

Fecha de elaboración: 03.05.2021			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Prevención de riesgos psicosociales del médico en teletrabajo durante pandemia por COVID-19			
Autor(es): Ana De la rosa y Estefany Ramírez			
Tutor(es): Gregorio Puello			
Fecha de finalización: 3.05.2021			
Temática: Seguridad y salud en el trabajo			
Tipo de investigación: Cualitativo, descriptivo			
<p>Resumen: El riesgo psicosocial son todas las condiciones propias del trabajo que pueden afectar la salud mental del trabajador y su productividad laboral; durante la pandemia por COVID-19 y por normatividad legal muchas empresas implementaron el teletrabajo para disminuir el contagio por el virus SARS-COV-2.</p> <p>Mediante una investigación de tipo descriptiva se pretende determinar cuáles son las acciones de prevención que favorecen la disminución de los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo durante la pandemia, para lo cual se tomó una muestra de médicos generales que laboran en una IPS de Santa Marta con edades entre 25 y 73 años de los cuales el 81% realiza teletrabajo, se aplicó un cuestionario de 24 preguntas que permitió evaluar los riesgos psicosociales presentes en esta modalidad y a partir del análisis de los resultados se propusieron estrategias de prevención para favorecer la disminución de los factores de riesgos psicosociales encontrados</p>			
Palabras clave: Estrés mental; médico; pandemia; productividad laboral; riesgo psicosocial; salud mental			
<p>Planteamiento del problema: Durante la pandemia por COVID-19 el teletrabajo se implementó a nivel nacional de manera temporal y excepcional como medida preventiva entre las empresas públicas y privadas para minimizar las posibilidades de contagio y los efectos negativos en la salud que dieran lugar a una infección por SARS-COV-2, Ministerio de salud [MS], Ministerio de trabajo [MT] & Fundación publica [FP], (2020) y sin embargo, tras la implementación de esta modalidad de trabajo, el bienestar mental también se ha visto comprometido, puesto que el nuevo coronavirus no solamente afecta al personal de salud que se expone directamente al virus, también se ha encontrado un deterioro de la salud mental en el personal que se encuentra en atención primaria desde el teletrabajo, debido a que la consulta médica tradicional, requiere mayor concentración e interacción con los pacientes, Pinto, A. & Muñoz, G. (2020), y frente a la virtualidad, al no haber contacto directo con el usuario, se ha presentado un aumento en el número de actividades propias de la consulta y por ende sobrecarga laboral, de modo que el médico,</p>			

frente a estos nuevos retos ha tenido que lidiar con la incertidumbre respecto a su conducta médica ante la ausencia física del paciente, lo que aumenta el riesgo de presentar perturbaciones psíquicas como fatiga mental, ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, estrés, que no solo afecta la calidad laboral sino también sus relaciones interpersonales y familiares. Rubbinni, (2012). Es necesario abordar al médico de la consulta externa del teletrabajo en esta IPS sede Jardín en la ciudad de Santa Marta, para identificar factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo a distancia e implementar acciones de prevención que ayuden a eliminar o disminuir la incidencia de trastornos mentales y promover un equilibrio entre el bienestar y productividad de la empresa.

Pregunta: ¿Cuáles son las estrategias de gestión que favorecen el control de los factores de riesgo psicosocial asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta?

Objetivos:

Objetivo general Proponer estrategias de gestión que favorezcan el control de los factores de riesgos psicosociales asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta.

Objetivos específicos.

Identificar las características del teletrabajo en una IPS de la ciudad de Santa Marta durante la pandemia por Covid-19.

Establecer los factores de riesgos psicosociales en los médicos generales en una IPS de la ciudad Santa Marta que realizan consulta virtual.

Identificar acciones de gestión enfocados en el control de factores de riesgo psicosocial en una IPS de la ciudad de Santa Marta para los médicos generales de la teleconsulta

Marco teórico:

Para el presente proyecto de investigación se tiene en cuenta como principales referentes teóricos los siguientes temas: Teletrabajo, Factores de riesgo biopsicosocial y Antecedentes.

Teletrabajo: se concibió inicialmente como una alternativa de solución a problemas de tipo económico que se presentaban en diferentes empresas, sin embargo, debido a sus grandes beneficios se posicionó como una buena forma de ofrecer servicios y de esta manera facilitar la creación de nuevas empresas. En Colombia fue regulado en el 2008, pero fue hasta el año 2012 cuando se empezó a implementar, inicialmente en las ciudades de Bogotá y Medellín y posteriormente se extendió hasta el resto del país.

Factores de riesgo psicosociales: se sabe que es uno de los factores que más impacta en las diferentes enfermedades relacionadas con el trabajo que se presentan a diario en las organizaciones del país y se relacionan con diferentes factores como las condiciones propias de una situación laboral, las características de cada organización, las expectativas, capacidades y necesidades de cada empleado así como las condiciones fuera de su trabajo que pueden afectar tanto el bienestar mental como la salud del trabajador y esto puede a su vez influir sobre las tareas que desarrolla.

Antecedentes

Riesgos psicosociales en el teletrabajo. Tesis de grado, Universidad EAFIT. El objetivo de este trabajo fue definir la relación del teletrabajo con los factores de riesgo psicosociales en empresas de Antioquia. Con respecto al teletrabajo, plantearon tres razones para implementar esta modalidad de trabajo en las empresas: reducción de costos, calidad de vida y/o por moda. Referente al riesgo psicosocial afirmaron que el teletrabajo podía transformarse en un factor de riesgo psicosocial y que afectaría al teletrabajador. Se concluyó que el teletrabajo no modifica ni influye la percepción que tienen los empleados del trabajo.

Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. El objetivo fue identificar posibles efectos de los riesgos psicosociales sobre el ejercicio de los profesionales de la salud. Con respecto al riesgo psicosocial afirmaron que es muy probable que ellos puedan influir negativamente en la salud de los trabajadores y además afecten de corto a largo plazo el funcionamiento de la compañía. Se pudo concluir que dada la frecuente interacción que tienen los trabajadores de la salud con la psiquis de los pacientes, tanto médicos como enfermeras son más propensos a sufrir de síndrome de Burnout

Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores. Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia. El objetivo fue la elaboración de un manual que previniera el riesgo psicosocial y promoviera la prevención de estos riesgos en el teletrabajador de las empresas de Chapinero que implementaron esta modalidad de trabajo. Aquí se afirmó que algunos de los aspectos positivos del teletrabajo se fundamentan en mejorar la calidad de vida del teletrabajador. Respecto a factores de riesgo psicosocial se dijo que el equilibrio Trabajo-Familia se puede ver afectado por el teletrabajo y se concluyó que el manual de prevención de riesgos psicosociales en los teletrabajadores, es una estrategia que conlleva a disminuir los factores de riesgo que influyen al teletrabajador

Método:

Población: Se trata de la población de médicos generales que teletrabajan en la ciudad de Santa Marta. Se estima que hay alrededor de 230 médicos generales en esta modalidad de atención

Muestra: Se utiliza un muestreo no probabilístico de tipo intencional o de juicio, se trata de una muestra integrada por 18 médicos generales con edades entre 25 y 73 años, que teletrabajan en una IPS en Santa Marta bajo el modelo de teletrabajo

Tipo de estudio: El siguiente estudio en relación al tiempo es de tipo transversal ya que se realizó en un periodo corto, determinado por el tiempo que lleva la pandemia por COVID 19 en Colombia.

Enfoque: El enfoque del presente trabajo es cualitativo ya que pretende evaluar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los médicos que teletrabajan a partir de los datos obtenidos y así determinar las estrategias de gestión que favorezcan el control de estos factores de riesgo.

Tipo de investigación: El siguiente proyecto es de tipo descriptivo puesto que especifica los riesgos psicosociales que afectan a los médicos en teletrabajo en una IPS de Santa Marta y establecer sus acciones de prevención

Diseño de investigación y alcance: El diseño de investigación aplicable en este proyecto es no experimental, se observan las variables y los acontecimientos tal y como se dan en el contexto natural de dicha empresa para después analizarlos. El alcance de este proyecto es ambispectivo dado que se tomó información desde el inicio de la pandemia por covid-19 en el 2020 asociada a los factores de riesgo psicosociales para determinar los riesgos a los que se encuentra expuesto el personal de la IPS seleccionada en la ciudad de Santa Marta.

Hipótesis y variables: El control de los factores de riesgos psicosociales influye en la implementación del teletrabajo

Variables: (véase Anexo B)

Técnica de recolección de datos: Para la recolección de información se ha desarrollado un cuestionario diseñado a partir la batería de evaluación de riesgo psicosocial (véase Anexo A), con el propósito de obtener información de la muestra por correo electrónico, que permite responderlo remoto y descargar los resultados directamente a programas de análisis durante la pandemia

Técnicas e instrumento de análisis de datos: Para el análisis de la información se dispone de herramientas como Word y Excel para la creación de diagrama y graficas de barra y también de textos digitales.

Resultados, hallazgos u obra realizada:

Características del teletrabajo de la IPS seleccionada en la ciudad de Santa Marta durante la pandemia por Covid-19

Los médicos que respondieron el cuestionario sienten que pueden relacionarse con sus familias, pero tiene limitación para compartir con sus compañeros de trabajo por la

distancia subsanado con las telecomunicaciones. También mostraron satisfacción con las características del teletrabajo pues cumplieron funciones acordes al perfil con instrucciones claras por parte de sus jefes, pero muchos de los participantes se sienten excluidos de actividades de bienestar y perciben que el teletrabajo no facilitó su consulta por falta de contacto físico y pobre descripción de lesiones por parte de los pacientes.

Factores de riesgos psicosociales en una IPS de Santa Marta, que influyen en los médicos generales que realizan consulta virtual

Todos los médicos participantes consideran que la implementación del teletrabajo fue un cambio positivo durante la pandemia COVID-19 porque disminuye el riesgo biológico por SARS-COV-2, sin embargo, se identificó que aparecieron factores de riesgos psicosociales bajo el teletrabajo como demanda trabajo-familia, el aislamiento, conflicto interacción-tecnología y el rol indefinido, ocasionando que la mayoría presentaran episodios de ansiedad, irritabilidad, fatiga mental y estrés así como la aparición de episodios depresivos lo que generó que un gran porcentaje tuviera deseos de renunciar.

Estrategias de gestión enfocados en el control de los factores de riesgo psicosocial aplicado al teletrabajo para los médicos generales de una IPS en la ciudad de Santa Marta

Se puso en evidencia que los factores de riesgos hallados en los médicos, sumado a factores intrínsecos de cada persona desencadenaron efectos sobre la salud mental de los teletrabajadores de esta IPS como la ansiedad, la irritabilidad, el estrés, fatiga mental y episodios depresivos. Se sugieren estrategias de prevención para evitar la aparición de estos riesgos, se proponen varios niveles de prevención. Se recomienda que la empresa ejecute planes de prevención primaria que reduzcan la exposición a los mismos y medidas de prevención secundaria para incrementar habilidades del trabajador con las que enfrenten situaciones adversas

Propuesta de estrategias de gestión para favorecer la disminución de los riesgos psicosociales asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta.

Se recomienda la creación de un manual con las acciones preventivas sugeridas en este proyecto para favorecer a la disminución de riesgos psicosociales identificados así como socializar medidas preventivas propuestas para el conocimiento de todos sus trabajadores, charlas y capacitaciones online, ofrecer la oportunidad al trabajador de manifestar si se encuentra influenciado por algún factor de riesgo y así realizar una intervención adecuada y oportuna con el equipo de seguridad y salud en el trabajo. Igualmente se propone la intervención de un psicólogo especialista en gestión de

seguridad y salud en el trabajo para aplicar la batería de evaluación psicosocial a todo el personal laboral en la IPS para un diagnóstico precoz y tratamiento oportuno

Conclusiones:

El teletrabajo se convirtió en una herramienta primordial durante la pandemia por COVID-19 que permitió a los trabajadores realizar sus actividades laborales a distancia salvaguardando su integridad física; pese a que es una muy buena herramienta de trabajo también puede asociarse a la aparición de riesgos psicosociales si no se tienen en cuenta factores fundamentales para el trabajador, para lo cual es importante que las entidades laborales tengan en cuenta la realización de actividades de prevención en aras de mantener el bienestar psicosocial de sus colaboradores y minimizar la presencia de factores de riesgo que pueden conllevar a la aparición de síntomas como el estrés, irritabilidad, ansiedad, depresión, fatiga mental y deserción.

Con esta investigación se identificaron diferentes síntomas derivados de la exposición a factores de riesgo psicosocial en los médicos que teletrabajan los cuales deben ser intervenidos desde diferentes niveles de prevención por lo que se sugiere la creación de un manual donde se plasmen acciones que fortalezcan la prevención de dichos riesgos así como la socialización de las mismas para el conocimiento de todos sus trabajadores los cuales se pueden dar a conocer mediante charlas y capacitaciones online que ayuden a identificar factores de riesgo y síntomas asociados con el propósito de realizar intervención adecuada y oportuna con el equipo de gestión y seguridad en el trabajo; además, se propone la intervención de un psicólogo especialista en gestión de seguridad y salud en el trabajo para la aplicar la batería de evaluación psicosocial anual a todo el personal que trabaja en la IPS, que facilite la toma de datos y creación de informe para el diagnóstico de riesgo psicosocial, plantear estrategias de prevención y acción con base a los resultados encontrados y divulgación de mismos a la alta gerencia para el diagnóstico precoz y el tratamiento oportuno

Productos derivados: Estrategias de gestión para favorecer la disminución de los riesgos psicosociales asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19 de los médicos generales de esta IPS de la ciudad de Santa Marta, mediante la ejecución de programas de prevención primaria, secundaria y terciaria.

Planes de capacitación y entrenamiento en la identificación de factores de riesgo y/o sintomatología derivada con el propósito de realizar intervención adecuada y oportuna con el equipo de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Se propone la intervención de un psicólogo especialista en gestión de seguridad y salud en el trabajo para la aplicación de batería de evaluación psicosocial a todo el personal que labora en la IPS de forma anual, que facilite la recolección de información y generación de informe del diagnóstico de riesgo psicosocial

Prevención de riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19

Ana M. De La Rosa

Cód. 11207087

Estefany D. Ramírez

Cód. 11207088

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Santa Marta, Distrito Turístico, Cultural e Histórico

05 de abril de 2021

Prevención de riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19

Ana M. De La Rosa

Cód. 11207087

Estefany D. Ramírez

Cód. 11207088

Gregorio E. Puello Socarrás

Director

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Santa Marta, Distrito Turístico, Cultural e Histórico

5 de abril de 2021

Tabla de contenido

	Tabla de figuras	4
Resumen		5
Palabras claves		5
	Introducción	6
	Planteamiento del problema	7
	Justificación	8
	Pregunta de investigación	9
	Objetivos	10
Objetivo general		10
Objetivos específicos		10
	Marco Referencial	11
Marco teórico		11
<i>Teletrabajo</i>		11
<i>Factores de riesgo psicosocial</i>		12
<i>Antecedentes</i>		13
Marco conceptual		17
<i>Bienestar psicosocial</i>		17
<i>Covid-19</i>		18
<i>Estrés</i>		18
<i>Factores de riesgo psicosocial</i>		18
<i>SARA-COV-2</i>		18
<i>Telemedicina</i>		18
<i>Telesalud</i>		18
<i>Teletrabajo</i>		19
Marco legal		19
Marco sociodemográfico		21
	Metodología	24
Población		24
Muestra		24

Tipo de estudio	24
Enfoque	25
Tipo de investigación	25
Diseño de investigación y alcance	26
Hipótesis	26
Variables	26
Técnica de recolección de datos	26
Técnica e instrumento de análisis de datos	27
Cronograma	28
Cronograma	28
Presupuesto	28
Resultados	29
Características del teletrabajo de en una IPS de la ciudad de Santa Marta durante la pandemia por Covid-19	29
Factores de riesgos psicosociales en los médicos generales de una IPS de la ciudad Santa Marta que realiza consulta virtual	31
Estrategias de gestión para control enfocados en el control de los factores de riesgo psicosocial aplicado al teletrabajo para los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta	32
<i>Demanda trabajo-familia</i>	33
<i>Rol indefinido</i>	34
<i>Aislamiento</i>	34
<i>Conflicto de interacción-tecnología</i>	34
Propuesta de estrategias de gestión para favorecer la disminución de los riesgos psicosociales asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta.	34
Conclusiones	36
Listado de referencia	38
ANEXO A	45
ANEXO B	49

ANEXO C	51
ANEXO D	52
ANEXO E	55

Tabla de figuras

Tabla 1. <i>Elementos psicosociales relativos a la organización del teletrabajo que desencadenan estrés</i>	13
Tabla 2. <i>Conceptos básicos</i>	17
Tabla 3. <i>Reglamentaciones por las cuales se rige el marco legal.</i>	19
Figura 1. <i>Fotomapa de la ciudad de Santa Marta. Capital del departamento del Magdalena</i>	21
Figura 2. <i>Fotografía de la IPS, de la ciudad de Santa Marta</i>	22
Figura 3. <i>Distribución de la población medica en las diversas modalidades de atención</i>	23
Figura 4. <i>Nivel de satisfacción con la implementación del teletrabajo</i>	29
Figura 5. <i>Factores que dificultan la teleconsulta de los médicos generales</i>	30
Figura 6. <i>Efectos psicológicos asociados a los factores de riesgos psicosociales en sede</i>	31
Figura 7. <i>Manejo de síntomas por profesional de la salud</i>	32
Tabla 4. <i>Variables</i>	49
Tabla 5. <i>Cronograma</i>	51
Tabla 6. <i>Presupuesto</i>	52

Resumen

El riesgo psicosocial son todas las condiciones propias del trabajo que pueden afectar la salud mental del trabajador y su productividad laboral; durante la pandemia por COVID-19 y por normatividad legal muchas empresas implementaron el teletrabajo para disminuir el contagio por el virus SARS-COV-2.

Mediante una investigación de tipo descriptiva se pretende determinar cuáles son las acciones de prevención que favorecen la disminución de los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo durante la pandemia, para lo cual se tomó la muestra de médicos generales que laboran en la IPS de la ciudad de Santa Marta con edades entre 25 y 73 años de los cuales el 81% realiza teletrabajo, se aplicó un cuestionario de 24 preguntas que permitió evaluar los riesgos psicosociales presentes en esta modalidad y a partir del análisis de los resultados se propusieron estrategias de prevención para favorecer la disminución de los factores de riesgos psicosociales encontrados.

Palabras claves

Estrés mental; médico; pandemia; productividad laboral; riesgo psicosocial; salud mental.

Introducción

En la especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo la cual hace parte del programa de postgrados de la corporación Universitaria UNITEC, se lleva a cabo un proyecto de investigación con el fin de determinar cuáles son las acciones de prevención que favorecen la disminución de los riesgos psicosociales asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19 de los médicos generales de la IPS de la ciudad de Santa Marta.

Debido a la contingencia en salud que atraviesa el mundo entero, el gobierno nacional a través de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MTIC¹, 2020) impulsa la implementación del teletrabajo como alternativa para disminuir el riesgo de contagio por SARS-COV-2 debido a que permite evitar las aglomeraciones de personas, por esta razón, los médicos de la consulta externa se vieron obligados a implementar la tele consulta con el fin de evitar las citas presenciales que pudieran aumentar la propagación del virus, exponiéndose a riesgos psicosociales causados por el teletrabajo como estrés, irritabilidad, ansiedad, estados depresivos que son originados por la fatiga intelectual así como la sensación de aislamiento físico, problemas de concentración y mayor probabilidad de tomar decisiones erróneas.

Esta investigación tiene como objeto establecer de forma adecuada estos factores de riesgo para diseñar un manual de medidas preventivas que los médicos de la teleconsulta de la IPS de la ciudad Santa Marta, puedan aplicar para la prevención, disminución y eliminación de estos factores y que además brinde a los colaboradores las herramientas necesarias a nivel individual y organizacional como lo son las técnicas de relajación, aplicación de terapias cognitivo conductuales, entrenamiento en control del tiempo y negociación, diseño del trabajo, promoción de una comunicación adecuada, fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores.

¹ En adelante MTIC

Planteamiento de problema

Durante la pandemia por COVID-19 el teletrabajo se implementó a nivel nacional de manera temporal y excepcional como medida preventiva entre las empresas públicas y privadas para minimizar las posibilidades de contagio y los efectos negativos en la salud que dieran lugar a una infección por SARS-Cov-2, Ministerio de salud [MS]², Ministerio de trabajo [MT]³ & Fundación pública [FP]⁴, (2020) y sin embargo, tras la implementación de esta modalidad de trabajo, el bienestar mental también se ha visto comprometido, puesto que el nuevo coronavirus no solamente afecta al personal de salud que se expone directamente al virus, también se ha encontrado un deterioro de la salud mental en el personal que se encuentra en atención primaria desde el teletrabajo, debido a que la consulta médica tradicional, requiere mayor concentración e interacción con los pacientes, Pinto, A. & Muñoz, G. (2020), y frente a la virtualidad, al no haber contacto directo con el usuario, se ha presentado un aumento en el número de actividades propias de la consulta y por ende, la sobrecarga laboral, de modo que el médico, frente a estos nuevos retos ha tenido que lidiar con la incertidumbre respecto a su conducta médica ante la ausencia física del paciente, lo que aumenta el riesgo de presentar perturbaciones psíquicas como fatiga mental, ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, estrés, que no solo afecta la calidad laboral sino también sus relaciones interpersonales y familiares. Rubbinni, (2012). Es necesario abordar al médico de la consulta externa del teletrabajo de una IPS de la ciudad de Santa Marta, para identificar factores de riesgos psicosociales asociados al trabajo a distancia e implementar acciones de prevención que ayuden a eliminar o disminuir la incidencia de trastornos mentales y promover un equilibrio entre el bienestar y productividad de la empresa.

² En adelante MS

³ En adelante MT

⁴ En adelante FP

Justificación

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada por el MT, MS & FP (2020) emitida mediante la circular externa 0018, los médicos de esta IPS de la ciudad de Santa Marta, han tenido que enfrentarse a nuevos cambios y retos laborales por causa de la pandemia, ya que se han visto obligados a cambiar su forma de atención desde el modelo de presencialidad a la virtualidad, lo que en ocasiones dificulta la realización de diagnósticos y toma de decisiones acertadas enfocadas a mejorar la calidad de vida de los pacientes. Toda esta situación ha generado en los médicos un aumento del estrés laboral, trastornos en el estado de ánimo, desmotivación, confusión, frustración, el temor de la pérdida de su puesto de trabajo y además ha afectado sus relaciones interpersonales con sus compañeros, amigos y entorno familiar, todo esto se debe a la ausencia de programas preventivos que no se encontraban adaptados a esta nueva realidad a la que se ha visto expuesto el personal de la salud por el inminente riesgo que causa una posible infección por el virus que afecta a la humanidad.

La realidad descrita anteriormente motiva a la elaboración de este proyecto de investigación encaminado a detectar las acciones preventivas que puedan mejorar las condiciones psicosociales de los médicos generales que laboran en la IPS y de esta manera no solo impactar de forma positiva su bienestar mental, sino también, en sus relaciones con el entorno, además, proporcionar las herramientas suficientes que lo ayuden a prevenir los posibles daños a su salud emocional y física, brindándole posibilidad de permanecer en su empleo desde la virtualidad, evitando la exposición al virus y de esta forma conservar el ritmo productivo de la empresa.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las estrategias de gestión que favorecen el control de los factores de riesgo psicosocial asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta?

Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias de gestión que favorezcan el control de los factores de riesgos psicosociales asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta.

Objetivos específicos.

Identificar las características del teletrabajo una IPS de la ciudad de Santa Marta durante la pandemia por Covid-19

Establecer los factores de riesgos psicosociales en los médicos generales de una IPS de la ciudad Santa Marta que realizan consulta virtual

Identificar acciones de gestión enfocados en el control de factores de riesgo psicosocial en esta IPS de Santa Marta para los médicos generales de la teleconsulta

Marco Referencial

Teletrabajo

Jack Nilles, físico de profesión, durante el año de 1973 en Estados Unidos, pensó maneras de optimizar los recursos no renovables tales como el petróleo. Una de sus ideas era que el trabajo tenía que llegar al trabajador y no el trabajador llegar al trabajo y para esto se inventó el concepto de telecommuting generando una tendencia global, innovando el mercado productivo de la mano con la tecnología. (Cómo afrontar el teletrabajo ante la amenaza del COVID-19, 2020)

Durante la década de los 80 con la implementación de las tecnologías de la informática y las comunicaciones, se pretendía que el teletrabajo generara más productividad y eficiencia durante el uso de recursos. (Escobar, 2005)

El Telecommuniting fue usado durante una crisis económica como alternativa para superarla. Gracias a internet y a la evolución de las TICs, es más frecuente la mayoría que las empresas incentiven a sus trabajadores a aprovechar los beneficios del Teletrabajo. (MTIC, 2020).

Finalmente nace el FTP por sus siglas en inglés, el protocolo de transferencia de archivos, y después las empresas incursionan en el mundo de la World Wide Web. Durante los años 90 el uso de internet fue más frecuente y nacieron nuevas plataformas de gestión de la información como el chats, mensajería y correo electrónico.

Fue así como el teletrabajo se convirtió en una solución en momentos de crisis empresariales y personales ya que se reconoció el comercio electrónico y el teletrabajo como una alternativa de trabajo autónomo y una forma de ofrecer servicios, lo que aumentó las posibilidades de crear nuevas empresas, propias, y sin estar asociados a una compañía directamente. (Peralvo D., 2020)

En Colombia el teletrabajo se inició en el año 2008 con la regulación del teletrabajo y la publicación de la Ley 1221 de 2008, indicando que el teletrabajo puede revestirse en tres formas:

1- Autónomo, en esta modalidad el trabajador puede usar su vivienda o cualquier otro lugar para el desarrollo de su trabajo. Bajo esta modalidad están las personas que trabajan por fuera de las instalaciones empresariales y que van a ella algunas veces. 2- Móvil: son los trabajadores que no tienen un lugar fijo para realizar sus tareas y utilizan como elementos de trabajo dispositivos tecnológicos. 3- Suplementario: empleados que trabajan de dos a tres días en su domicilio y el resto de días acuden a las instalaciones de la empresa. (MTIC 2008) El 1 de mayo del 2012 el expresidente Juan Manuel Santos firma durante su mandato, el decreto reglamentario del teletrabajo y crea la comisión asesora del teletrabajo que funciona con la unión de Ministerio de tecnología de la información y comunicaciones (MTIC y MT). En julio de 2012 se realizó la primera feria de implementación del teletrabajo en la ciudad de Bogotá. Luego en Medellín se crea el “libro blanco” del teletrabajo que posteriormente fue ampliamente y difundido entre las empresas por la comisión asesora. MTIC & MT (s.f.)

En 2014 se realizó la segunda feria internacional de teletrabajo y la primera rueda virtual de empleo. En septiembre del 2018 el MTIC es nombrado por la Comisión económica para América latina CEPAL en compañía con eLAC (Agenda digital para América latina y el caribe) (Belalcázar, J., Lasso, M., & Quiroz, P., 2019).

Factores de riesgo psicosocial

De acuerdo al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), reglamentado por el Decreto 1072 de 2015, el riesgo psicosocial es uno de los factores con mayor impacto en las diferentes enfermedades y accidentes laborales que se vienen presentando en el país.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT],⁵2020

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (INSHT,2020)

⁵ En adelante INSHT

Por lo anterior, una condición laboral deficiente y con aspectos negativos pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador

Según INSHT, 2020 <<No todos los trabajadores se desmejoran frente a situaciones psicolaborales adversas, ciertas características personales de cada trabajador tales como su personalidad, necesidades, vulnerabilidad o expectativas, determinaran el impacto y las consecuencias sobre la salud que sufrirá como el estrés, carga mental, fatiga, insatisfacción laboral, problemas interpersonales desmotivación laboral etcétera>>.

No solamente una condición laboral deficiente puede influir en la salud mental del trabajador puesto que factores intrínsecos a su personalidad determinará la presentación y el grado de afectación de una patología mental derivada de la exposición a riesgos psicosociales.

Según el informe de comité mixto OIT⁶ (oficina internacional del trabajo) y la Organización Mundial de la Salud OMS⁷ (1984), Los factores de riesgo psicosociales están dados por una serie de experiencias del trabajador que pueden abarcar desde condiciones individuales hasta condiciones asociadas al medio ambiente de trabajo u otras influencias ajenas al lugar de trabajo que están asociadas a circunstancias familiares o de la vida privada del trabajador. Teniendo en cuenta lo anterior se puede decir que para poder definir el riesgo psicosocial se deben evaluar varios factores que lo influyen y a demás conocer sus consecuencias.

Los factores de riesgo psicosocial derivan de la interacción del medio ambiente de trabajo, las condiciones de la organización, la satisfacción en el trabajo, capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, costumbres y culturas así como las condiciones personales fuera del trabajo que pueden repercutir sobre el rendimiento del trabajador, la salud y la satisfacción en el trabajo (OIT & OMS, 1984)

Los factores psicosociales que se encuentran en el entorno laboral suelen ser variados y de múltiples orígenes, como la calidad de las relaciones humanas entre los trabajadores y usuarios de la empresa, asociados a las características del medio físico y ciertos aspectos de la organización y sistemas de trabajo.

Tabla 1

Elementos psicosociales relativos a la organización del trabajo que desencadenan estrés.

⁶ En adelante OIT

⁷ En adelante OMS

- Los factores que se refieran a la propia tarea como la demanda de trabajo excesiva
- Estilos de dirección inadecuados
- Horarios de trabajo extensos y/o sin pausas
- Conflicto y ambigüedad del rol tales como la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando
- Trabajar en un contexto peligroso
- Inadecuadas relaciones interpersonales
- Inestabilidad del empleo

Nota. En esta tabla muestran los diferentes factores que pueden desencadenar estrés en las personas que teletrabajan.

Algunos elementos psicosociales relativos a la organización del trabajo que pueden ser desencadenantes del estrés, tal y como aparecen en la tabla 1 tenemos factores referentes a la propia tarea como el exceso de trabajo, extensas jornadas laborales sin pausas, ambigüedad de roles, trabajos en contextos peligrosos, malas relaciones interpersonales e inestabilidad laboral. (INSHT, 2020)

Debido a que los factores de riesgo psicosocial son un tema difícil de abordar dado que además de estar determinados por diversas variables del entorno laboral, también están sujetas a las percepciones y experiencias del trabajador, es de evaluar a nivel laboral, algunos aspectos relacionados a la organización del trabajo que puedan ser desencadenante de estrés, y de esta manera intervenirlos para disminuir la probabilidad de que se presenten consecuencias sobre el bienestar del trabajador (INSHT, 2020)

Antecedentes

En el análisis de los antecedentes que aquí se realiza, se agrupan investigaciones nacionales acerca de prevención de riesgo psicosocial considerando las variables de la pregunta problema

Riesgos psicosociales en el teletrabajo. Tesis de grado, Universidad EAFIT. El objetivo de este trabajo fue definir la relación del teletrabajo con los factores de riesgo psicosociales en empresas de Antioquia pioneras en esta modalidad. (Jiménez, C. & Moreno. N. 2013)

Con respecto al teletrabajo, dijeron que se plantearon tres razones por las cuales se implementó esta modalidad de trabajo en las empresas, reducción de costos, por calidad de vida y/o por moda administrativa. Esta investigación les permitió hallar las razones por las cuales se decidió adoptar este método de trabajo en las empresas. (Jiménez, C. & Moreno. N. 2013)

Referente al riesgo psicosocial afirmaron que el escenario laboral que supone el teletrabajo podía transformarse en un factor de riesgo psicosocial y que afectaría probablemente al teletrabajador. Esta investigación tuvo por objeto corroborar si este factor de riesgo tendría alguna variación con respecto a la modalidad presencial. (Jiménez, C. & Moreno. N. 2013)

Se pudo concluir en su tesis, que el teletrabajo por sí solo no modifica ni influye sobre la percepción que tienen los empleados acerca del trabajo debido a que algunos trabajadores pueden estar afectados por esta modalidad y no se puede concluir, bajo el supuesto bienestar personal y laboral que se obtiene con el teletrabajo, que todo aquel que trabaje en estas condiciones, lo perciba así y cambie su opinión acerca del trabajo. (Jiménez, C. & Moreno. N. 2013)

Es preciso que las compañías durante el proceso de selección de un trabajador, establezca los perfiles en los que se contemplen sus rasgos de personalidad, sus estilos de vida, sus aspectos familiares y condiciones sociales que sean afines con este modelo de trabajo para poder garantizar que se asigne adecuadamente el trabajo y disminuir riesgos en la salud. (Jiménez, C. & Moreno. N. 2013)

Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia.
González. L., & Polo.C., (2013). Este trabajo tuvo por objeto identificar los posibles efectos de los riesgos psicosociales sobre el ejercicio de los profesionales de la salud.

Con respecto al riesgo psicosocial afirmaron que es de gran importancia tener en cuenta estos factores en la vida laboral de las personas ya que es muy probable que ellos puedan influir de manera negativa sobre la salud de los trabajadores y además afecten a corto mediano y largo plazo el adecuado funcionamiento de la compañía. Al momento de evaluar los factores de riesgo deben ser revisados integralmente, debido a que una misma variable que produzca estrés puede influir de manera diferente en cada individuo, un ejemplo de ello es que una persona puede sentirse cómoda trabajando en horarios nocturnos sin presentar altos niveles de estrés mientras otra puede sentirse más satisfecha al trabajar en jornada diurna, pese a esto, ambos trabajadores pueden reaccionar de forma diferente ante un jefe que ejerza presión excesiva experimentando

ante cada situación un nivel de estrés diferente. Lo anterior les hizo concluir que se pueden desencadenar problemas psicológicos sustanciales que podrían tener además repercusiones que perduren si se llegan a combinar varios factores de riesgo.

Se pudo concluir que dada la frecuente interacción que tienen los trabajadores de la salud con las emociones, sentimientos y pensamientos de los pacientes, tanto médicos como enfermeras son más propensos a sufrir de síndrome de Burnout, por lo que mantener buenas condiciones de trabajo así como un buen estado de bienestar y salud puede impactar de forma positiva tanto para los empleados como para las instituciones en las cuales se encuentran laborando y además en la comunidad en general, de esta forma se aumenta la productividad, se disminuyen costos y se genera una buena competencia en las organizaciones. (González. L., & Polo.C, 2013).

Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores. Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia. El objetivo de este trabajo fue la elaboración de un manual que previniera el riesgo psicosocial y promoviera la prevención de estos riesgos en el teletrabajador de las empresas de Chapinero que implementaron esta modalidad de trabajo. (Barrera, L., Casas M. & Lizarralde, A. 2019)

En el presente manual se afirmó que algunos de los aspectos positivos del teletrabajo se fundamentan en mejorar la calidad de vida del teletrabajador, ya que favorece la reduce el nivel de estrés, mejora el rendimiento laboral, permite ahorrar tiempos y capital en desplazamiento, mejora los hábitos alimenticios y la salud, de esta manera se brinda una mejor estabilidad laboral y más productividad. Sin embargo, se pueden presentar inconvenientes durante el teletrabajo como aislamiento, jornadas laborales más extensas menos apoyo social, menos ausencia laboral por incapacidades, y más gastos con la ejecución del teletrabajo. (Barrera, L., Casas M. & Lizarralde, A. 2019)

Con referencia a factores de riesgo psicosocial se dijo que el equilibrio Trabajo-Familia en ocasiones se puede ver afectado por el teletrabajo ya que este genera un exceso de trabajo al extender las jornadas laborales que, sumado a trabajar desde casa, se traduce en mayor insatisfacción en el teletrabajador y su familia. El aumento del problema trabajo-familia es un riesgo psicosocial para el teletrabajador pues significa un reto que debe mejorar a través de capacitaciones y el desarrollo de habilidades laborales. (Barrera, L., Casas M. & Lizarralde, A. 2019)

Se concluyó que el manual de prevención de riesgos psicosociales en los teletrabajadores, es una estrategia que conlleva a disminuir los factores de riesgo que puedan estar influenciando los trabajadores que teletrabajan, ya que son una población expuesta a otros riesgos psicosociales como el tecnoestrés. (Barrera, L., Casas M. & Lizarralde, A. 2019)

En los antecedentes de las investigaciones de trabajos nacionales acerca de prevención de riesgo psicosocial asociado al teletrabajo anteriormente descritos, se pudo analizar que los profesionales de la salud son más vulnerables a desarrollar síntomas asociados a riesgo psicosocial debido a la interacción estrecha con las emociones y los sentimientos del paciente, por lo tanto, es importante mantener el buen estado de salud en estos profesionales. (Barrera, L., Casas M. & Lizarralde, A. 2019)

Con la implementación del teletrabajo se evidenció el aumento del estrés, ansiedad, e irritabilidad en el personal que teletrabaja, sin embargo, se determinó que el teletrabajo por sí solo no incide de forma representativa sobre la aparición de síntomas psicológicos, pero un porcentaje de personas con ciertos rasgos de personalidad, si pueden desarrollar síntomas al estar influenciados por esta modalidad. Por esta razón, las empresas deben hacer un examen psicológico sobre el personal que aspira trabajar en esta modalidad de teletrabajo, de esta forma se selecciona un perfil con rasgos de personalidad afines y con características familiares y sociales relacionados al teletrabajo con el objetivo de asegurar la correcta ejecución del mismo y disminuir riesgos que afecten la salud del teletrabajador. (Barrera, L., Casas M. & Lizarralde, A. 2019)

Marco Conceptual

Los principales conceptos a tener en cuenta en el desarrollo de este proyecto se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 2

Conceptos básicos.

Concepto	Definición
Bienestar psicosocial	Son las conceptualizaciones sobre bienestar y calidad de vida, analizando las condiciones sociales y psicológicas que lo promueven o dificultan, se analizan políticas públicas vinculadas al bienestar subjetivo enfatizando la relación entre

	las potencialidades de desarrollo del sujeto y los contextos que promueven la felicidad y el sufrimiento humano (Donoso, M. & Quiñinao A. s.f.)
COVID-19	Es una enfermedad respiratoria aguda causada por un nuevo coronavirus humano llamado SARS-CoV-2, que causa una mayor mortalidad en personas de ≥ 60 años y en personas con afecciones médicas subyacentes como enfermedades cardiovasculares, enfermedad respiratoria crónica, diabetes y cáncer. (MS, 2020)
Estrés	Proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen al individuo un sobreesfuerzo y, por tanto, ponen en peligro su bienestar personal. (Perez. D. Garcia. J., Garcia. T., Ortiz. D. & Centelles. M., 2014).
Factores de riesgo psicosociales	Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (MS, 2008)
SARS-CoV-2	Versión acortada del nombre del nuevo coronavirus “Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Grave” (identificado por primera vez en Wuhan, China) asignado por El Comité Internacional de Taxonomía de Virus, encargado de asignar nombres a los nuevos virus. (MS, 2020)
Telemedicina	Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el

	acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica. (MS, 2020)
Teletrabajador	Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios. (MTIC, 2008)
Teletrabajo	Es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de las actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa sin requerir la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas. Autónomo, móviles suplementarios (MTIC, 2008)

Nota. Elaboración propia a partir de diferentes fuentes

Marco legal

El teletrabajo en Colombia fue implementado por muchas entidades para evitar la propagación de SARS-Cov2 durante la pandemia de Covid-19, sin embargo, en un principio no se tuvo en cuenta su impacto en el bienestar mental del teletrabajador en las empresas que adoptaron este modelo de atención, por eso es importante mencionar algunas entidades encargadas de la regulación del teletrabajo en Colombia y también las normas encargadas de la prevención de riesgo psicosocial. Entre ellas se encuentran:

- Organización Internacional del Trabajo
- Ministerio de Salud y protección social
- Ministerio de trabajo
- Director del departamento administrativo de la función pública

Tabla 3

Reglamentaciones por las cuales se rige el marco legal de la presente investigación

Recurso	Titulo	Observación
Resolución 2404 del 2019	Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.	La batería de evaluación de riesgo psicosocial para identificar, evaluar, monitorear e intervenir los factores de riesgo psicosocial en las empresas
Resolución 2646 de 2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	Ayuda a determinar el origen de las patologías causadas por estrés ocupacional y al monitoreo constante de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo
Resolución 652 de 2012	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.	Conformación del comité de convivencia laboral de las empresas.
Resolución 1356 de 2012	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012	-
Decreto 1072 del 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.	Recopila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas

Circular externa No 0018 de 2020	Acciones de contención ante el covid-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias.	Primera circular que socializa acciones de prevención contra el Covid 19
Guía técnica colombiana GTC 45	Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.	Importante para la gestión de matriz de riesgos
Ley 1221 del 2008	Por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones.	Regulan el teletrabajo
Decreto 0884 del 2012	Por medio del cual se reglamenta la ley 1221 del 208 y se dictan otras disposiciones.	-
Resolución 2886 del 2012	Por la cual se definen las entidades que harán parte de la red nacional de fomento al teletrabajo y se dictan otras disposiciones.	Dispone la conformación de mesas de trabajo para el desarrollo de actividades que fomenten el teletrabajo

Nota. En esta tabla se encuentran enmarcadas en las leyes, guías y decretos que rigen el presente proyecto de investigación

El presente proyecto de investigación tiene un nexo con la actividad laboral y los riesgos que pueden derivarse de la misma, teniendo en cuenta que el tema de estudio está enfocado a actividades de teletrabajo y su impacto en el bienestar mental de los médicos de la teleconsulta, las actividades de seguridad y salud en el ámbito del derecho laboral se encuentran enmarcadas en las leyes, guías y decretos descritos en la tabla 2.

Marco Sociodemográfico

Según la alcaldía Santa Marta.

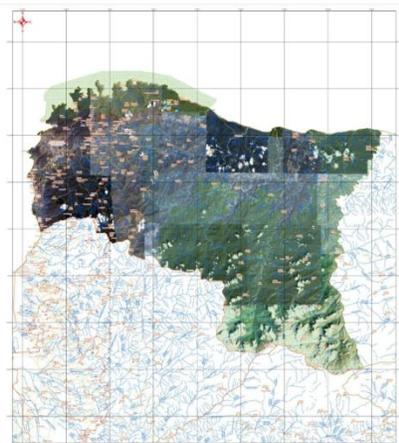
La ciudad de Santa Marta, distrito turístico, cultural e histórico, capital del departamento del Magdalena, Colombia, se encuentra a orillas de la bahía del mismo nombre sobre el Mar Caribe, en las estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta. Sus coordenadas

geográficas son: $11^{\circ} 14' 50''$ de latitud norte y $74^{\circ} 12' 06''$ de latitud oeste. La altura promedio de la ciudad es de 2 msnm. (Alcaldía de Santa Marta, 2020)

La IPS epicentro del siguiente trabajo, se encuentra ubicada en la ciudad Santa Marta, en En el barrio centro, con horarios de atención desde las 7am a 7 pm, (Fuente propia)

Figura 1

Fotomapa de la ciudad de Santa Marta. Capital del departamento del Magdalena.



Nota. Imagen tomada de la biblioteca digital del ministerio de agricultura y desarrollo rural (2020)

Figura 2

Fotografía de la ciudad de Santa Marta.



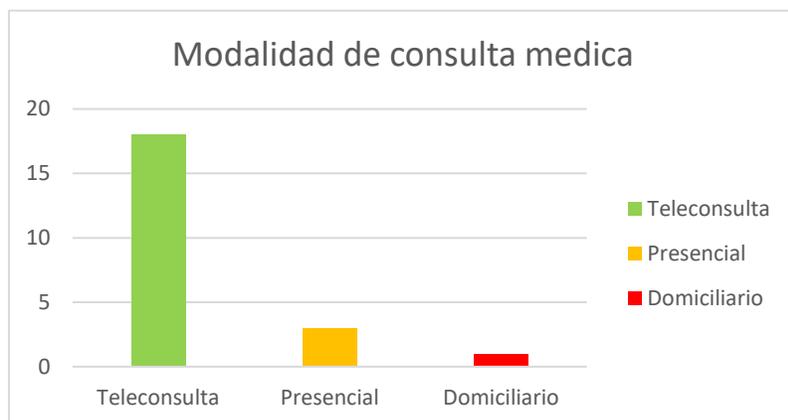
Nota. Imagen tomada de el Informador (2020. 10 de julio)

Las características sociales y demográficas del grupo de médicos de teleconsulta de la ips seleccionada de la ciudad de santa marta son 22 médicos entre hombres y mujeres médicos generales, profesionales en el área de la salud residentes en esta ciudad repartidos entre las jornadas de la mañana de 7 a 1 pm y tarde de 1 a 7 pm que actualmente con la implementación del teletrabajo se encuentran laborando 18 médicos desde sus casas en la modalidad de teleconsulta, 3 médicos en modalidad presencial y uno domiciliario desde finales del mes de marzo del 2020 iniciada la pandemia en aras de disminuir la población asistente a consulta en la sede y evitar la posibilidad de contagio de COVID-19

La población de médicos generales de esta IPS de Santa Marta es de 22 médicos en total distribuidos en 18 médicos en tele consulta, 3 médicos presenciales y un médico domiciliario

Figura 3

Distribución de la población medica en las diversas modalidades de atención.



Nota. Arupacion de medicos generales de acuerdo a la modalidad de atención

Se puede apreciar que la cantidad de médicos que atienden en teleconsulta es mayor frente al número de médicos en atención presencial en esta IPS de Santa Marta.

Metodología

Población

Población es, según Jany, (1994) <<la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia>> (p. 48).

Se trata de la población de médicos generales que teletrabajan en la ciudad de Santa Marta. Se estima que hay alrededor de 230 médicos generales trabajando bajo esta modalidad.

Muestra

De acuerdo con Bernal, (2010) << muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio>> (p.161).

Se utiliza un muestreo no probabilístico de tipo intencional o de juicio, se trata de una muestra integrada por 18 médicos generales que laboran en esta IPS de Santa Marta bajo el modelo de teletrabajo de la población en estudio, los participantes contaban con edades entre 25 y 73 años.

Tipo de estudio

Según Bernal, (2010) << estudios de tipo transversal son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado>> (p.118)

En relación al tiempo, el siguiente estudio es de tipo transversal ya que se realizó en un periodo de tiempo corto, determinado por el tiempo que lleva la pandemia por COVID 19 en Colombia.

Enfoque

De acuerdo con Bernal, (2010) << En la investigación cualitativa se conceptualiza sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas>> (p. 71).

El enfoque del presente trabajo es cualitativo ya que pretende evaluar los factores de riesgo psicosociales a los que se encuentran expuestos los médicos que teletrabajan a partir de los datos obtenidos y así determinar las estrategias de gestión que favorezcan el control de estos factores de riesgo.

Tipo de investigación

La investigación descriptiva es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio [...] La realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (Bernal, 2010, p. 122).

Este estudio es descriptivo cualitativo con base a lo descrito por Sandelowski, en la siguiente anotación.

El estudio descriptivo cualitativo es el método de elección cuando se trata de descripciones directas de un fenómeno [...] El estudio descriptivo cualitativo es el método que se puede elegir cuando se deseen descripciones rigurosas de los fenómenos. Tal estudio es especialmente útil para investigadores que busquen saber el *quién*, *qué* y *dónde* de los eventos. Aunque fundamental a todo enfoque cualitativo de

investigación, los estudios descriptivos cualitativos comprenden una valiosa aproximación metodológica en y por sí mismos. Los investigadores pueden, sin sonrojarse, nombrar su método como descripción cualitativa (Sandelowski, 2000, p.339)

El siguiente proyecto es de tipo descriptivo ya que se especifican los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los médicos que laboran en teletrabajo en esta IPS de Santa Marta para establecer las acciones de prevención de dichos riesgos.

Diseño de investigación y alcance

Como señala Kerlinger << la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones >> (Kerlinger, 1979)

El diseño de investigación aplicable en este proyecto es no experimental, puesto que se observan las variables y los acontecimientos tal y como se dan en el contexto natural de dicha empresa para después analizarlos.

Galindo, (s.f.) Dice que un estudio ambispectivo es cuando el investigador toma información del pasado, la reconstruye hasta el presente momento y realiza un seguimiento de los sujetos en el tiempo.

El alcance de este proyecto es ambispectivo dado que se tomó información desde el inicio de la pandemia por covid-19 en el 2020 asociada a los factores de riesgo psicosociales para determinar los riesgos a los que se encuentra expuesto el personal de esta IPS de la ciudad de Santa Marta.

Hipótesis y variables

El control de los factores de riesgos psicosociales influye en la implementación del teletrabajo

Variables

(véase Anexo B)

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de información se ha desarrollado un cuestionario diseñado a partir la batería de evaluación de riesgo psicosocial (véase Anexo A), con el propósito de obtener información de la muestra por correo electrónico, que permitió responderlo desde cualquier lugar para poder descargar los resultados directamente a programas de análisis en este tiempo de pandemia.

Técnicas e instrumento de análisis de datos

Se dispone de varias herramientas para el análisis de la información; para el tipo de información. Se dispone de varias herramientas para análisis de la información, se cuenta con Word y Excel para la creación de diagrama y graficas de barra y también de textos digitales, audios y videos a fines a la actividad.

Cronograma y presupuesto

Cronograma

(Véase Anexo C)

Presupuesto

(Véase Anexo D)

Resultados

El análisis e interpretación de resultados se presenta de manera integrada teniendo en cuenta las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario (*véase Anexo A*).

Los resultados que se despliegan a continuación se presentarán en forma ordenada según los objetivos que guiaron la presente investigación.

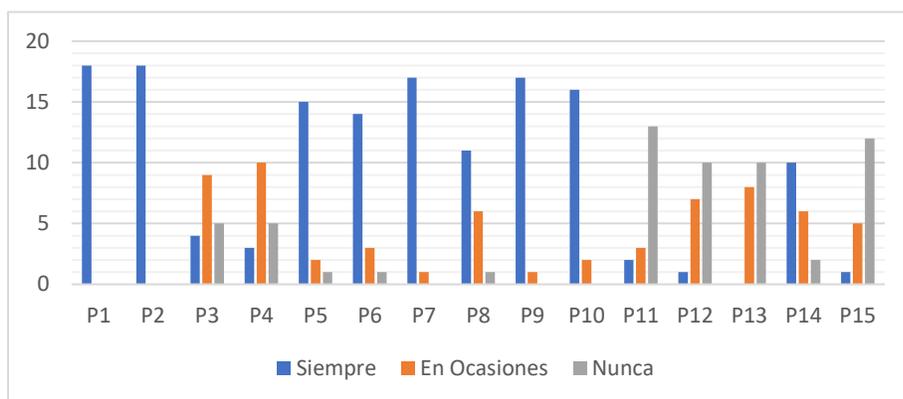
Características del teletrabajo de una IPS de la ciudad de Santa Marta durante la pandemia por Covid-19

A través de los resultados derivados de la aplicación del cuestionario a los 18 médicos que se encuentran en teleconsulta en una IPS de la ciudad de Santa Marta, se obtuvo que la totalidad de los médicos de la muestra sienten que pueden relacionarse con sus familias sin embargo la mayoría indica que tiene limitación para compartir con sus compañeros de trabajo debido a la falta de contacto físico al que se encuentran sometidos por el trabajo desde sus casas, subsanado con la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones. (*Véase figura 4 y Anexo A*).

En general, la mayoría de los participantes mostró satisfacción con las características del teletrabajo debido a que en esta modalidad se les impartieron instrucciones claras por parte de sus jefes, quienes les han delegado funciones acordes a su cargo. (*Véase figura 4 y Anexo A*).

Figura 4

Nivel de satisfacción con la implementación del teletrabajo

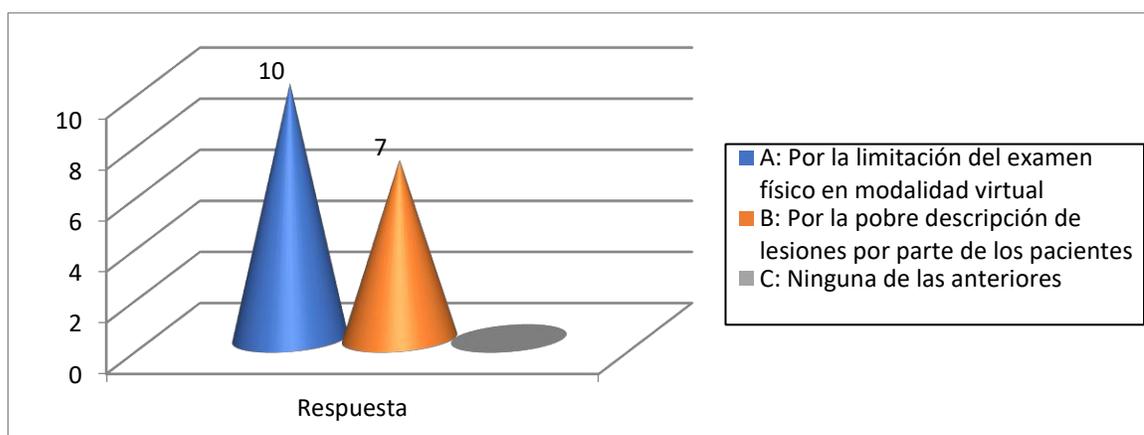


Nota. La gráfica representa el nivel de satisfacción de los médicos de la teleconsulta, resultados obtenidos a partir de las respuestas de las primeras 15 preguntas realizadas el cuestionario (véase Anexo A)

Como características negativas, se evidenció que la mayoría de la muestra siente que no se les tiene en cuenta en actividades de bienestar y que a pesar de ser una herramienta cómoda y segura en tiempos de pandemia (Véase figura 4 y Anexo A), el teletrabajo no facilitó la consulta externa de estos profesionales de la salud por la falta de contacto físico y la pobre descripción de las lesiones por parte de los pacientes, lo que extendió su tiempo de consulta por el excesivo interrogatorio, haciendo que sus jornadas de trabajo se prolongaran incluso más allá del tiempo estipulado para cada atención.

Figura 5

Factores que dificultan la teleconsulta de los médicos generales



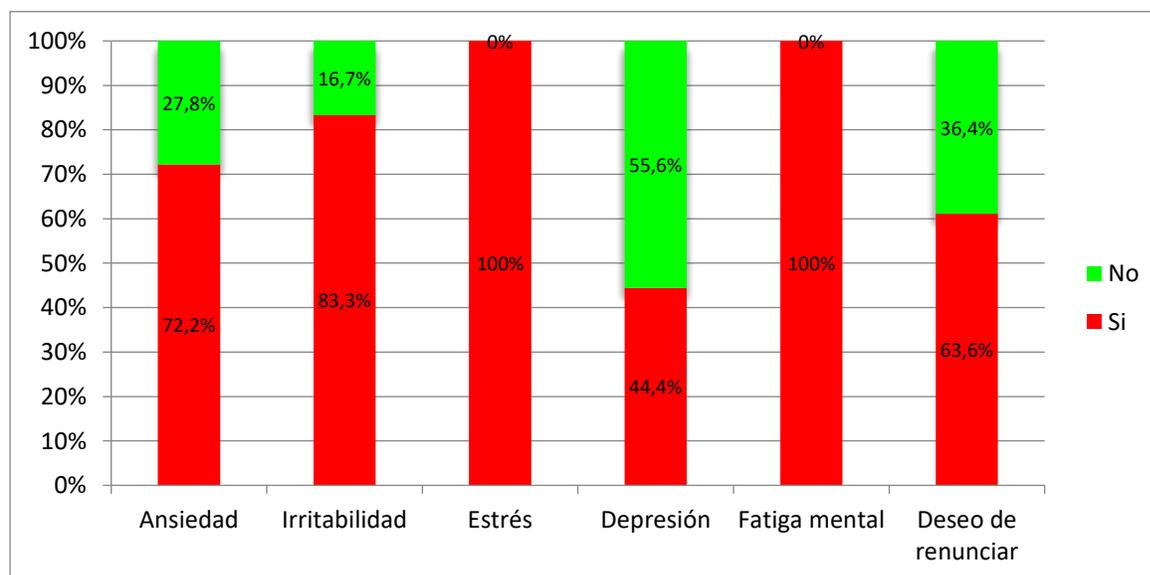
Nota. La grafica representa el nivel de dificultad de la teleconsulta por ausencia de examen físico y por pobre descripción de lesiones por parte de los pacientes.

Factores de riesgos psicosociales en una IPS de Santa Marta, que influyen en los médicos generales que realizan consulta virtual

Por medio del cuestionario aplicadas a los médicos que teletrabajan en esta IPS de la ciudad de Santa Marta se logró determinar que la totalidad de los médicos que participaron en el cuestionario considera que la implementación del teletrabajo fue un cambio positivo durante la pandemia por COVID 19, pese a esto, en el tiempo en el que laboraron bajo esta modalidad de trabajo virtual también se logró identificar que aparecieron ciertos factores riesgos psicosociales como la demanda trabajo-familia, el aislamiento, conflicto interacción-tecnología y en menor proporción el rol indefinido, lo que ocasionó que el 72% de los médicos presentaran episodios ansiedad, el 83% experimentara irritabilidad, encontrando como riesgos predominantes la fatiga mental y el estrés presente en el 100% de la muestra y como riesgo de menor impacto la aparición de episodios depresivos reportado por el 44% de los participantes del cuestionario (Véase figura 6)

Figura 6

Efectos psicológicos asociados a los factores de riesgos psicosociales presentes en la sede

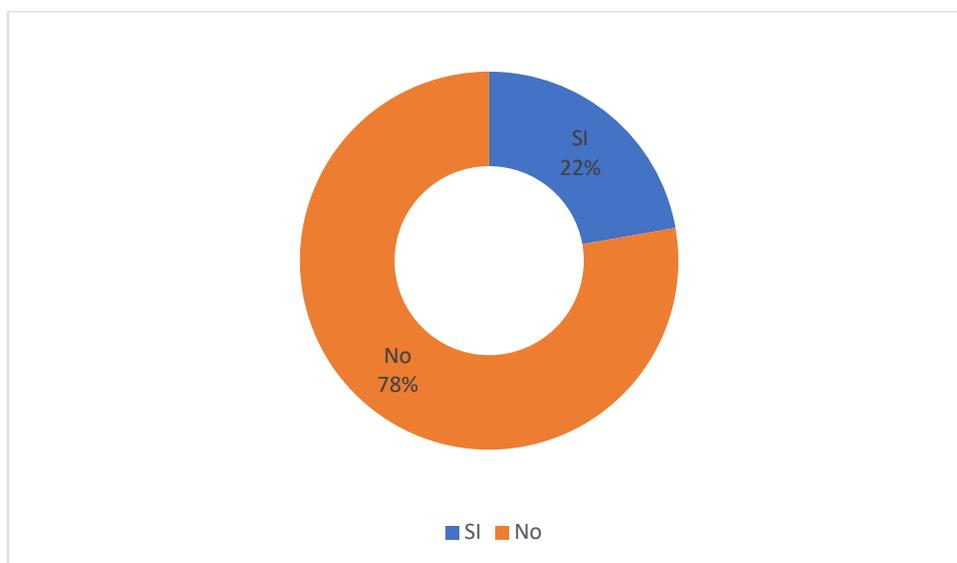


Nota. La grafica representa los niveles en los que se encuentran cada uno de los síntomas presentados en los trabajadores

Durante el cuestionario también se les preguntó si consideraron en algún momento renunciar a su trabajo debido a la carga laboral a lo cual el 61% respondió que sí, se les interrogó si requirieron apoyo de algún profesional de la salud para el manejo de los síntomas experimentados encontrando que a pesar de que la mayoría de la muestra presentó algún tipo de riesgo psicosocial solo el 22% de los médicos decidieron recibir apoyo profesional para el manejo de sus síntomas (véase figura 7)

Figura 7

Manejo de síntomas por profesional de la salud



Nota. La grafica representa el porcentaje de trabajadores que decidió consultar un profesional de la salud para manejo de síntomas vs porcentaje de trabajadores que decidieron no consultar

Estrategias de gestión para control enfocados en el control de los factores de riesgo psicosocial aplicado al teletrabajo para los médicos generales de que laboran en esta IPS de la ciudad de Santa Marta

Para evitar la aparición de riesgos psicosociales se proponen varios niveles de prevención. Una vez identificadas las áreas con una mayor predisposición a factores de riesgos laborales, la empresa debe ejecutar planes de prevención primaria que reduzcan la exposición a los mismos tales como fomento de estilos de vida saludables y manejo eficaz del tiempo, medidas de prevención secundaria que ayuden a incrementar las habilidades del trabajador para enfrentar situaciones adversas como entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés y prevención del consumo de sustancias psicoactivas, y estrategias de prevención terciaria una vez

se han presentado los riesgos psicosociales encaminadas a la reinserción del trabajador a su actividad laboral y su entorno social como técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad y servicio de asistencia al trabajador. (MT, 2015)

A pesar de que la modalidad de teleconsulta usada en la sede de esta IPS de Santa Marta fue bien recibida por parte de los trabajadores y que con ella se presentaron muchos riesgos psicosociales, la IPS continuó con sus médicos en teletrabajo y en aras de disminuir la presentación de dichos riesgos, se propone intervenir con un modelo de estrategias en prevención de riesgos psicosociales que minimice la aparición de estrés, ansiedad, irritabilidad y estados depresivos que se presentaron bajo este modelo de trabajo, de esta forma encontrar un equilibrio que beneficie tanto la productividad de la empresa como el bienestar de los médicos de la teleconsulta.

Se puso en evidencia a través del cuestionario, la existencia de factores de riesgos psicosociales tales como demanda trabajo-familia, rol indefinido, aislamiento y conflicto de interacción-tecnología que sumados a factores intrínsecos de cada persona desencadenaron efectos sobre la salud mental de los teletrabajadores de la IPS como la ansiedad, la irritabilidad, el estrés, fatiga mental y episodios depresivos.

A continuación, se definirán los factores de riesgos identificados en la empresa y se recomendarán estrategias de prevención para minimizarlos

Demanda trabajo-familia

Si al teletrabajador se le dificulta separar espacios y momentos entre su trabajo y tiempo en familia puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial, debido a que el trabajador dedica más tiempo a sus actividades laborales que a compartir en familia o interrumpe reuniones familiares para atender temas laborales. El trabajo en casa es productivo si se mantiene un equilibrio entre el hogar y el trabajo. Se relacionan con estrés, irritabilidad y ansiedad.

Estrategia de prevención. Planificar las actividades tanto laborales como del hogar, establecer espacios, horarios y limitaciones entre las tareas laborales y las familiares para que las actividades de una no infieran en la otra.

Rol indefinido

Cuando la persona no tiene claridad en sus funciones y percibe que las demandas laborales son incompatibles entre sí, se relaciona con la ansiedad, depresión y burnout.

Estrategias de prevención. Recibir atentamente la información sobre sus funciones, responsabilidades y tareas. En caso de que existan dudas sobre las funciones, responsabilidades, tareas y demás, consultar a su jefe inmediato, también establezca objetivos, tiempos y recursos por tareas y procure estar atento a la publicación de información de procedimientos de trabajo.

Aislamiento

Este factor de riesgo psicosocial se caracteriza por la falta de contacto personal con sus compañeros de trabajo lo que genera disminución en las relaciones sociales. Sin embargo, también puede experimentarse cuando no recibe la atención requerida por parte de su empresa.

Estrategia de prevención. Creación de grupos de chats entre sus compañeros de trabajo, asistir a las reuniones estipuladas por la empresa, para garantizar el contacto regular con sus compañeros y jefes de trabajo que permitan la socialización de ideas.

Conflicto de interacción-tecnología

Si al trabajador se le dificulta trabajar con las tecnologías de la información y las comunicaciones, estas herramientas se pueden convertir en un factor de riesgo psicosocial ocasionando un sentimiento de incompetencia en cuanto a las innovaciones tecnológicas y puede desarrollar tecnofobia, ansiedad, irritabilidad y tecnoestrés

Estrategia de prevención. Asistir a cursos de capacitaciones brindadas por la empresa para crear habilidades relacionadas con el uso de la tecnología en el trabajo y si lo considera necesario, solicite talleres o cursos de aquellas áreas en las que se le dificulta trabajar.

Propuesta de estrategias de gestión para favorecer la disminución de los riesgos psicosociales asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de esta IPS de la ciudad de Santa Marta.

Para la corrección de los factores de riesgos psicosociales secundarios al teletrabajo durante la pandemia por COVID 19 identificados en este proyecto de investigación se sugiere la creación de un manual donde se plasme de manera clara y coherente las acciones preventivas sugeridas en el presente trabajo para favorecer a la prevención de riesgos psicosociales, se recomienda a la empresa la socialización de las medidas preventivas propuestas para el

conocimiento de todos sus trabajadores y la creación e implementación de dicho manual, así como charlas y capacitaciones online donde además se le brinde la oportunidad al trabajador de dar a conocer si se encuentra bajo la influencia de algún factor de riesgo sin que se sienta estigmatizado con el propósito de realizar una intervención adecuada y oportuna con el equipo de seguridad y salud en el trabajo

También se propone la intervención de un psicólogo especialista en gestión de seguridad y salud en el trabajo para que aplique la batería de evaluación psicosocial a todo el personal que labora en la IPS que facilite un diagnóstico de riesgo validado por el Ministerio de Trabajo, toma de datos y diagnóstico del riesgo psicosocial, creación de estrategias para la prevención y abordaje de acuerdo a los resultados y divulgación de los mismos a la alta gerencia para el diagnóstico precoz y el tratamiento oportuno.

Conclusiones

El teletrabajo se ha convertido en una de las principales herramientas durante la pandemia por COVID 19 ya que ha permitido a los trabajadores realizar satisfactoriamente sus actividades laborales a distancia y de esta manera salvaguardar su integridad física, sin embargo pese a que es una muy buena herramienta de trabajo también puede asociarse a la aparición de riesgos psicosociales si no se tienen en cuenta factores fundamentales para el trabajador como lo son la demanda trabajo-familia, el rol indefinido, el aislamiento y el conflicto de interacción-tecnología.

También es importante que las entidades laborales tengan en cuenta la realización de actividades de prevención en aras de mantener el bienestar psicosocial de sus colaboradores y minimizar la presencia de factores de riesgo que pueden conllevar a la aparición de síntomas como el estrés, irritabilidad, ansiedad, depresión, fatiga mental y deserción.

Cuando se identifique la aparición de síntomas derivados de la exposición a riesgos psicosociales es imprescindible que sean intervenidos desde el área encargada de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo mediante diferentes niveles de prevención que reduzcan la exposición, ayuden al trabajador a incrementar sus habilidades para afrontar adecuadamente situaciones adversas y de esta forma minimizar los riesgos y evitar la aparición de dichos síntomas.

Debido a que en este proyecto de investigación se identificaron factores de riesgo psicosocial y aparición de síntomas asociados a la constante exposición de estos factores, se sugiere la creación de un manual donde se plasme de manera clara y coherente acciones preventivas que fortalezcan la prevención de riesgos psicosociales así como la socialización de dichas medidas preventivas para el conocimiento de todos sus trabajadores, también se sugieren charlas y capacitaciones online que dejen un entrenamiento en la identificación de factores de

riesgo y/o sintomatología derivada con el propósito de realizar intervención adecuada y oportuna con el equipo de gestión y seguridad en el trabajo.

Finalmente se propone la intervención de un psicólogo especialista en gestión de seguridad y salud en el trabajo para la aplicación de batería de evaluación psicosocial a todo el personal que labora en la IPS, anual, que facilite la toma de datos y el diagnóstico de riesgo psicosocial, creación de estrategias de prevención e intervención con base a los hallazgos y socialización de resultados a la alta gerencia para el diagnóstico precoz y el tratamiento oportuno.

Listado de referencias

- Afanador, S.A., Camargo, B. (2015). *Análisis jurídico del teletrabajo como alternativa laboral para empleados y empleadores del Municipio de San José en Cúcuta*. [Proyecto de grado]. Universidad Libre, Cúcuta.
[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10052/PROYECTODEGRADO TELETRABAJOSHARON-BELCY.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10052/PROYECTODEGRADO%20TELETRABAJOSHARON-BELCY.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Alcaldía de Santa Marta. (2020). *Geografía*. <https://www.santamarta.gov.co/geografia>
- Alvarado, R., Pérez, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). *Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile*. 140(9), 1154-1163. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>
- Ardila, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones* [estudio de caso]. Universidad Militar nueva granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Barrera, L., Casas M. & Lizarralde, A. (2019) *Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores* [Trabajo de grado]. Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23937/1/MANUAL%20DE%20PREVENCI%3%93N%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20.pdf>
- Belalcázar, J., Lasso, M, & Quiroz, P. (2019). *Análisis de la implementación del teletrabajo en las empresas de Colombia* [proyecto de investigación]. Universidad Santiago de Cali.
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/2069/1/AN%3%81LISIS%20DE%20LA%20IMPLEMENTACI%3%93N.pdf>
- Benavides, F., Ruiz, C. & García, A. (2007). *Trabajo y Salud*. En: F. G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García. *Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos*

- laborales* [Artículo]. Scielo.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271997000400009
- Bernal, C. (2009) *Metodología de la investigación* (tercera edición). Editorial Paearson.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Castañeda, C. (2017). *Análisis prospectivo del teletrabajo en Colombia al 2020*. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16631/Casta%C3%B1edaDeAvilaCarolinaRosa2017.pdf?sequence=1>
- Cómo afrontar el teletrabajo ante la amenaza del COVID-19*. (2020, 18 de marzo). Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia. <https://www.isotools.org/2020/03/18/como-afrontar-el-teletrabajo-ante-la-amenaza-del-covid-19/>
- Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo*. (2018). Quiron prevención.
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo#:~:text=por%20sus%20siglas%20en%20ingl%C3%A9s,ps%C3%ADquica%20o%20social%20del%20trabajador.>
- Chavez, P. (2014). *Valoración de Factores de Riesgo Psicosocial derivados del Ambiente Laboral en el Personal del Servicio de Emergencias del Hospital Enrique Garcés* [tesis de grado]. Pontificia Universidad católica del Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7637/Tesis%20Pablo%20Chavez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donoso, M. & Quiñinao A. (s.f.) *Bienestar psicosocial* [diapositivas de power point]. Pretzi.
<https://prezi.com/nibkylqdpfug/bienestar-psicosocial/?frame=a943241bba38f0cce3e8c6060b0dcf7df1b08543>
- Escobar, J. (2005, 24 y 25 de noviembre). *Colombia: Diálogo cultural y tecnologías de información y comunicación para el fortalecimiento de los procesos comunitarios* [Conferencia]. Memorias del evento, Santiago de Cali.
https://www.researchgate.net/publication/264668341_Colombia_Dialogo_cultural_y_tecnologias_de_informacion_y_comunicacion

- Galindo, M. (s.f.) *Tipos de estudios clínicos epidemiológicos* [diapositivas de power point].
Universidad de Salamanca. https://sabus.usal.es/bib_virtual/doc/pur_2estudios_epi.pdf
- Gómez, P., Hernández J. & Méndez, M. (2014), *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería* [Artículo]. Scielo.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>
- González. L., & Polo. C. (2013). *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia* [trabajo de grado]. Universidad Sergio Arboleda.
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/890>
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. & Braga, F. (2009, marzo-abril). *Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español (2007)*. Revista Española de Salud Pública. <https://www.redalyc.org/pdf/170/17083206.pdf>
- Insuasty, H., (S.F). *La salud mental y los sistemas de salud* [trabajo de investigación].
Universidad católica de Manizales.
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/764/Hector%20G%20Insuasty%20Obando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto colombiano de normas técnicas y certificación. (2010). *Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional*. Guía técnica colombiana GTC 45. <https://idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/gtc450.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2020). *Riesgos relacionados con la psicología*. INSHT. <https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/factores-psicosociales/>
- Jiménez, C. & Moreno. N. (2013). *Riesgos psicosociales en el teletrabajo* [Tesis de grado].
Universidad EAFIT. <https://core.ac.uk/download/pdf/47239251.pdf>
- Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida* (Primera edición). Editorial Uniandes. <https://www.libreriadelau.com/estres-laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud-mental-y-la-satisfaccion-con-la-vida-u-de-los-andes-9789586953092-psicologia/p>
- Mesa, Y. (2011). *Identificación de factores de riesgo psicosocial laboral en los proveedores de salud (médicos y enfermeras) del servicio de urgencias de la empresa social del estado*

- Hospital Universitario de Santander* [proyecto de grado]. Universidad Pontificia Bolivariana.
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1306/digital_20489.pdf?sequence=1
- Mingote, J., Bernardo, A. & Galvez, A. (2004). *Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención* *Burnout and the health of the medical professionals: review and preventive options* [Artículo]. Elsevier.
[https://doi.org/10.1016/S0025-7753\(04\)74484-X](https://doi.org/10.1016/S0025-7753(04)74484-X)
- Ministerio de agricultura y desarrollo rural, (2013). *Proyecto sistema de información geográfica municipal 2013* [fotografía]. Agronet.
http://bibliotecadigital.agronet.gov.co/bitstream/11438/8059/1/SIG-MUNICIPALES%20SANTA%20MARTA_MAGDALENA.pdf
- Ministerio de salud y de protección social. (2008). [Resolución 2646 de 2008] *por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Ministerio de salud.
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Ministerio del trabajo. & Pontificia Universidad Javeriana. (2015). *promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora*. Guía técnica general. <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>
- Ministerio de salud y protección social. (2020). *Orientaciones para la restauración de los servicios de salud en las fases de mitigación y control de la emergencia sanitaria por COVID-19 en Colombia*. Ministerio de salud.
<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/PSSS05.pdf>
- Ministerio de salud y protección social. (2020). *Telesalud y telemedicina para la prestación de servicios de salud en la pandemia por COVID-19*. Ministerio de salud.
<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/PSSS04.pdf>

- Ministerio de salud y protección social, Ministerio del trabajo & Fundación pública. (2020). [Circular externa 0018 de 2020]. *Acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias*. Ministerio de salud.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Circular-externa-0018-2020-acciones-contencion-coronavirus.pdf/92ccd0b4-c825-8eeb-a29c-89956d17c80b?t=1583870658660>
- Ministerio de las tecnologías de la información y comunicaciones. (2008). [Ley 1221 del 2008] *por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. MTIC. https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3703_documento.pdf
- Ministerio de tecnología de la información y comunicaciones, (2020). *La historia del teletrabajo* [artículo]. MTIC. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-19606.html>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020, 12 de marzo). *Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo*. Inicio/Sala de prensa/Noticias. MTIC. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones & Ministerio de Trabajo. (s.f.). *Libro blanco el abc del teletrabajo en Colombia*. MTIC. https://www.teletrabajo.gov.co/622/propertyvalues-7939_descargable_1.pdf
- Ministerio de trabajo. (2012). [Decreto 0884 del 2012] *por medio del cual se reglamenta la ley 1221 del 208 y se dictan otras disposiciones*. Ministerio del trabajo. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077
- Ministerio de trabajo. (2012). [Resolución 652 de 2012] *por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones*. Ministerio del trabajo. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20
- Ministerio de trabajo. (2012). [Resolución 1356 de 2012] *por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012*. Ministerio del trabajo.

- https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001356_de_2012.pdf/1fb4a978-0a6b-de95-2197-7ff9c0767fcc
- Ministerio de trabajo. (2012). [Resolución 2886 del 2012] *por la cual se definen las entidades que harán parte de la red nacional de fomento al teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. Ministerio del trabajo.
- https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00002886_de_2012.pdf/7fa40203-b5ce-102c-923d-3913787b6e83
- Ministerio de trabajo. (2015). [Decreto 1072 del 2015] *por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo*. Ministerio del trabajo.
- <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Ministerio de trabajo. (2019). [Resolución 2404 del 2019] *por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones*. Ministerio del trabajo.
- <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (1948). *Definición de salud*. OMS.
- <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
- Oficina Internacional del Trabajo OIT & Organización Mundial de la salud OMS. (1984). *factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. OIT.
- <http://www.factorespsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Orjuela, L. (2018). *Manual educativo sobre prevención de riesgos laborales en el teletrabajo* [Trabajo de grado]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/13591/1/OrjuelaPalaciosLauraLizeth2018.pdf>
- Peña, M. & Pérez, E. (2018). *Teletrabajo en Colombia una aproximación a los riesgos laborales* [Monografía]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/13612/1/Pe%C3%B1aAndradeMariaVirginia2018.pdf>

- Peralvo, D. (2020, 23 de marzo). *Guía de trabajo remoto para emprendedores en tiempos de Covid-19*. Impaqto. <https://www.impaqto.net/guia-trabajo-remoto-emprendedores/#respond>
- Perez, D. Garcia. J., Garcia. T., Ortiz. D. & Centelles. M. (2014, julio-septiembre). *Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud* [artículo]. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009
- Pinto, A. & Muñoz, G. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. *Escuela de psicología* [Artículo]. Universidad Adolfo Ibáñez. https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf
- Rubbini, N. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo* [Memoria académica]. Universidad Nacional de la Plata. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf
- Sandelowski, M. (2000). *Whatever happened to qualitative description*. *Research in Nursing & Health* 23: 334-340. doi: 10.1002/1098-240X(200008)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G
- 'Santa Marta sostenible' visiona el desarrollo para el territorio local. (2019, 10 de julio). El informador. <https://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/81-distrito/207790-santa-marta-sostenible-visiona-el-desarrollo-para-el-territorio-local>
- Sasintuña, L. (2018). *Propuesta de intervención de riesgos psicosociales para el centro de salud centro histórico del distrito 17d04 del ministerio de salud, en la ciudad de quito en el año 2017* [Trabajo de grado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16366/Disertaci%c3%b2n_Lizbeth%20Sasintu%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad de Valparaíso Chile. (2020). *Guía para el teletrabajo en condiciones de pandemia covid-2019*. Guía. https://bibliotecas.uv.cl/images/Dibra/Coronavirus/guia_teletrabajo_en_pandemia_covid19.pdf

ANEXO A

Cuestionario sobre riesgo psicosociales en el teletrabajador

Teletrabajador: este cuestionario tiene por objetivo evaluar posibles riesgos psicosociales relacionados con su actual ambiente de trabajo con la finalidad de tomar medidas preventivas. Por favor responda uno de los enunciados según sea el caso.

1. Ahora que trabajo en casa, siento que puedo compartir con mi familia:
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
2. En mi casa se diferencia la zona laboral de la zona familiar
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
3. ¿Puedo separar las funciones laborales de las del hogar?
 - d. Siempre
 - e. En ocasiones
 - f. Nunca
4. ¿Cuándo trabajo desde casa tengo un horario definido para empezar y terminar mi trabajo?
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
5. Ahora que trabajo en casa, siento que puedo compartir con mis compañeros de trabajo
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca

6. Hago uso de las tecnologías de la información y comunicación para relacionarme con mis compañeros de trabajo
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
7. He sentido la necesidad de trabajar en equipo
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
8. Mi jefe me da instrucciones claras
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
9. Tengo claridad de cuáles son mis funciones
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
10. Siento que las funciones que se me asignan son acordes a mi cargo
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
11. Cuando tengo inquietudes respecto a mi trabajo se con quién puedo resolverlas.
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca
12. Me explican los cambios tecnológicos que aplican en mi trabajo hasta que tenga claridad en ellos
 - a. Siempre
 - b. En ocasiones
 - c. Nunca

13. Siento que la organización para la cual trabajo me tiene en cuenta en actividades de bienestar
- Siempre
 - En ocasiones
 - Nunca
14. Las tareas asignadas para el desarrollo de mis funciones se cumplen en su totalidad durante la jornada laboral
- Siempre
 - En ocasiones
 - Nunca
15. Considero que el teletrabajo facilita mi labor como medico
- Siempre
 - En ocasiones
 - Nunca
16. Si para usted no fue fácil su labor como médico durante el teletrabajo responda la siguiente pregunta:
- Por la limitación del examen físico en modalidad virtual
 - Por la pobre descripción de lesiones por parte de los pacientes
 - Ninguna de las anteriores
17. Considero que la implementación del teletrabajo fue un cambio positivo en el tiempo de pandemia por Covid 19
- Si
 - No
18. ¿Durante el tiempo laborado en teletrabajo presentó episodios de ansiedad?
- Si
 - No
 - d.
19. ¿Durante el tiempo laborado en teletrabajo presentó episodios de irritabilidad?
- Si
 - No
20. ¿Durante el tiempo laborado en teletrabajo presentó episodios de estrés?

- a. Si
 - b. No
21. ¿Durante el tiempo laborado en teletrabajo presentó episodios depresivos?
- a. Si
 - b. No
22. ¿Durante el tiempo laborado en teletrabajo presentó episodios de fatiga mental?
- a. Si
 - b. No
23. ¿Consideró en algún momento renunciar a su trabajo debido a la carga laboral?
- a. Si
 - b. No
24. ¿Tuvo apoyo de algún profesional de la salud para el manejo de alguno de sus síntomas?
- a. Si
 - b. No

Nota: con su participación en este cuestionario, usted autoriza el uso de los resultados con fines académicos.

ANEXO B

Tabla 4

Variables.

Título del Proyecto: Prevención de riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19

Datos de los Investigadores

Nombres: Ana M. De la rosa y Estefany D. Ramírez

Pregunta de Investigación: ¿Cuáles son las estrategias de gestión que favorecen el control de los factores de riesgo psicosocial asociados a la implementación del teletrabajo durante la pandemia por COVID -19, de los médicos generales de una IPS de la ciudad de Santa Marta?

Cuadro de variables

VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
Control de los factores de riesgos psicosociales	Extralaborales Intralaborales Personales	Tipo de variable: independiente Enfoque: cualitativo Tipo de indicador: nominal
Implementación del teletrabajo	Riesgo psicosocial	Tipo de variable: dependiente Enfoque: cualitativo Tipo de indicador: nominal

Riesgo psicosocial	<p>Ansiedad</p> <p>Estrés</p> <p>Irritabilidad</p> <p>Depresión</p> <p>Fatiga mental</p>	<p>Tipo de variable: interviniente</p> <p>Enfoque: cualitativo</p> <p>Tipo de indicador: nominal</p>
Acciones de gestión	<p>Estrategias de Promoción</p> <p>Estrategias de Prevención</p> <p>Estrategias de mejora</p> <p>Control</p> <p>Seguimiento</p>	<p>Tipo de variable: interviniente</p> <p>Enfoque: cualitativo</p> <p>Tipo de indicador: ordinal</p>
Espacio en casa durante teletrabajo	<p>Zona familiar</p> <p>Zona laboral</p>	<p>Tipo de Variable: interviniente</p> <p>Enfoque: Cualitativa</p> <p>Tipo de indicador: nominal</p>
Actividades en casa durante teletrabajo	<p>Laborales</p> <p>Familiares</p> <p>Sociales</p>	<p>Tipo de Variable: interviniente</p> <p>Enfoque: Cualitativa</p>

	Personales	Tipo de indicador: nominal
Gestión Empresarial durante la implementación del nuevo modelo de atención virtual	Asignación de rol Inducción y capacitación Actividades de bienestar	Tipo de Variable: interviniente Enfoque: Cualitativa Tipo de indicador: nominal
El teletrabajo facilita la labor medica	Siempre En ocasiones Nunca	Tipo de Variable: interviniente Enfoque: Cualitativa Tipo de indicador: ordinal
Implementación del teletrabajo durante la pandemia por covid-19 es un cambio positivo	Si No	Tipo de Variable: interviniente Enfoque: Cualitativa Tipo de indicador: ordinal

Nota. La tabla de variable es fueete propia.

ANEXO C

*Cronograma***Tabla 4***Cronograma de actividades*

ID	Cronograma de actividades	Inicio	Fin	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
1	INVESTIGACION DE LA EMPRESA	20/10/2020	20/11/2020							
2	APLICAR CUESTIONARIO	20/11/2020	21/12/2020							
3	ANALISIS DE RESULTADOS	22/12/2020	21/01/2021							
4	IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO	21/01/2021	20/03/2021							
5	DETERMINACION DE MEDIDAS PREVENTIVAS	21/03/2021	20/04/2021							
6	SOCIALIZACION DE MEDIDAS PREVENTIVAS	21/04/2021	21/05/2021							

Nota. La tabla describe el orden cronológico en el que se desarrollan cada una de las actividades del presente proyecto de investigación

ANEXO D

*Presupuesto***Tabla 5***Presupuesto*

ítem	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1	INVESTIGACION DE LA EMPRESA	UND	1	\$ 8.075.720,00	\$ 8.075.720,00
2	APLICACIÓN DE CUESTIONARIO	UND	1	\$ 4.304.580,00	\$ 4.304.580,00
3	ANÁLISIS DE RESULTADOS	UND	1	\$ 4.204.900,00	\$ 4.204.900,00
4	IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO	UND	1	\$ 5.932.940,00	\$ 5.932.940,00
5	DETERMINACION DE MEDIDAS PREVENTIVAS	UND	1	\$ 5.933.180,00	\$ 5.933.180,00
6	SOCIALIZACION DE MEDIDAS PREVENTIVAS	UND	1	\$ 4.066.813,33	\$ 4.066.813,33
					\$ 32.518.133,33
Administración				20%	\$ 6.503.626,67
Imprevistos				1%	\$ 325.181,33
Utilidad				3%	\$ 975.544,00
IVA sobre la utilidad				19%	\$ 185.353,36
Total					\$ 40.507.838,69

Nota. La tabla describe el valor de las actividades a desarrollar del presente proyecto de investigación

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada Prevención de riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19, 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 firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre: Estefany de Jesús Ramírez Charris
CC. 1082877123

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada Prevención de riesgos psicosociales por teletrabajo del médico en pandemia por COVID-19, 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 firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre: Ana Maria De La Rosa Charris
CC. 1082877123