es importante, es un proceso sistémico, por lo tanto, la organización debe asignarle el tiempo suficiente y la importancia que requiere. A continuación, se presenta un resumen de la publicación realizada por Sánchez y Bustamante (2008, pp. 119-126), que da a conocer cada una de las etapas constitutivas del proceso de evaluación del desempeño.

### ***Planificación del proceso de evaluación del desempeño***

Corresponde a la primera etapa del proceso, y de acuerdo con la definición conceptual, formal, la "planificación", para Sastre y Aguilar (2003), "es la fase en la que se debe decidir la población a evaluar, el criterio básico de valoración (qué medir) y la metodología de evaluación (cómo medir), debiendo haber un alto grado de coherencia en tales decisiones" (p.323). La planificación del proceso de evaluación debiera involucrar a todos y cada uno de los aspectos relacionados, pues una planificación es un proceso a través del cual se establece el cómo, quién y cuándo se ejecutarán los planes para alcanzar los objetivos planteados.

### ***Diseño del sistema de evaluación***

La etapa de diseño tiene como fin la construcción total del sistema que se desea aplicar. En esta etapa del proceso es necesario que se considere la cultura organizacional, el perfil del puesto y los planes de trabajo establecidos para la organización y el soporte tecnológico, a fin de que el sistema sea coherente con la realidad organizacional (Chinchilla, 2000).

### ***Implementación del sistema de evaluación***

Una vez conocidos los aspectos principales que debiera tener la planificación del proceso y luego de que se ha diseñado el sistema con el cual se realizará la evaluación en la organización, se está en condiciones de implementarlo. En esta etapa del trabajo se identificarán aquellos aspectos principales que se deben considerar a la hora de implementar el sistema, así como lo que debiera hacer la organización cuando el sistema está en marcha.

### ***Retroalimentación del empleado***

Una vez que se ha realizado la evaluación formal a través del método seleccionado por la empresa y se ha obtenido un resultado, se procede a realizar la entrevista de evaluación y retroalimentación. El objetivo de esta entrevista es proporcionar comunicación y retroalimentación al empleado respecto a los resultados obtenidos en el último periodo de evaluación.

### ***Retroalimentación del sistema de evaluación***

Finalmente, y una vez que se han realizado todas las etapas anteriores del proceso, éste se termina (en cierta forma, no olvidemos que es un proceso continuo) con la retroalimentación del proceso de evaluación como un todo. En esta etapa, la organización debe verificar si se alcanzaron los objetivos que perseguía con el proceso, si la planificación fue adecuada y efectiva, si el proceso se llevó a cabo de la forma en que se planificó y, en definitiva, si cada una de las actividades que se realizaron ayudaron efectivamente a realizar un proceso de evaluación efectivo.

### **Estado del arte**

En el año 2015, Carlos Orlando Ardila, realizó una investigación titulada “Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá”. El objetivo consistía en:

Determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en los resultados de la gestión de las organizaciones, mediante el estudio de caso de un área de una organización del sector financiero de la ciudad de Bogotá en el año 2013, haciendo un paralelo entre el trabajo convencional y el teletrabajo.

La investigación fue de tipo descriptiva y explicativa debido a que buscaba describir las situaciones y eventos generados por el teletrabajo. Concluyeron con el desarrollo de este estudio de caso, que el impacto generado por la implementación del teletrabajo en la gestión es positivo, ya que cumple con las expectativas de la organización, optimizando los recursos, genera mayor productividad, eficiencia y menor ausentismo, con una adecuada gestión administrativa.

Los teletrabajadores resaltan como características destacadas de esta modalidad el poder compartir más tiempo con la familia, el mejoramiento de su calidad de vida, el ahorro en tiempo y dinero en desplazamientos y el auxilio mensual a que tienen derecho por pertenecer a teletrabajo. Esto se diferencia de los trabajadores convencionales que gastan aproximadamente tres (3) horas diarias en desplazamiento a sus lugares de trabajo.

La gestión realizada por la célula de teletrabajo, visualizada en los indicadores de gestión, muestra que puede ser muy funcional la implementación del teletrabajo en la organización financiera pues esta presenta mayor eficiencia, productividad, disminución en los índices de ausentismo y mejoramiento en la calidad de vida. Lo anterior se traduce en beneficios para la organización y para sus empleados.

Otra investigación que se tuvo en cuenta fue la titulada “Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales de Santa Marta, Colombia”, realizada por Mayda Patricia González, Ernesto A. Galvis, Pablo Hernán Vera Salazar, en el año 2016, cuyo objetivo era “Identificar aspectos que deberían fortalecerse en su proceso de alfabetización digital”. La investigación se desarrolló a partir de tres (3) etapas: Etapa 1: Determinar el contexto. Se define el contexto de estudio y la población, así mismo se define la muestra. Etapa 2: Recolección de datos. En esta etapa se entrevistan o encuestan a las personas de la muestra y Etapa 3: Generación de reportes y análisis de resultados.

Los resultados de la investigación permitieron evidenciar que, si bien un 75% de la población en estudio presentaba condiciones de vulnerabilidad, su acceso a infraestructura de TIC es alto (aproximadamente 95%), mostrando que la brecha digital asociada al acceso está cerrándose. Sin embargo, la brecha asociada al uso y la apropiación aún es significativa, y de no

tomar las medidas necesarias, se podría ahondar, generando no solo una exclusión digital sino una exclusión de los servicios que se ofertan en los diferentes ámbitos, como lo son salud, justicia y educación, por solo mencionar algunos.

La siguiente investigación se titula “Teletrabajo y percepción de la productividad: un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia-Colombia”, realizada durante el año 2018, Por Anderson Acosta Marín, cuyo objetivo era “Conocer la percepción de los teletrabajadores del sector público en Medellín, así como la de sus familias, líderes y compañeros a la relación teletrabajo y productividad laboral.

Esta investigación recurrió a un enfoque cuantitativo para a identificación y medición de la percepción de los teletrabajadores, sus líderes, compañeros y familiares de la relación productividad y teletrabajo. Usando la recolección de datos para establecer y probar hipótesis se utiliza la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones y probar teorías.

Concluyeron que todos los actores afirman rotundamente que el desempeño y la eficiencia aumentan cuando se parte la modalidad teletrabajo. En el caso de líderes y teletrabajadores la homogeneidad en sus respuestas puede deberse a las grandes campañas de promoción del teletrabajo que han experimentado por parte de la entidad y el Gobierno Nacional. De igual manera tanto líderes como teletrabajadores coinciden en que los teletrabajadores cumplen satisfactoriamente con los objetivos propuestos para sus cargos.

Durante el año 2017, se realiza la investigación titulada “Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados” por Luisa Fernanda Ortega Vargas. El objetivo consistía en “Analizar el teletrabajo como opción laboral en las organizaciones colombianas”, se desarrolló a partir de un tipo de investigación documental, con una metodología de tipo inductiva y estudio de casos.

A partir de esta investigación concluyeron que la implementación del teletrabajo como modalidad laboral conlleva a que la organización obtenga aumento de la productividad, reducción de costos, disminución de ausentismo, lo que se traduce en beneficios económicos para la misma, especialmente para aquellas empresas de servicios, debido al mayor uso que hacen de las tecnologías de la información.

La modalidad que es más fácil de implementar es la suplementaria debido a que va a generar un equilibrio ideal ya que teletrabajador va a desarrollar sus actividades fuera de las

instalaciones de la organización dos (2) o tres (3) días de la semana, sin perder el contacto personal con sus colegas ni el sentido de pertenencia hacia la organización.

Implementar el teletrabajo en la organización genera un impacto positivo favorable en la economía de la organización en cuanto a la compra de nuevos dispositivos y herramientas tecnológicas, pero al realizar convenios con los colaboradores, ellos podrían utilizar sus propios aparatos electrónicos, según lo estipulado en el Artículo No. 57, Código Sustantivo del Trabajo.

La siguiente investigación abordada se titula “Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético”, cuyo autor es Rafael Hernando Camacho Peláez, Daimer Higuaita López. Se realiza en el año 2012, con un marco metodológico que inició con la descripción detallada de la especificidad de la organización y su sistema de producción de servicios, así como las características más significativas de la organización.

La investigación que originó este artículo buscaba diseñar un modelo organizacional de teletrabajo para una empresa del sector energético, que permitiera articular los elementos que intervienen en la productividad y los que configuran la calidad de vida laboral.

El artículo concluye la relación recursiva encontrada entre la productividad y la calidad de vida laboral hacen del teletrabajo una opción interesante de desarrollo organizacional en mercados globalizados. Las empresas están entendiendo que, aunque su origen se remonta a la generación de utilidades a partir de inversiones de capital, existen otros motivos que dan vida y sentido a su permanencia en el tiempo. El desarrollo personal y profesional, el reconocimiento como parte de la organización, las oportunidades de interrelacionarse, son algunos de los factores que motivan a las personas para integrar empresas. Por ello, el teletrabajo debe entonces orientarse en nuestro medio como una forma de conciliar productividad y calidad de vida laboral.

A continuación, se presenta una monografía realizada en el año 2014, titulada “El teletrabajo, una precisión conceptual”, cuyos autores fueron Claudia Liliana Bonilla Puerto, Yuly Isabel Romero Garzón. El objetivo abordado fue “hacer una aproximación conceptual del teletrabajo en los diferentes ámbitos en el que este se ha generado impacto, como el aspecto social, económico y legal a nivel mundial, y a nivel Colombia; así mismo como desde la perspectiva género, esbozar su impacto en este”.

Las conclusiones respectivas fueron: el teletrabajo es una modalidad de trabajo que se ha venido implementando desde los años 70's del siglo pasado, se evidencia que desde su

implementación a la fecha no hay abundancia de escritos en muchos aspectos propios del teletrabajo. El teletrabajo ofrece ventajas y desventajas tanto a la organización como al teletrabajador en cuanto a productividad y disminución de costos en la organización, ahorro en el espacio de oficinas, aumento en la calidad de vida del teletrabajador propendiéndole además por el principio de igualdad y de inclusión al accezar a esta modalidad de trabajo, además de mejorar la calidad de vida con respecto a los desplazamientos hacia el centro empresarial.

El teletrabajo tiene gran importancia dentro del ámbito económico, considerándose como un elemento decisivo a nivel de la comunidad, país o continente donde se adopta esta modalidad, debido a que se incrementa su productividad generando mayor utilidad económica y puestos de trabajo, por lo que se aumenta la calidad de vida a partir del fomento y desarrollo personal y laboral del individuo que lo realiza.

Se continúa con la investigación titulada “El Teletrabajo, una oportunidad de inclusión laboral para la población vulnerable en Manizales”, realizada durante el año 2016 por Laura Victoria Jurado Román, Rossana Rodríguez Parada; cuyo objetivo fue “evidenciar la realidad y actualidad del Teletrabajo en las poblaciones menos favorecidas, analizando desde el punto de vista legal, su aplicabilidad e implementación en Manizales, basándose en las formas de vinculación, las garantías laborales, su impacto, efectividad de las actividades asignadas a los teletrabajadores, así como los mecanismos dispuestos por el gobierno para lograr la estandarización de esta novedosa forma de trabajo”.

Se realizó a partir de dos (2) métodos de investigación el cuantitativo y el cualitativo y se puede presentar una mixtura entre esos métodos: El cuantitativo busca medir fenómenos, utilizar estadísticas, empleando experimentación, análisis de causa y efecto y, el cualitativo en el cual los significados se extraen de los datos, no se fundamenta en la estadística y se contextualiza un fenómeno.

En la investigación de campo realizada concluyeron que las dos (2) entidades públicas que firmaron el pacto del teletrabajo Alcaldía de Manizales y Gobernación de Caldas tienen dentro de sus planes administrativos transformar los contratos convencionales de sus empleados a la modalidad de teletrabajadores, sin embargo la población vulnerable no está priorizada para su inclusión o contratación en este proceso; solamente la Alcaldía de Manizales vislumbra un interés por emplear personas discapacitadas pero no como teletrabajadores, sino como empleados con contratos tradicionales, en oficina diseñada especialmente para ellos.



Las empresas privadas no denotaron interés o necesidad de emplear teletrabajadores y aún menos personas pertenecientes a la población vulnerable, esto dado principalmente a la inversión de los recursos que se deben destinar para su implementación y a la falta oferta laboral calificada bajo estas condiciones especiales, ya que solo las madres cabeza de hogar son un foco de empleo y las que prefieren sobre la demás población.

A continuación, se presenta el artículo de revisión diseñado por Arias Hidalgo en el año 2015, titulado “Teletrabajo en Colombia” cuyo objetivo se plantea alrededor de la Jornada de Telework Week 2015 señala que en el Gobierno Colombiano ha firmado 205 pactos con empresas públicas y privadas, se cuenta con 47.000 teletrabajadores y se proyecta para el 2018 una meta de 120.000. Entre esos pactos en portal de Colombia digital se observan experiencias exitosas en organizaciones como Edatel, Contraloría de Antioquia, entre otras.

La metodología abordada se da a partir de la revisión de las leyes y decretos dados en Colombia respecto a la adopción del teletrabajo como modalidad laboral, reglamentada por el decreto 0884 de 2012 que reglamenta la ley 121 de 2008. Como conclusiones se resalta el portal de teletrabajo de Colombia señala que en el primer foro Telework Week, quedó ampliamente respaldada por el estudio MinTic y Nubelo (plataforma de servicios Freelance líder en países de habla hispana). El argentino Jorge Araujo, director ejecutivo de la compañía, reveló en su ponencia que siete de cada diez trabajadores digitales han aumentado sus ingresos un 66%, y seis de cada diez personas están satisfechos o muy satisfechos con esta modalidad de trabajo. (Portal Teletrabajo Colombia, 2015) En Colombia varias compañías firmaron el pacto del teletrabajo, impulsando esta modalidad laboral en sus organizaciones, se suman a las 205 empresas que han pactado con MINTIC el apoyo a esta iniciativa, entre las organizaciones firmantes se encuentran: AIG Services Latin America S.L, el Banco Agrario de Colombia, la Universidad de Medellín, la Cámara de Comercio de Sincelejo, entre otras. Los conferencistas internacionales invitados, ratifican el buen camino del teletrabajo en Colombia, pero también el gran reto que tienen de seguir avanzando, al ser un punto de referencia en el tema para toda la región. (Portal Teletrabajo Colombia, 2015).

En el año 2011 Gilberto Aguillón Quevedo presenta el ensayo de Grado titulado “El teletrabajo: una interesante alternativa para las organizaciones actuales, el objetivo se encamina hacia el “análisis de las ventajas de esta modalidad de trabajo”. Al respecto concluye que se mejora el nivel de competitividad, disminución de costos y mayores ingresos, por lo tanto,

presenta mejor rentabilidad. El estudio resalta que el teletrabajo tiene impacto en la responsabilidad social empresarial, con la posibilidad de vincular personas en situación de discapacidad. Aporta además a mejorar la movilidad de la ciudad, también a la disminución en la contaminación ambiental y aumento en el bienestar de los trabajadores. El empleado como ser autónomo, responsable e independiente sin que exista una presencia física en la empresa, con la capacidad de organizarse y ser ético con la empresa, consigo mismo y con la sociedad.

Mauricio Ríos Hurtado, José Julián Flórez Pineda, Luis Andrés Rodríguez presentan en el año 2012 el “Proyecto de implementación en modalidad de teletrabajo para personas con discapacidad motora “Teledisc@”. Los objetivos que desarrollaron fueron “elaborar una investigación sobre el teletrabajo revisando sus ventajas y desventajas teniendo en cuenta las leyes que lo promueven y regulan en Colombia. a) Identificar los requerimientos técnicos y administrativos que se deben tener en cuenta para la implementación de un modelo de teletrabajo para personas con alguna discapacidad motora. b) Realizar una investigación respecto a la apertura que podrían tener las empresas en Bogotá para contratar como proveedores de telemarketing una alternativa con las connotaciones de personas con alguna discapacidad motora en modalidad de teletrabajo.

El método que se implementó en este proyecto fue el exploratorio, ya que el tema escogido ha sido poco investigado y reconocido, de hecho, sobre él es difícil formular hipótesis precisas por no tener históricos que aporten información para tal fin. Por otra parte, los recursos con los que se disponen resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo para generar conclusiones definitivas.

Esta investigación presenta las siguientes conclusiones: Es importante recalcar, que la información sobre teletrabajo para personas con discapacidad motora en Colombia es cero o nula, no existe ningún estudio serio y certificado sobre este tema, lo que dio lugar a inconvenientes de análisis y consolidación de cifras, el mercado colombiano hasta ahora está empezando a implementar este formato de trabajo

Durante los años 2011 y 2012 los docentes universitarios Cecilia Delgado Wiesner, Jairo Jiménez presentan la investigación sobre “Teletrabajo en Colombia” a partir de la cual ponen a consideración y análisis lo siguiente: “El Teletrabajo en Colombia es una modalidad laboral reciente y aún desconocida para gran parte de los integrantes del proceso productivo del país. Por esta razón se consideró necesario realizar una investigación exploratoria sobre el conocimiento y

las percepciones que se tienen sobre el mismo y sus posibilidades de implementación. El trabajo se enfoca desde una perspectiva socio-cultural, y se refiere exclusivamente a la percepción sobre el teletrabajo corporativo, cuando éste se realiza desde el domicilio”.

Las conclusiones de esta investigación resaltan que para teletrabajador se requiere además del conocimiento profesional, un perfil que reúna una serie de cualidades y valores como la disciplina, responsabilidad y autonomía; la investigación indica que las destrezas tecnológicas se asumen como inherentes y no constituye un requisito para teletrabajar. En la población encuestada existe una percepción positiva de la dinámica del teletrabajo, la mayoría están dispuestos a cambiar su modalidad de trabajo.

## **Método**

Para Fabián Coelho la investigación es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados de modo sistemático, con la finalidad de indagar sobre un asunto o tema, así como de ampliar o desarrollar su conocimiento, sea este de interés científico, humanístico, social o tecnológico (Coelho, s.f.).

El método como requisito indispensable para la investigación, es la herramienta que ayuda a sistematizar u ordenar la investigación y a dar cumplimiento a los objetivos planteados.

### **Tipo y diseño de estudio**

La presente investigación se define de tipo cuantitativa con un alcance exploratorio, ya que se busca un acercamiento a un tema poco estudiado y sin antecedentes en la Empresa Heel. Según (Sampieri, 2010, pág. 12) los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.

Esta clase de estudios son comunes en la investigación, sobre todo en situaciones en las que existe poca información.

Para este tipo de investigación a implementar en el presente trabajo se deben recolectar y analizar variables medibles que se especifican en la pregunta de investigación ¿Cómo incide la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia?, a partir de aquí se establece el marco que dará la respuesta a la pregunta de investigación.

## Participantes o fuentes de datos

### *Muestra*

La población muestra de esta investigación son los empleados de la empresa Heel Colombia que se encuentran laborando bajo la modalidad del Teletrabajo. Con dicha población se realiza la selección de la muestra a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cual se hace la selección de  $n$  unidades sacadas de  $N$ , de tal manera que cada una de las muestras tiene la misma probabilidad de ser elegida.

Se implementaron como criterios de inclusión a) estar en la modalidad de teletrabajo por indicación directa de la empresa, b) cumplir con los criterios manifestados desde el ministerio de salud, como son edad, comorbilidad y enfermedades preexistentes. Y como criterio de exclusión se tuvo en cuenta el no estar en la modalidad de teletrabajo.

El cálculo del muestro se obtiene teniendo en cuenta el tamaño de la población que se encuentra en la modalidad de Teletrabajo 65 trabajadores, se realiza el cálculo por medio de la formula la cual da un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5%, obteniendo el resultado final de una muestra de investigación de 55 personas que se encuentran en Teletrabajo cuyas edades oscilan entre 40 y 60 años, todas ellas discriminadas como se presenta en la Figura 1 y en la Tabla 2.

### **Figura 1**

#### *Tamaño de la muestra*

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población <sup>1</sup> <input style="width: 80%;" type="text" value="64"/>	Nivel de confianza (%) <sup>1</sup> <input style="width: 80%;" type="text" value="95"/>	Margen de error (%) <sup>1</sup> <input style="width: 80%;" type="text" value="5"/>
Tamaño de la muestra <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: green; margin-top: 5px;">55</div>		

**Tabla 2***Muestra del estudio*

Tipo De Actor	Numero	Sexo		Promedio de Edad
		Masculino	Femenino	
Teletrabajadores	55	33	22	40-60

**Recolección de datos***Instrumento*

Los instrumentos de investigación son herramientas que permiten recolectar la información de la muestra seleccionada y con esto se busca resolver el problema de la investigación. Para el desarrollo de la presente investigación se diseñó el instrumento de recolección de datos tipo encuesta Likert, la cual se plateó a partir de los factores de riesgo psicosocial referenciados por la OIT, que se dividen en dos grupos: Contenido del trabajo, que se refiere a los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo; y Contexto del trabajo, correspondiente a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales los cuales se presentan en la Tabla 3.

**Tabla 3***Articulación de ítems para la Recolección de datos.*

<b>Contenido del trabajo</b>	
<b>Carga de trabajo/ ritmo de trabajo</b>	Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo. Teniendo como referencia el trabajo que desarrollaba cuando no estaba en modalidad teletrabajo</li> <li>2. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades.</li> <li>3. Su jornada de trabajo se prolonga más del horario establecido.</li> <li>4. Trabaja fuera de los horarios laborales en actividades de la empresa.</li> <li>5. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja.</li> <li>7. Su trabajo requiere de creatividad e iniciativa</li> </ol>
<b>Diseño de las tareas</b>	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En mi trabajo la exigencia de atención es elevada.</li> <li>2. Conozco el margen de autonomía que tengo en mi trabajo.</li> <li>4. En mi trabajo tengo objetivos y funciones claros.</li> <li>5. No sé cuáles son mis responsabilidades y tareas.</li> </ol>

6. Están bien definidas las funciones que debe realizar	
<b>Horario de trabajo</b>	Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mi horario laboral me genera problemas de estrés o fatiga.</li> <li>2. Debo trabajar sin posibilidad de interrupción ni descanso.</li> <li>3. Preparo bien mi plan de trabajo con antelación suficiente.</li> <li>4. Debo realizar demasiadas tareas al mismo tiempo</li> </ol>	
<b>Entorno de trabajo y equipo de trabajo</b>	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ruido interfiere en sus actividades</li> <li>2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada</li> <li>3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada</li> <li>4. Existe mala higiene en su área de trabajo</li> <li>5. Esta expuesto a polvo, gases, solventes o vapores</li> <li>6. Está expuesto a microbios, hongos, insectos o roedores</li> <li>7. El espacio donde trabajo es inadecuado para las labores que realiza</li> <li>8. Existe hacinamiento en el espacio que utiliza para trabajar.</li> </ol>	
<b>Contexto del trabajo</b>	
<b>Función y cultura organizativa</b>	Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me falta apoyo o ayuda de mis superiores y/o compañeros/as cuando lo necesito.</li> <li>2. Mis superiores inmediatos están dispuestos a escuchar y ayudar.</li> <li>3. En la empresa hay directivos que motivan o animan al trabajo, a la participación.</li> </ol>	
<b>Papel en la organización</b>	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras Personas.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con frecuencia se producen cambios laborales sin mi conocimiento.</li> <li>2. Recibo la información que necesito para realizar bien mi trabajo.</li> <li>3. La mayoría de las tareas y dificultades de mi trabajo son previsible.</li> <li>4. Mi desempeño es valorado en la empresa.</li> <li>5. Mi desempeño laboral es menospreciado en la empresa.</li> <li>6. No se me exigen cosas contradictorias en el trabajo.</li> <li>7. Tengo que realizar tareas que creo que deberían hacerse de otra manera.</li> <li>8. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado</li> </ol>	
<b>Desarrollo profesional</b>	Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La organización de la empresa favorece oportunidades para mi desarrollo profesional.</li> <li>2. Mi trabajo me impide que tome iniciativas y retos profesionales.</li> <li>3. Mi trabajo me permite que aprenda cosas nuevas.</li> <li>4. Puedo continuar formándome para mejorar en mi trabajo docente.</li> <li>5. No puedo tomar decisiones propias ni iniciativas en mi trabajo.</li> <li>6. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.</li> <li>7. Los programas de estímulos no le permiten lograr estabilidad económica</li> </ol>	
<b>Latitud de decisión/control</b>	Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia).
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puedo influir en la organización de mi puesto de trabajo.</li> <li>2. En mi trabajo actual me impiden tomar decisiones respecto a mi función.</li> <li>3. Puedo trabajar con ritmo relativamente diferente al de mis compañeros.</li> <li>4. Puedo tomar decisiones para disminuir las dificultades de mi trabajo.</li> <li>5. Me impiden participar en decisiones organizativas de mi cargo</li> <li>6. Decido la forma de trabajar y organizar mi actividad desde casa.</li> </ol>	

<b>Relaciones interpersonales en el trabajo</b>	Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la empresa se reconoce bien el trabajo a quienes cumplen y se esfuerzan.</li> <li>2. Con frecuencia hablo con otros compañeros acerca de mi trabajo.</li> <li>3. En la empresa me valoran como profesional y por la labor que desempeño</li> <li>4. Hay mal ambiente laboral entre compañeros.</li> <li>5. Puedo conocer el resultado de mi trabajo y mi nivel de eficacia</li> <li>6. Estoy afectado/a por los conflictos con compañeros/as de trabajo.</li> <li>7. La empresa dispone de recursos o protocolos eficaces para la resolución de conflictos.</li> </ol>	
<b>Conciliación de la vida laboral y la personal</b>	Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En situaciones difíciles encuentro alternativas de solución que dependen de mí.</li> <li>2. En mi trabajo sé controlar mis emociones cuando es preciso</li> <li>3. Me faltan habilidades para superar las dificultades actuales.</li> <li>3. Sufro interferencias entre mi trabajo y mis compromisos y tareas familiares.</li> <li>4. Tengo horarios compatibles con mi vida familiar.</li> <li>5. Mis tareas laborales perjudican mi vida familiar.</li> <li>6. Normalmente puedo compatibilizar mi trabajo y mi vida particular.</li> <li>7. Ha tenido problemas para realizar actividades de ocio fuera de la casa.</li> </ol>	

**Fuente:** OIT, articulación propia autoras.

### ***Procedimiento***

La encuesta cuenta con 71 preguntas, la cual tiene un proceso de validación interna como pilotaje por medio de un grupo de expertos, quienes realizan la lectura de cada uno de los ítems y los valoraron de acuerdo con la pertinencia, claridad y cumplimiento de los objetivos planteados; para luego realizar los ajustes y aplicarla con la muestra de investigación (Anexo A).

Luego de realizar la valoración de la encuesta por los pares expertos se complementan las preguntas 1 y 4, se reestructura y suprimen las preguntas 5, 7, 10, 14, 16, 21, 28, 30, 32, 34 cuyas observaciones referían ambigüedad, poca relevancia y/o referencia con otra pregunta; y la pregunta número 29 se subdivide.

La aplicación de la encuesta se realizará a través de medios virtuales, vía formulario de aplicación APP Forms de Office 365, enviada desde el correo electrónico corporativo y grupos corporativos del celular, con instrucciones claras para diligenciamiento (Anexo B).

El procedimiento para implementar en la investigación parte del envío de la encuesta por medio electrónico a los trabajadores seleccionados en la muestra, se darán cinco (5) días para la entrega de estas y se hará cierre del sistema una vez se cumpla dicho plazo. Con tres (3) días de anterioridad se le informará al personal que se le realizará la encuesta para estar pendiente de sus



medios digitales, con la fecha y la forma de diligenciar y si por algún inconveniente o para ayuda en el diligenciamiento, datos de contacto de las personas encargadas de realizar la encuesta

### *Análisis*

La secuencia lógica en la que se enmarca esta investigación para alcanzar los objetivos propuestos se estructura en dos etapas principales y abarcadoras. En la primera etapa se realiza la revisión de bibliografía relacionada con la temática a abordar buscando las conceptualizaciones, aspectos relevantes y orientadores, para luego pasar al diseño, revisión y validación de los instrumentos a cargo de pares evaluadores.

La segunda etapa abarca el proceso de implementación y aplicación de la encuesta, transcripción y tabulación para realizar el análisis e interpretación de resultados que permitan Identificar los riesgos y así desarrollar la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles para finalizar con el diseño de una estrategia que permita minimizar el factor de riesgo psicosocial encontrado en los trabajadores de la empresa Heel Colombia.

El proceso de análisis de los datos parte de la revisión de cada una de las encuestas aplicadas, determinando la frecuencia de respuesta en cada una de las preguntas para luego ser agrupadas de acuerdo a los factores de riesgo psicosocial valorados por cada uno de los ítems; estos son: Contenido de Trabajo (Carga de trabajo/ritmo de trabajo, Diseño de las tareas, horario de trabajo, Entorno de trabajo, y equipo de trabajo), y Contexto del Trabajo (Función y cultura organizativa, papel de la organización, desarrollo profesional, Latitud de decisión/control, relaciones interpersonales en el trabajo, Conciliación de la vida laboral y la personal). Es así como se obtiene los datos de frecuencia agrupados de acuerdo con las dos categorías principales y así visibilizar la opinión y la actitud de cada uno de los trabajadores respecto a la modalidad de Teletrabajo en que se encuentran en la actualidad.

Al obtener dichos resultados se realiza la interpretación y el análisis teniendo en cuenta los objetivos a desarrollar y la pregunta problema, llegando a resaltar los ejes de afectación en los trabajadores y que son de intervención para la empresa y otros para reforzar y continuar con el manejo que se le ha venido presentando.

## Resultados

Inicialmente es de resaltar como la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) reiteran que las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (OIT, 1986).

Situación que se evidencia en la empresa Heel Colombia con los trabajadores que se encuentran en la modalidad Teletrabajo, debido a que los resultados de la encuesta refieren que existen algunos factores que están incidiendo de manera más significativa en los trabajadores, tales como el diseño de tareas, en el cual puede estar existiendo una falta de variedad en los ciclos de trabajo y/o trabajos fragmentados, por lo cual los trabajadores sienten la subutilización de sus capacidades. Dicho factor puede desencadenar niveles de estrés y provocar situaciones que incidan en la motivación y la satisfacción personal en su labor diaria, tal como lo menciona Cortez (2012) “la libertad que tienen los miembros de la organización para realizar su trabajo ya sea el control de sus tiempos y movimientos, sin duda alguna, tienen su incidencia en la carga laboral y a la vez emocional para el individuo disminuyendo la tensión y por lo tanto mejorando su satisfacción laboral (p. 613).

**Tabla 4**

### *Contenido del trabajo*

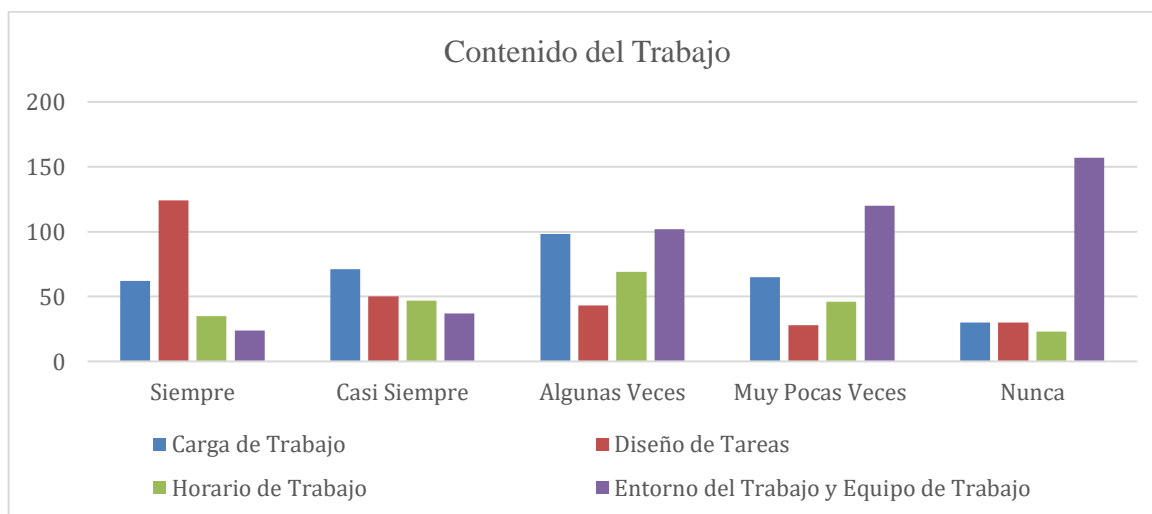
<b>Contenido del Trabajo</b>	Carga de Trabajo	Diseño de Tareas	Horario de Trabajo	Entorno del Trabajo y Equipo de Trabajo
Siempre	62	124	35	24
Casi Siempre	71	50	47	37
Algunas Veces	98	43	69	102
Muy Pocas Veces	65	28	46	120
Nunca	30	30	23	157

La tabla 4 permiten visibilizar los resultados relacionados con el factor de contenido del trabajo. En cuanto a la valoración del factor carga de trabajo, la frecuencia de respuesta más elevada está en la opción algunas veces, indicando que en varias ocasiones los trabajadores identifican exceso de trabajo y falta de control sobre los ritmos que están llevando a cabo. Son factores que han impactado la vida diaria de los trabajadores, situación que puede depender de su nivel de organización o de la capacidad de la empresa para establecer controles sobre el ritmo del trabajo, la presión en relación con los tiempos y las posibles fallas en la comunicación que permitan evidenciar el establecimiento de horarios flexibles y acordes a su jornada diaria de trabajo. Se hace necesario que la empresa analice como se está realizando la designación de funciones, tiempos, horarios con espacios para la retroalimentación, buscando aclarar dudas y evitar situaciones de incertidumbre en los trabajadores,

La designación de tareas debe realizarse con claridad, indicando a la persona responsable de cada proceso las tareas puntuales y manejar un tiempo determinado para la retroalimentación de la misma, con el fin de evitar conflictos y malas interpretaciones en la designación de tareas (Cortez 2012, p. 615).

**Figura 2**

*Contenido del Trabajo*



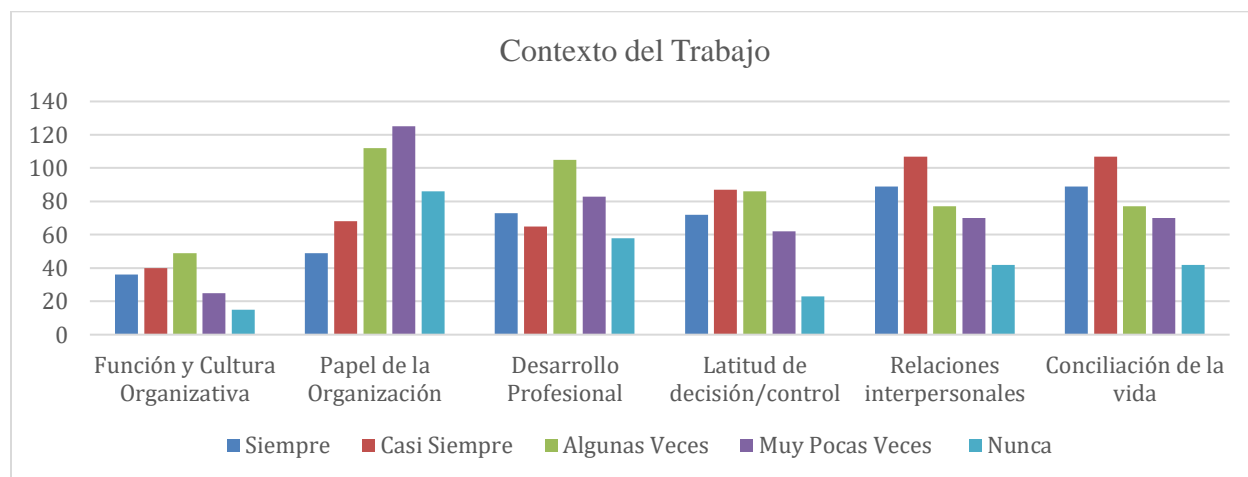
En la figura 2 se observa gran incertidumbre respecto al diseño de tareas, ante la variedad de los ciclos de trabajo y la subutilización de sus capacidades en el mismo; el horario de trabajo en algunas ocasiones es inflexible y no les permite alternar con su vida personal.

Al respecto del entorno del trabajo y la logística para desarrollar el mismo la mayor frecuencia se encuentra en la opción nunca, visibilizando que las condiciones ambientales de la modalidad de Teletrabajo son apropiadas tales como temperatura, higiene y cuentan con la logística necesarias para el desarrollo de sus funciones en esta modalidad. Tal y como se realiza con los trabajadores en modalidad presencial, es necesario resaltar la importancia del uso de pausas activas, implementar acciones de tiempo libre, evaluaciones constantes de los ritmos de trabajo y acompañamiento por profesionales de las áreas ocupacionales para orientar los procesos de articulación de teletrabajo con el tiempo en familia y roles sociales.

**Tabla 5**

*Contexto del Trabajo*

<b>Contexto del Trabajo</b>	Función y Cultura Organizativa	Papel de la Organización	Desarrollo Profesional	Latitud de decisión/control	Relaciones interpersonales en el trabajo	Conciliación de la vida laboral y la personal
Siempre	36	49	73	72	89	89
Casi Siempre	40	68	65	87	107	107
Algunas Veces	49	112	105	86	77	77
Muy Pocas Veces	25	125	83	62	70	70
Nunca	15	86	58	23	42	42

**Figura 3***Contexto del Trabajo*

Referente al contexto del trabajo, la tabla 5 y la figura 3 presentan los resultados de este factor. Los trabajadores que se encuentran en la modalidad de Teletrabajo manifiestan dificultades de comunicación y para la toma de decisiones, obstaculizando la autonomía en el desempeño de su cargo. Así mismo, en el factor de relaciones interpersonales, la frecuencia más alta se encuentra en la opción casi siempre, permitiendo concluir que desde sus casas han encontrado algunos espacios para interactuar con sus compañeros, aunque es necesario valorar más a profundidad el manejo de los conflictos y dificultades que se presentan a nivel interpersonal.

En un nivel intermedio (opción algunas veces) se observa algunas dificultades y poco apoyo por parte de la organización para la resolución de dificultades, comunicación muy distante.

La modalidad de teletrabajo debe brindar posibilidades y oportunidades para el desarrollo profesional, tal como lo menciona Camacho, (2012) “el desarrollo personal y profesional, el reconocimiento como parte de la organización, las oportunidades de interrelacionarse, son algunos de los factores que motivan a las personas para integrar empresas”; aspecto a analizar ampliamente ya que este factor tiene una puntuación muy baja y representa sentimientos de inseguridad y estancamiento en los trabajadores.

En cuanto al papel en la organización refieren dualidad o tal vez ambigüedad en el desarrollo de las funciones y en las responsabilidades que ejerce cada uno de los trabajadores.

Una frecuencia de respuestas a resaltar es la obtenida en el factor de conciliación de la vida laboral y la personal, en la cual se identifica afectación y conflicto entre las exigencias del trabajo y las relacionadas con la familia y/o la vida personal.

El desempeño laboral y la satisfacción personal son dos factores que están interrelacionados, que dependen de factores personales y factores organizacionales, su afectación y movilización determinan los niveles de trabajo y la búsqueda de estrategias personales para ser más productivos, generando buenos resultados para la empresa y expectativas positivas de vida. Los empleados que se encuentran en la modalidad de Teletrabajo, siendo conscientes del objetivo de este recurso también han aportado con el acondicionamiento y la búsqueda de diferentes estrategias laborales en casa, estableciendo un espacio adecuado para el desarrollo de sus funciones, con los elementos y la logística necesaria; aspecto que reitera el compromiso y la motivación por el cumplimiento de las actividades. Todo esto en pro de “mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades laborales” (Resolución 2646 de 2008).

La prevención de riesgos laborales busca anticipar los factores que puedan desencadenar accidentes de trabajo o enfermedades laborales. Al respecto, cabe destacar el manejo y análisis que la empresa Heel le debe dar a los procesos organizacionales de solución de conflictos, brindando un sentido personal a la tarea o función, una claridad de los roles y las capacidades para realizar cada uno de ellos para llegar a fortalecer el sentido de pertenencia a la empresa desde la modalidad Teletrabajo, “el trabajo ha de tener un sentido para quien lo realiza y ha de estar en consonancia con sus capacidades y expectativas” (Fernández 2010, p. 16).

De igual manera, Fernández (2010) reitera la importancia de pensar en el ser humano que hay detrás de cada trabajador, motivar, resaltar, felicitar, brindar espacios de aprendizaje y desarrollo profesional, factor que debe fortalecerse y establecer un programa que incentive el desarrollo profesional, todo en pro del factor humano y por ende del desempeño, “Si deseamos una alta productividad no podemos descuidar el factor humano y su salud” (Fernández 2010, p. 43).

El tener actividades laborales en el hogar genera ciertas dificultades, distribuciones de tiempos, cumplimiento de responsabilidades que se ven afectadas posiblemente por los niveles de exigencia, es por ello importante que la empresa comprenda que resultan difíciles tener esta doble presencia en el hogar y puede generar cargas adicionales que puede llegar a incidir en el desempeño y significar un desgaste a nivel mental de los trabajadores. Llevando en ocasiones al

aislamiento y a la pérdida de contactos con compañeros, aspecto a revisar e impactar de manera positiva con la implementación de talleres y charlas que brinden estrategias de afrontamiento y verificación de la organización en casa y resalten la importancia de continuar con la comunicación con compañeros, seres queridos y a pesar de las condiciones de aislamiento selectivo seguir interactuando y relacionándose con su entorno laboral y social. La prevención de riesgos se ha convertido en un elemento de vital importancia en todas las organizaciones, con el objeto de mejorar la calidad en el desempeño, obtener buenos niveles de productividad y por ende ser más competitivos. Es así de gran importancia que la empresa Heel gestione las mejores condiciones en pro del bienestar de los trabajadores y una mejor calidad de vida, que propicie un clima laboral muy positivo y por ende niveles de productividad superiores.

## Conclusiones

La investigación permitió identificar como la modalidad de teletrabajo generó algunas situaciones que expusieron a los trabajadores de Heel Colombia a los factores de riesgos psicosociales, estas fueron: la carga de trabajo, el diseño y las condiciones de tareas, los horarios y el entorno de trabajo, la función y el papel de la organización y el desarrollo profesional, frente a lo cual se puede concluir que la modalidad teletrabajo si incide en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores.

Una de las principales contribuciones de este trabajo, gira en torno a confirmar la importancia y la relevancia de realizar seguimiento, análisis y valoración a los puestos de trabajo, tanto a las condiciones que puede tener el empleado de manera presencial en la empresa como a los que por cualquier condición debe realizar su labor desde otra modalidad como es el Teletrabajo.

En la modalidad de Teletrabajo inciden de manera mas cercana factores relacionados con el ámbito personal, familiar y social, ya que se establece una interacción directa con cada uno de ellos y con el trabajador y su función. Es necesario que se tenga en cuenta esta doble presencia que tiene el trabajador y se establezcan protocolos asertivos que le permitan responder, sentirse satisfecho y tener sus espacios sociales y familiares en pro de obtener el equilibrio laboral y por ende la productividad individual que impacta los resultados empresariales.

Al determinar la implementación de la modalidad de teletrabajo en una empresa se hace necesario realizar un análisis general desde la cultura y la dinámica interna de la misma, incluyendo la valoración conjunta de los perfiles de trabajo y del cargo, para determinar la pertinencia, brindar un seguimiento adecuado y establecer las mejores condiciones para su desempeño. Cabe aclarar, que abarca este proceso investigativo no se realizó de esta manera, debido a las condiciones dadas para el manejo de la pandemia.

El estado del arte brindó un bagaje acerca de las temáticas del área a indagar, así mismo, permite comparar los resultados para establecer que existen diferencias entre esta investigación y otras relacionadas. Las conclusiones en algunas de estas investigaciones giran en torno a los



beneficios organizativos de la modalidad de teletrabajo para la empresa y a la mejora de las condiciones para los empleados. Ante lo cual difiere esta investigación, debido a que esta modalidad incide en los trabajadores de la empresa Heel Colombia, en su desempeño y en el riesgo psicosocial; postura que puede ser ocasionada debido a la falta de preparación para asumir los roles laborales desde otro sitio diferente a la empresa y a organizar una estructura laboral desde una perspectiva socio-cultural que no se ha implementado debido a las condiciones precipitadas en el tiempo que se tuvo que implementar.

La investigación muestra en primer plano la panorámica actual de estos 55 trabajadores, aspecto que permitirá a la empresa tomar acciones encaminadas al análisis y la mejora de las condiciones laborales que optimicen el desempeño laboral y maximicen el nivel de satisfacción y de productividad individual. De igual manera sirve de referente para otras empresas que se encuentren laborando bajo esta modalidad de trabajo.

Durante el desarrollo del proceso investigativo se encontró una limitante relacionada con la disponibilidad de tiempo de los trabajadores en la modalidad de Teletrabajo para dar respuesta a la encuesta, aspecto que frenó un poco el proceso, pero luego se le dio solución.

Los resultados y conclusiones visibilizan la posibilidad de plantear líneas de investigación a partir de la nueva realidad que está viviendo el país y por ende las empresas, aporta los primeros pasos que propicien el análisis de la modalidad teletrabajo y así realizar un programa postpandemia orientado hacia la reformulación de procesos laborales y/o reestructure políticas internas organizacionales.

Este documento es una fuente de información para que las universidades establezcan espacios de análisis e investigación en esta línea de abordaje a nivel laboral y así postular estrategias y herramientas de manejo al interior de las empresas para llegar a comprender que una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas de comportamiento y que suponen riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas, tal como le reitera la OIT.

Con el desarrollo de este trabajo a nivel profesional se asumieron nuevos retos, basados en la indagación y el análisis del Teletrabajo y los riesgos psicosociales. Así mismo, propició espacios de reflexión teórica y metodológica a la hora de realizar la búsqueda del conocimiento y así formar juicios y fundamentos de las acciones a realizar en el área de SSST, herramienta que será de gran aporte en el éxito laboral.

### Listado de Referencias

- Agencia Europea Para La Seguridad y Salud En El Trabajo, (2007). *Salud y Seguridad en el trabajo*. Recuperado el 29 de junio de 2020 en <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/56/la-salud-y-la-seguridad-en-el-trabajo>
- Bolotsky (2020) *Trabajar desde la oficina podría convertirse en una reliquia del pasado en el mundo post-COVID-19*. <https://news.un.org/es/story/2020/06/1475242>
- Bravo, M. & Serrano-García, I. (1997). La psicología preventiva y el apoyo social. *Psicología preventiva: avances recientes en técnicas y programas de prevención*. Madrid. Pirámide.
- Corbi, M. (2014). *Teletrabajo pasado, presente y futuro*. Obtenido de <https://www.blognovo.es/teletrabajo-pasado-presente-y-futuro/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20teletrabajo%20fue%20acu%C3%B1ado,lugar%20de%20trabajo%20y%20viceversa.>
- Cortéz, José María. 2012. Seguridad e Higiene del Trabajo. 10ma. Edición. Madrid: Tebar.
- Cuenca, R. (2002, diciembre). *Concepto de riesgos psicosociales*. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas, Madrid. España.
- Decreto 884* . (2012). Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/3638:Decreto-884-de-2012>
- De la Hoz, F. d. (2017). *El teletrabajo desde la perspectiva de salud laboral*. En F. d. Hoz, *El teletrabajo desde la perspectiva de salud laboral*. Madrid: Secretaría de Salud Laboral de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO.

Enciso, A. López, M. Domínguez M. (2015) *Cronología de la Normatividad de los Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colombia*. Medellín Universidad Ces División de Posgrados de Salud Pública [http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronología Normatividad.pdf](http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/1826/2/Cronología%20Normatividad.pdf)

Echemendía Tocabens, Belkis. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 49(3), 470-481. Recuperado en 06 de junio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032011000300014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014&lng=es&tlng=es).

Fernández, Ricardo. 2010. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.

García, A. M., Benavides, F. & Ruiz-Frutos, C. (2000). Salud Laboral. En F. G. Benavides, C. Ruiz- Frutos, C. & A. M. García. *Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (pp. 49-50). Barcelona: Masson.

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.

Gómez, Carolina. (2007). *Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-114. Recuperado en 06 de julio de 2020, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lng=pt&tlng=es).

Heel. (s.f.). Obtenido de [https://www.heel.com.co/es\\_co/about-heel.html#:~:text=Heel%20es%20una%20empresa%20farmac%C3%A9utica,modo%20de%20pensar%20y%20trabajar](https://www.heel.com.co/es_co/about-heel.html#:~:text=Heel%20es%20una%20empresa%20farmac%C3%A9utica,modo%20de%20pensar%20y%20trabajar).

*Heel Colombia*. (s.f.). Obtenido de [https://www.heel.com.co/es\\_co/home.html](https://www.heel.com.co/es_co/home.html)

*La Republica*. (Marzo de 2020). Obtenido de <https://www.larepublica.co/opinion/editorial/la-importancia-del-teletrabajo-en-dias-de-covid-19-2972507>

*Ley 1221*. (2008). Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703\\_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf)

Mañas, A. (2001). La salud y las condiciones de trabajo. *Enfermería Integral*, 56. Recuperado el 28 de junio de 2020, de <http://www.enfervalencia.org/ei/antiores/masteros.htm>

MinSalud. (2020). *Nuevo Coronavirus. Ministerio de Salud*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx)

MinTic. (s.f.). *El teletrabajo*. Obtenido de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>

*MinTIC*. (12 de 03 de 2020). Obtenido de <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>

Ministerio de Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Universidad Javeriana.

Ministerio de Protección. *Resolución 2646 de julio 17 de 2008 Social. Disposiciones y responsabilidad para la identificación, evaluación, prevención intervención y monitores de la exposición de riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado el 06 de abril de 2020 en <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%20646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Mitter. (2000). *Teleworking and Teletrade in India Combining Diverse Perspectives and Visions*

Obtenido de [http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.395.](http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.395.1041&rep=rep1&type=pdf)

1041&rep=rep1&type=pdf

OIT (2016) *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Boletín

Internacional de Investigación Sindical (2016). Vol 8 No. 1,2. OIT, Ginebra

Oficina Internacional del Trabajo, OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. México: Alfaomega.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003). *Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades*. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT.

Patlán, (s.f.) Factores Psicosociales, Clasificación, Identificación Y Consecuencias En La Salud Laboral. Recuperado el 29 de junio de 2020 en <http://imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>

*Reason Why*. (2020). Obtenido de <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historia-legislacion-espana>

Rolle, P. (2005). El trabajo y su medida. *Lo que el trabajo esconde*.

Ruiz-Frutos, C., García, A. M., Delclós, J., & Benavides, F. G. (2007). *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. 2006 (3ª edición) ISBN: 844581712-4 Ed. Masson

Sánchez, Calderón, (2012) *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. ISSN electrónico 2145-941X. Revista científica Pensamiento y Gestión, No 32: Ene-Jun 2012 Recuperado el 29 de

junio de 2020 en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>

Sánchez Díaz, Sergio G. (2012). *Hacia un concepto ampliado de trabajo: Del concepto clásico al no clásico*. *Nueva antropología*, 25(76), 137-140. Recuperado en 05 de junio de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-06362012000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-06362012000100008&lng=es&tlng=es).

Soler, (2017). *El Teletrabajo: puntos a favor y en contra de esta comodidad moderna*  
<http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/teletrabajo-pros-contras>

TIC, M. (2020). *Teletrabajo*. Obtenido de Teletrabajo: <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-15835.html>

Tregaskis. (2000). *Telework in its national contex*.

*Tu gimnasio cerebral*. (s.f.). Obtenido de <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-son-las-tics-tic-o-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion>

Vicente, M. T.; J.J. Torres, A.; Ramírez, M.V. Capdevila, L. *El teletrabajo en salud Laboral: aspectos Médicos – legales y laborales*. *Revista CES Derecho*. Vol. 9. No. 2 julio-diciembre de 2018, 287-297. Recuperado el 07 de abril de 2020 en <http://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4668>

Recinto de ponce universidad interamericana de Puerto Rico. (2014). Obtenido de [http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/CONCEPTOS\\_BASICOS.pdf](http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/CONCEPTOS_BASICOS.pdf).

## Anexos

### Anexo A. Pilotaje - Juicio de pares

#### **Encuesta para establecer la Incidencia de la Modalidad Laboral de Teletrabajo en el Desempeño y el riesgo Psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia**

Esta encuesta es realizada por las estudiantes de la Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Corporación Universitaria UNITEC, va dirigida a trabajadores que se encuentran en Modalidad Teletrabajo de la empresa Heel Colombia.

#### Pregunta de investigación

¿Cómo incide la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia?

#### Objetivo General

Establecer la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia

A partir de esta información les solicitamos su valioso aporte para la validación de la encuesta, emitiendo su concepto a partir de su saber y experticia en investigación.

Usted encontrará adjunto un formato en el que frente de cada ítem hay cuatro campos nombrados como C (claridad), U (ubicación), R (relevancia), S (suficiencia) con los cuales, de acuerdo con su opinión experta, por favor marcar con una X bajo el campo si el ítem cumple con tal característica las que han sido definidas de la siguiente manera:

- **Claridad:** Se refiere a la organización semántica de la pregunta y redacción de la idea general.
- **Ubicación:** Se refiere a si el ítem se encuentra evaluando la categoría/subcategoría a la que pertenece.













## Anexo B. Encuesta

### Encuesta para establecer la Incidencia de la Modalidad Laboral de Teletrabajo en el Desempeño y el riesgo Psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia.

Esta encuesta es realizada por las estudiantes de la Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Corporación Universitaria UNITEC, va dirigida a trabajadores que se encuentran en Modalidad Teletrabajo de la empresa Heel Colombia.

**Objetivo:** Establecer la incidencia de la modalidad teletrabajo en el desempeño y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia

Nombre: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará algunos indicadores para describirse así mismo. Lea cada ítem y marque con una (X) la opción que mejor lo describe. No hay respuestas correctas o incorrectas, la información será totalmente confidencial.

#### Instrucción para responder la encuesta

**Siempre: 1**

**Casi Siempre: 2**

**Algunas Veces: 3**

**Muy Pocas Veces: 4**

**Nunca: 5**

Ítem	Siempre (1)	Casi Siempre (2)	Algunas Veces (3)	Muy Pocas Veces (4)	Nunca (5)
1. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo. Teniendo como referencia el trabajo que desarrollaba cuando no estaba en modalidad teletrabajo					
2. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimiento, competencias y habilidades.					
3. Su jornada de trabajo se prolonga más del horario establecido					
4.. Trabaja fuera de los horarios laborales en actividades de la empresa					
5. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja.					

6. Su trabajo requiere de creatividad e iniciativa					
7. En mi trabajo la exigencia de atención es elevada.					
8. Conozco el margen de autonomía que tengo en mi trabajo.					
9. En mi trabajo tengo objetivos y funciones claros.					
10. No sé cuáles son mis responsabilidades y tareas.					
11. Están bien definidas las funciones que debe realizar					
12. Mi horario laboral me genera problemas de estrés o fatiga.					
13. Debo trabajar sin posibilidad de interrupción ni descanso.					
14. Preparo bien mi plan de trabajo con antelación suficiente.					
15. Debo realizar demasiadas tareas al mismo tiempo					
16. El ruido interfiere en sus actividades					
17. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
18. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada					
19. Existe mala higiene en su área de trabajo					
20. Esta expuesto a polvo, gases, solventes o vapores					
21. Está expuesto a microbios, hongos, insectos o roedores					
22. Existe hacinamiento en el espacio que utiliza para trabajar.					
23. Me falta apoyo o ayuda de mis superiores y/o compañeros/as cuando lo necesito					
24. Mis superiores inmediatos están dispuestos a escuchar y ayudar					
25. En la empresa hay directivos que motivan o animan al trabajo, a la participación.					
26. Con frecuencia se producen cambios laborarles sin mi conocimiento					
27. Recibo la información que necesito para realizar bien mi trabajo					
28. La mayoría de las tareas y dificultades de mi trabajo son previsibles.					
29. Mi desempeño laboral es valorado en la empresa.					
30. Mi desempeño laborar es menospreciado en la empresa.					

31. No se me exigen cosas contradictorias en el trabajo.					
32. Tengo que realizar tareas que creo que deberían hacerse de otra manera.					
33. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
34. La organización de la empresa favorece oportunidades para mi desarrollo profesional.					
35. Mi trabajo me impide que tome iniciativas y retos profesionales.					
36. Mi trabajo me permite que aprenda cosas nuevas.					
37. Puedo continuar formándome para mejorar en mi trabajo docente					
38. No puedo tomar decisiones propias ni iniciativas en mi trabajo.					
39. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.					
40. Los programas de estímulos no le permiten lograr estabilidad económica					
41. Puedo influir en la organización de mi puesto de trabajo.					
42. En mi trabajo actual me impiden tomar decisiones respecto a mi función.					
43. Puedo trabajar con ritmo relativamente diferente al de mis compañeros.					
44. Puedo tomar decisiones para disminuir las dificultades de mi trabajo.					
45. Me impiden participar en decisiones organizativas de mi cargo					
46. Decido la forma de trabajar y organizar mi actividad desde casa.					
47. En la empresa se reconoce bien el trabajo a quienes cumplen y se esfuerzan.					
48. Con frecuencia hablo con otros compañeros acerca de mi trabajo.					
49. En la empresa me valoran como profesional y por la labor que desempeño					
50. Hay mal ambiente laboral entre compañeros.					
51. Puedo conocer el resultado de mi trabajo y mi nivel de eficacia					
52. Estoy afectado/a por los conflictos con compañeros/as de trabajo.					
53. La empresa dispone de recursos o protocolos eficaces para la resolución de conflictos.					
54. En situaciones difíciles encuentro alternativas de solución que dependen de mi					

55. En mi trabajo sé controlar mis emociones cuando es preciso					
56. Me faltan habilidades para superar las dificultades actuales.					
57. Sufro interferencias entre mi trabajo y mis compromisos y tareas familiares.					
58. Tengo horarios compatibles con mi vida familiar.					
59. Mis tareas laborales perjudican mi vida familiar.					
60. Normalmente puedo compatibilizar mi trabajo y mi vida particular					
61. Ha tenido problemas para realizar actividades de ocio fuera de la casa					



### Anexo C. Matriz de Identificación de Peligros

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS																									
Nombre de la Empresa					HEEL COLOMBIA																				
Proceso	Zona / Lugar	Actividades	Tareas	Rotatorio (S o No)	Peligro		Controles Existentes			Evaluación del Riesgo					Valoración del Riesgo	Criterios Para Establecer Controles		Medidas de Intervención							
					Descripción	Clasificación	Efectos Posibles	Fuente	Medio	Individuo	Nivel de Deficiencia	Nivel de Exposición	Nivel de Probabilidad	Interpretación del Nivel de Probabilidad	Nivel de Consecuencia	Nivel de Riesgo (NR) e Interpretación	Interpretación del Nivel de Riesgo (NR)	Aceptabilidad del Riesgo	No EXPUUESTOS	TIEMPO DE EXPOSICIÓN	Eliminación	Substitución	Controles de Ingeniería	Controles Administrativos, Señalización, Advertencia	Equipos / Elementos de Protección Personal
ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	CASA	GESTIÓN COMERCIAL, LOGÍSTICA, MSEG, GESTIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DESARROLLO, GESTIÓN HUMANA, SERVICIOS GENERALES	TRABAJO EN CASA	SI	Carga de trabajo (Exceso de trabajo, falta de control sobre los ritmos de trabajo)	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	NO	NO	2	4	8	MEDIO	10	80	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Análisis de la distribución de trabajo y funciones asignadas a cada trabajador	NO
					Diseño de tareas (Incertidumbre por la variedad, ciclos de trabajo)	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	Reuniones semanales desde la gerencia para las diferentes áreas	Manual de funciones	2	3	6	MEDIO	10	60	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Capsulas informativas sobre el estado de la empresa, el avance que a tenido y su proceso de sostenibilidad	NO
					Horarios de trabajo (en ocasiones inflexible, no puede alterar la vida personal)	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	Actividades desde casa con su entorno personal	Horarios de trabajo establecidos en el contrato de trabajo	2	2	4	BAJO	10	40	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Realizar seguimiento y sesiones de acompañamiento a todo el personal con el fin de validar la carga laboral en tiempo que están desarrollando	NO
					Entorno de trabajo	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	Actividades de recreación, comité de convivencia laboral	Programa de Bienestar	2	2	4	BAJO	10	40	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Continuidad con el Programa de capacitación (manejo de estrés), Seguimiento comité de convivencia laboral, continuación a las actividades recreativas	NO
					Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, monotonía.)	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	Actividades de recreación, comité de convivencia laboral	Programa de bienestar	2	2	4	BAJO	10	40	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Continuidad con el Programa de capacitación (manejo de estrés), Seguimiento comité de convivencia laboral, continuación a las actividades recreativas	NO
					Función y cultura organizativa (Ambigüedad de responsabilidad)	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	NO	NO	2	2	4	BAJO	25	100	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Programa de bienestar e incentivos	NO
					Papel de la organización (Resolución de conflictos, comunicación distante)	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	NO	NO	2	4	8	MEDIO	10	80	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Manejo de campañas de promoción de convivencia con apoyo del comité de convivencia, actividades de trabajo en equipo y relaciones personales	NO
					Desarrollo Profesional	PSICOSOCIAL	Episodios depresivos, Hipertensión arterial secundaria, Trastorno de ansiedad generalizada.	NO	NO	NO	2	2	4	BAJO	25	100	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Apoyo en el fortalecimiento de competencias	NO
					Relaciones interpersonales (No hay ruta de manejo de conflictos)	PSICOSOCIAL	Lesiones múltiples, pérdida de materiales, afectaciones importantes al proceso	NO	Actividades de recreación, comité de convivencia laboral	NO	2	2	4	BAJO	25	100	III	ACEPTABLE	55	8 horas diarias	NO	NO	NO	Manejo de campañas de promoción de convivencia con apoyo del comité de convivencia, actividades de trabajo en equipo y relaciones personales	NO

<https://drive.google.com/file/d/1E6ZPpMFrXB0uwnMascuJuf6uGCSHiZLw/view?usp=sharing>

## **Anexo D. Estrategia de minimización del factor de riesgo psicosocial**

Según los factores de riesgo psicosocial valorados y analizados con resultados obtenidos al realizar la implementación de la encuesta se definieron estrategias de minimización de riesgo psicosocial encontrado en los trabajadores de la empresa Heel Colombia.

A continuación, estrategia por factor de riesgo valorado:

### **Carga de Trabajo / Ritmo de Trabajo /Diseño de las tareas/ Horario de Trabajo:**

Establecer procedimientos de trabajo en casa, donde se establezca los horarios de trabajo, establecer los espacios con la familia en horarios laboral, roles y responsabilidad pasados por escrito y aceptados por el trabajo donde se tenga como referencia el trabajo que desarrollaba cuando no estaba en modalidad teletrabajo, dejar claro el no trabajar fuera de los horarios laborales en actividades de la empresa y asegurar de que le trabajador tenga una buena conexión a internet.

Hacer seguimiento a la tareas, roles y responsabilidades, invitar a los trabajadores a llevar una rutina de las tareas diarias, y los jefes inmediatos tener conversaciones habituales con sus trabajadores.

Implementar jornadas de pausas activas virtuales enviando programa de ejercicios al correo de cada trabajador para relajar vista y mente, hacer seguimiento motivando al personal que hace participación diaria.

### **Entorno de Trabajo y Equipo de Trabajo:**

Establecer una línea de telefónica de acompañamiento telefónico para guiar al trabajador en la correcta gestión de los riesgos ergonómicos y de entorno de su espacio de trabajo en trabajo remoto.

Asesorías y acompañamiento virtual personaliza a todos los trabajadores en condiciones de puesto de trabajo y ergonomía, promoviendo la salud en el desarrollo de sus actividades de trabajo en casa.

Entrega de elementos ergonómicos a personal que lo requiera.

Encuestas para medición de puestos de trabajo y ergonomía virtual.

Estar en contacto virtualmente y enviar videos y capsulas con recomendaciones e información para adaptar el puesto de trabajo en casa.

### **Función y cultura organizativa/ Papel en la organización**

Establecer reuniones periódicas virtuales para mantener contacto con los trabajadores.

Enviar un comunicado semanal de superación y motivación en tiempos de trabajo en casa, firmado por gerente o por altos mandos, escrito o por video.

### **Desarrollo Profesional:**

Establecer programa de capacitaciones, charlas, y programas para que trabajador y la familia aprenda cosas nuevas.

### **Conciliación de la vida laboral y la personal/ Relaciones Interpersonales en el trabajo:**

Flexibilidad a familias con hijos en los horarios laborales, distribución de su horario de trabajo con dos descansos de una hora y un descanso de hora y media.

Realizar charlas virtuales invitando a las familias a participar, acerca de controles sobre conflictos y trabajo alterno con más miembros de la familia, se recomienda contratar profesionales especializados en psicología, pediatría, salud ocupacional.

Establecer línea de acompañamiento en tele orientación psicosocial para brindar toda la asesoría psicológica necesaria para el trabajador y la familia, y contacto con correo electrónico para para cualquier trabajador pueda registrar la solicitud virtual.

Realizar encuentros virtuales con compañeros y jefes para hablar reconocer bien el trabajo a quienes cumplen y se esfuerzan y mejorar el ambiente laborar.

Por intermedio del presente documento en calidad de autores o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que se adjunta, titulada **“Incidencia de la Modalidad Laboral de Teletrabajo en el Desempeño y el Riesgo Psicosocial de los trabajadores de la empresa Heel Colombia”**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

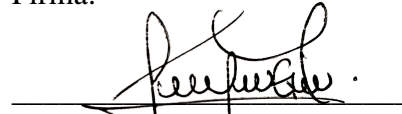
Para constancia de lo expresado anteriormente se firma, como aparece a continuación.

Firma:



Nombre: Mónica Piedad Camacho Q.  
CC. 1'049.606.797

Firma:



Nombre: Laura Vanessa Gómez M.  
CC. 1'120.750.653

Firma:



Nombre: Yuli Andrea Vanegas P.  
CC. 1'121.826.417