

UNIVERSIDAD EAN

**SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN – ESPECIALIZACIÓN
CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES OCASIONADOS
POR EL TELETRABAJO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO DEL BANCO DE
BOGOTÁ.**

**NOMBRE AUTORES:
VICTOR JOSÉ MENDOZA MANJARRES
DIANA ANDREA MEZA PARADA
NANCY YANETH PARRA MARTÍNEZ
MARÍA NAYIBE PÉREZ NIÑO**

BOGOTÁ, 2020

Resumen

La presente investigación, tiene por objeto realizar un diagnóstico de los riesgos Psicosociales en los teletrabajadores de la gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá, en la ciudad de Bogotá, este trabajo busca dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué efectos psicosociales ha generado el Teletrabajo en los empleados de la Gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá?

Para la construcción del marco teórico y legal se consultaron antecedentes de investigaciones similares y las leyes relacionadas con el teletrabajo (Ley 1221 de 2008, Decreto 884 de 2012, Resolución 2886 de 2012) y los riesgos psicosociales asociados a esta modalidad de trabajo. En el desarrollo del trabajo se emplea una metodología cuantitativa, de carácter descriptiva y se clasifica como no experimental, y busca evaluar la situación actual de los teletrabajadores del Banco, en un solo instante, a través de la aplicación de un cuestionario, que busca identificar, las causas y efectos psicosociales al realizar teletrabajo.

En la investigación se identifican las causas y consecuencias de riesgos psicosociales relacionados con el manejo de las TICS, trabajo y familia, aislamiento social y asignación de funciones y se dan recomendaciones para mitigar o eliminar estos riesgos. La principal causa encontrada se relaciona con la poca preparación en el manejo de las TICS y consecuencia producen tecnoestrés en los teletrabajadores del área de gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá en la ciudad de Bogotá D.C

Tabla de Contenido

1.	Descripción del problema	7
2.	Formulación del problema	10
3.	Objetivo general.....	10
4.	Objetivos específicos	10
5.	Justificación	10
6.	Marco Teórico.....	12
6.1	Historia del Teletrabajo.....	12
6.2	Teletrabajo en Colombia.....	13
6.3.	Hallazgos sobre el trabajo en la empresa bancaria colombiana.....	13
6.4.	Legislación que ampara al teletrabajo en Colombia.....	13
6.5.	Riesgos psicosociales en el trabajo.....	14
6.6.	Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo	15
6.7.	Riesgos para la salud mental.....	16
6.8.	Riesgos sobre la salud física	17
6.9.	Test Para medir los Riesgos Psicosociales.....	17
7.	Marco Institucional	18
7.1.	Visión.....	18
7.2.	Misión	18
7.3.	Organigrama.....	18
8.	Metodología.....	19
8.1	Enfoque	20
8.2	Alcance del estudio	20
8.3	Tipo de estudio.....	20
8.4	Diseño de la Investigación	21
8.5	Definición operacional.....	21
9.	Variables	22
10.	Hipótesis	24

11.	Población.....	24
12.	Muestra	25
13.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
14.	Discusión de los Resultados.....	34
15.	Conclusiones y Recomendaciones.....	35
16.	Lista de referencias.....	38
17.	Anexos.....	40

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Banco de Bogotá. Copyright 2020 por Banco de Bogotá.....	19
<i>Figura 2.</i> Género de los teletrabajadores. Elaboración propia.	26
<i>Figura 3.</i> Rango de edad de los teletrabajadores. Elaboración propia.	26
<i>Figura 4.</i> Cargos ocupados por los teletrabajadores. Elaboración propia	26
<i>Figura 5.</i> Porcentaje de personas que ha realizado teletrabajo. Elaboración propia.	27
<i>Figura 6.</i> Tipo de modalidad de teletrabajo realizada por los teletrabajadores. Elaboración propia	27
<i>Figura 7.</i> Porcentaje de teletrabajadores con claridad sobre los lineamientos sobre el teletrabajo. Elaboración propia.	27
<i>Figura 8.</i> Medios de comunicación empleados por los teletrabajadores. Elaboración propia.	28
<i>Figura 9.</i> Medios de comunicación empleados por los teletrabajadores. Elaboración propia.	28
<i>Figura 10.</i> Sensación de aislamiento social de los teletrabajadores. Elaboración propia.	28
<i>Figura 11.</i> Sensación de dificultad a la hora de alternar trabajo y familia. Elaboración propia. .	29
<i>Figura 12.</i> Sensación sobre las relaciones sociales de los teletrabajadores. Elaboración propia.	29
<i>Figura 13.</i> Conciliación laboral y vida privada de los teletrabajadores. Elaboración propia.	29
<i>Figura 14.</i> Consecuencias del teletrabajo en los teletrabajadores. Elaboración propia.....	30
<i>Figura 15.</i> Dificultad para conciliación laboral y vida privada de los teletrabajadores. Elaboración propia	30
<i>Figura 16.</i> Condiciones físicas para desempeñar teletrabajo. Elaboración propia.....	30
<i>Figura 17.</i> Supervisión por parte de los superiores hacia los teletrabajadores. Elaboración propia.	31
<i>Figura 18.</i> Consideración de aumento de carga laboral durante el teletrabajo. Elaboración propia.	31
<i>Figura 19.</i> Falencias en el manejo de las TICs. Elaboración propia.	31
<i>Figura 20.</i> Nivel de ansiedad con respecto al manejo de las TICs. Elaboración propia.	32
<i>Figura 21.</i> Frecuencia de pausas activas durante el teletrabajo. Elaboración propia.	32

<i>Figura 22.</i> Efectividad de las capacitaciones en el manejo de las TICs. Elaboración propia.	32
<i>Figura 23.</i> Frecuencia del soporte técnico durante el teletrabajo. Elaboración propia.	33
<i>Figura 24.</i> Agotamiento emocional durante el teletrabajo. Elaboración propia.....	33
<i>Figura 25.</i> Porcentaje de teletrabajadores con los recursos físicos para desempeñar el teletrabajo. Elaboración propia.	33
<i>Figura 26.</i> Frecuencia de desatención de la persona durante el teletrabajo. Elaboración propia.	34

1. Descripción del problema

La implementación del trabajo en el mundo data del año 1973 como consecuencia de la crisis petrolera que estaba viviendo los Estados Unidos en ese año, luego de que el científico Jack Nilles de la NASA, analizara esta modalidad de trabajo como una alternativa para superar la crisis. Uno de los objetivos principales de su investigación era reducir el traslado de los trabajadores a sus respectivas oficinas, con el fin de disminuir los problemas de transporte y de contaminación (Universidad Estatal a distancia, 2019) para esa época eran pocas las empresas en el mundo que implementaban teletrabajo por las dificultades en una comunicación sincrónica que permitiera dar soluciones a problemas de manera inmediata. Con la mejora en las tecnologías de la información (TIC) y la utilización de tecnologías que facilita la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones (Mintic, Mintrabajo, 2008).

Dicha facilidad de comunicación y la implementación de aplicaciones que facilitan el desarrollo de actividades fuera de la oficina ha encadenado a promover el teletrabajo en muchas empresas del mundo. En Colombia por el decreto ley 2663 del 5 de agosto de 1950 se adopta el código sustantivo del trabajo que regula los derechos individuales y colectivos de los trabajadores, con el objeto de salvaguardar a los teletrabajadores por la implementación de esta modalidad de trabajo se reglamentó el teletrabajo en el artículo 4 del decreto 884 de 2012 estableció que “el empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás oportunidades laborales entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública. De igual forma cobra mayor importancia contemplar los posibles riesgos a los se pueden ver sometidos los teletrabajadores ya que el solo hecho de realizar cualquier trabajo y según el cargo que desempeñe el colaborador dentro de la organización lo expone a varios tipos de riesgos entre los cuales se podrían mencionar: riesgos de seguridad, riesgos químicos, riesgos biológicos, riesgos de salud, riesgos ergonómicos entre otros.

Generalmente se ha pensado que el desempeñar un trabajo dentro de una oficina no representa mayor riesgo y que los accidentes no suceden, pero los empleados están en contacto permanente con computadores y en muchos casos durante largos periodos de tiempo, además están expuestos a lesiones debidas a golpes contra objetos, caídas, sobreesfuerzos por movimientos repetitivos etc.

En el entorno laboral, la gran mayoría de trabajadores permanecen por lo menos ocho horas del día, y dependiendo del trabajo, en muchas ocasiones están sentados, con un nivel de actividad física mínimo. Esto ayuda a que las personas se desacondicionen físicamente, lo cual promueve una actitud sedentaria relacionada directamente con cambios metabólicos y estructurales en el cuerpo humano (Minsalud, 2015); por esta razón las organizaciones con ayuda de la ARL y contando con la participación de los trabajadores tienen la obligación de desarrollar y ejecutar un programa de pausas activas el cual debe contener actividades que favorezcan la movilidad articular, ejercicios de fuerza para el desarrollo de la condición cardiovascular con el fin de activar el sistema y así disminuir el estrés generado por el cansancio físico y mental.

En 2007 el ministerio de la protección Social realizó la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, en dicha encuesta se reveló que los riesgos más frecuentemente reportados en los centros de trabajo son los relacionados con las condiciones ergonómicas movimientos repetitivos de manos o brazos, conservar la misma postura durante toda o la mayor parte de la jornada laboral, posiciones que pueden producir cansancio o dolor, seguidos por los agentes psicosociales relacionados con la atención de público y trabajo monótono (Ministerio de Trabajo, 2013). Mientras que en la segunda encuesta del año 2013 se ha invertido el orden, siendo los factores psicosociales los que ocupan el primer lugar con la atención al cliente puntuando esta lista, según (Jimenez & Moreno de Luca, 2013) el costo que debe asumir la ARL por enfermedades que genere el riesgo ergonómico de origen profesional, lleva a prestar mayor atención y a tener un mayor conocimiento frente a la prevención, evitando así incurrir en gastos elevados en atención médica, descuidando un factor de riesgo no menos importante el psicosocial.

Según la ley 1562 de Julio de 2012, publicada en el Diario Oficial 48488, que introdujo algunas modificaciones en el sistema de riesgos profesionales, se amplió el concepto de salud ocupacional a “seguridad y salud en el trabajo”, que debe entenderse como: Disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Diario oficial 48488, Ley 1562 de 2012). En Colombia debido al ausentismo generado por las enfermedades con origen psicosocial como el Burnout, el estrés, la fatiga laboral, la ansiedad, la depresión, trastornos cardiovasculares y psicosomáticos, úlceras, alergias, contracturas y dolor muscular entre otros (Jimenez & Moreno de Luca, 2013) , podría ser una de las razones por la cual no se ha dado gran importancia a este riesgo. Por ello en la resolución 2646 del Ministerio de protección exige la medición y control permanente de este riesgo y da parámetros que deben ser contemplados al momento de realizar dicha medición, los riesgos psicosociales a corto plazo se manifiestan a través de lo que denominamos estrés, que incluye diversos aspectos de la salud física, mental y social. A largo plazo la exposición a los riesgos psicosociales puede provocar alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, musculo esqueléticas y de la salud mental (Jimenez & Moreno de Luca, 2013).

Ahora a raíz de la situación mundial de la pandemia Covid muchas empresas se vieron obligadas a implementar el teletrabajo para garantizar la continuidad de su producción, ante la improvisación de la implementación de esta modalidad de trabajo de manera masiva no se tuvieron presente factores de riesgo que afectan la seguridad de los empleadores en sitios distintos a su lugar de trabajo, lo cual genera mayor desgaste emocional, agotamiento, cansancio y estrés.

2. Formulación del problema

El Banco de Bogotá debió implementar la misma medida de teletrabajo sin que a la fecha se realice mediciones de los riesgos psicosociales que puedan presentarse y tampoco se ha considerado el impacto frente a la salud del empleado como lo es el cambio del lugar de trabajo la generación de estrés y ansiedad por estar aislados, lo cual implica un cambio en la rutina. Y es por esto que pretendemos identificar ¿Qué efectos psicosociales ha generado el Teletrabajo en los empleados de la Gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá?

3. Objetivo general

- Identificar las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los teletrabajadores de la Gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá.

4. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los riesgos Psicosociales en los teletrabajadores de la gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá.
- Describir las consecuencias que se derivan de los riesgos psicosociales identificados en los teletrabajadores de la gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá.
- Formular recomendaciones que busquen mitigar los riesgos psicosociales de los teletrabajadores de la gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá.

5. Justificación

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) está modificando el contexto de trabajo y creando entornos laborales virtuales en los que se redefinen las habilidades y competencias de los trabajadores y donde surgen nuevos riesgos para la salud

(López & Segovía, 2008), una de las modalidades es el teletrabajo el cual genera beneficios para las empresas y los teletrabajadores entre los cuales se destacan para la empresa: la flexibilización de la planta física, descentralización de procesos, ahorros de tiempo y dinero por desplazamientos al lugar de trabajo, para los teletrabajadores: ahorros de tiempo y dinero por desplazamientos entre el hogar y la oficina, mayor presencia en el hogar entre otros. La implementación del teletrabajo, no solo va acompañado de mejoras, también podría generar dificultad durante el desarrollo de las actividades del trabajo asignadas, tales como sensación de aislamiento, tecnoestrés.

Con la presencia y el crecimiento del contagio en Colombia por el COVID, muchas empresas del país se vieron obligadas a implementar el teletrabajo para no detener los procesos de producción debido a las largas cuarentenas que se dieron para tratar de disminuir el contagio de este virus el cual está reglamentado en el país por medio de la ley 1221 de 2008, más sin embargo muchas empresas no lo implementan por no tener protocolos para teletrabajos en sus estructuras organizacionales. El presente trabajo se realiza ya que se presenta un incremento apreciable en la realización del Teletrabajo en la Gerencia de Desarrollo del Banco de Bogotá y aunque la empresa desde los años 2012, ya venía realizando esta modalidad de trabajo en un porcentaje (cerca del 1% de esta área del Banco), muchos no habían ni estaban preparados para esta modalidad de trabajo, que pueden generar estrés (el cual también se presenta en el trabajo presencial) al tener problemas al accesos de la información por posibles fallas a un acceso remoto al servidor de la empresa, o por desconocer el manejo de nuevas aplicaciones de redes sociales (falta de capacitación o autoaprendizaje). Según Jimenez & Moreno de Luca (2013) el costo que debe asumir la ARL por enfermedades que genere el riesgo ergonómico de origen profesional, lleva a prestar mayor atención y a tener un mayor conocimiento frente a la prevención de este, evitando así incurrir en gastos elevados en atención médica, descuidando un factor de riesgo no menos importante el psicosocial, razón por la cual a es a partir del año 2008 con la resolución 2646 del Ministerio de Protección publicada en el diario oficial 47059, en la que “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”.

Al realizar un trabajo fuera de la oficina hay varios riesgos que podrían no medirse al no tener la capacidad las ARL para hacer seguimiento al teletrabajador, dentro de los cuales están: riesgos ergonómicos, físicos etc. y uno que consideramos muy importante los psicosociales estos pueden desencadenar en enfermedades para la salud física y mental, por lo tanto se pretende identificar las causas y posibles consecuencia que genera el teletrabajo con la aplicación de un test el cual se adapta al contexto de análisis, los resultados de los riesgos identificados en la investigación le servirá al Banco de Bogotá para implementar medidas en conjunto con las administradoras de riesgo laborales y mitigar esos riesgos.

6. Marco Teórico

Para abordar sobre los factores psicosociales que el teletrabajo puede generar al ser esta una modalidad del trabajo se hace importante conocer los diferentes conceptos y los impactos de este tiene, razón por la cual se definen a continuación:

6.1 Historia del Teletrabajo.

El teletrabajo nace en los años 70 con la crisis del petróleo en Estado Unidos con el físico e ingeniero Jack Nilles quien empezó a pensar en formas de optimizar los recursos no renovables y optimizar estos recursos, ahorrar energía y evitar los problemas de transporte y para ello ideó llevar el trabajo al trabajador y así es como se crea el concepto de telecommuting lo cual logró disminuir la contaminación y el traslado innecesario a las zonas de trabajo mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Sin embargo, por la falta de desarrollo tecnológico no era posible llevarlo de manera masiva, no obstante, con la reducción de costos, el desarrollo tecnológico y el internet se empieza a masificar el teletrabajo, aunque esto solo se reconoce como una herramienta de flexibilidad en los años 90 (Reason, 2020). En el 2006, España inicio el Plan Concilia, para regular e impulsar el Teletrabajo en la administración Pública. En él se establecen medidas para favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de todos sus empleados. En 2010, el Congreso de Estados Unidos, expide la ley de mejora del Teletrabajo para impulsar y regular esta

tendencia en la administración. Actualmente múltiples las empresas utilizan el teletrabajo como una opción dentro de su organización laboral. Por ejemplo, el caso de IBM en Austria, Hewlett Packard en Estados Unidos o bien Siemens en Alemania.

6.2. Teletrabajo en Colombia.

Según estudio de la Corporación Colombia Digital y el Centro Nacional de Consultoría para el año 2018 Colombia tenía 122.278 teletrabajadores, así lo revela el Cuarto Estudio de Penetración del Teletrabajo en Empresas Colombianas.

Las ciudades con mayor número de teletrabajadores son Bogotá, que pasó de tener 55.848 trabajadores remotos en el 2016 a 63.995 en el 2018; Medellín, que pasó de 25.081 a 29.751 en el mismo periodo; Cali, que tuvo un crecimiento exponencial, pasando de 5.0723 a 13.379; Bucaramanga, que quintuplicó su cifra en dos años, pasando de 869 a 4.992, y Barranquilla, que se mantuvo con 4.827 teletrabajadores (Consultoría, 2018).

6.3. Hallazgos sobre el trabajo en la empresa bancaria colombiana

En Colombia, la empresa bancaria ha sido uno de los sectores empresariales que ha liderado el uso de las TIC, tanto como soporte de las funciones administrativas internas, como de las áreas de producción del negocio bancario. El sector que agrupa a las empresas bancarias en Colombia, denominado el sector bancario colombiano, o la banca colombiana, suma alrededor de 40,000 trabajadores, distribuidos en 21 bancos, de los cuales se toman los 108 agremiados en la Asociación de Instituciones Financieras ANIF (López & Segovía, 2008).

6.4. Legislación que ampara al teletrabajo en Colombia

6.4.1 Ley 1221 de 2008. Establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, además de las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo para la población vulnerable. Crea la Red Nacional de

Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los Teletrabajadores (Mintic, 2020) De esta ley cabe resaltar el artículo seis (6) numeral nueve (9) donde se establece que el empleador debe contemplar el puesto de trabajo del empleado dentro de los planes y programas de salud ocupacional, además de contar con una red de atención de urgencias en caso de enfermedad o accidente del teletrabajador cuando este laborando.

Decreto 884 de 2012. Especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y Teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARLs y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo (Mintic, 2020). En su artículo ocho (8) dice que la normatividad vigente debe indicar las obligaciones del empleador y del teletrabajador en seguridad y previsión de riesgos profesionales donde el empleador a través del reglamento interno o mediante resolución especifica las condiciones para que opere el teletrabajo en la empresa privada o pública.

Resolución 2886 de 2012. Define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete (Mintic, 2020).

6.5. Riesgos psicosociales en el trabajo.

En Colombia, a partir del Decreto 614 de 1984, comienza a aparecer el sufijo psi o la referencia a lo psicológico a nivel de riesgo, con esto se abre paso al aspecto del riesgo psicológico; pero solo dos décadas después a través de la Resolución 2646 de 2008 se define el riesgo acompañado de la noción de factores de riesgo psicosocia (Dáz & Retería, 2017). Con dicha resolución se definen los riesgos psicosociales como “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”, generando daños psicológicos, fisiológicos o sociales en el trabajador (Vargas & Casas, 2019). Estos riesgos surgen si algunos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con alta probabilidad de generar efectos negativos en la salud del trabajador y puede llegar a ocasionar repercusiones en la organización (Vargas & Casas,

2019). Los cambios repentinos en la actividad puede generar problemas en la salud, que se enmarcan en los factores de riesgo psicosocial que en Colombia han estado presente en los actores contemplados dentro de la seguridad y salud laboral, es a partir del año 2008 con la resolución 2646 del Ministerio de Protección publicada en el diario oficial 47059, en la que “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”. A partir de esta resolución el factor de riesgo psicosocial se incluye como elemento esencial de la actividad preventiva para disminuir los riesgos laborales llevándolo a ser un tema de mayor interés y convirtiéndolo en un reto en términos de prevención y promoción tanto para las Administradoras de Riesgos Laborales, como para las empresas y los empleados (Jimenez & Moreno de Luca, 2013).

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

6.6. Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo

A partir de la revisión bibliográfica realizada para este trabajo se encontró que hay una serie de aspectos que implican riesgos por teletrabajar, según Rubbini (2012) se presentan los siguientes riesgos: control y autonomía en el trabajo, relaciones sociales, flexibilidad, conciliación vida privada y laboral, uso de las tecnologías de la información y la comunicación, competencias/exigencias, desarrollo profesional.

Respecto de la clasificación de los factores de riesgo psicosocial mencionada en un punto anterior de este trabajo, hacemos la siguiente asociación: La flexibilidad refiere a la organización del tiempo de trabajo y la conciliación vida privada y laboral, el control y autonomía hablan de la

falta de autonomía (o del exceso de la misma). El teletrabajo requiere el incremento y/o desarrollo de ciertas competencias específicas, solo que a veces pueden llevar a un desarrollo cultural y otras simplemente aumentar el nivel de exigencias; las tecnologías de la información y la comunicación pueden marcar la intensidad en el trabajo. Finalmente al referirnos a las relaciones sociales nos ocuparemos de los vínculos sociales en el teletrabajo. (Rubbini, 2012).

6.7. Riesgos para la salud mental

Los riesgos a los que está expuesto el teletrabajador, respecto de su salud mental son: estrés por sobrecarga de trabajo o por trabajar que provoca irritabilidad, problemas de concentración además la sobrecarga puede llevar a algunas personas (con ciertas características) a la “adicción al trabajo”.

Perturbaciones psíquicas como: la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, etc., originados en la fatiga mental.

Temor, aburrimiento, sensación de aislamiento lo que a su vez provoca: Incertidumbre en la actuación (mayor probabilidad de tomar decisiones erróneas), Alteración de la percepción del tiempo, Fatiga patológica (física y/o intelectual), desequilibrios y conductas alteradas, tanto a nivel socio-afectivo como cognitivo, además de trastornos del sueño, mayor tensión y descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad.

Sintomatología somática propia de la depresión, conflicto de rol, proveniente de tener que atender a expectativas conflictivas del cliente y de la organización empleadora, Riesgos provenientes del uso de TICs, como es el caso del estrés por la mala adaptación (emocional, cognitiva y/o conductual) a cualquier medio informático, problemas emocionales que pueden conducir a alteraciones mentales surgidos de frecuentes conflictos entre las emociones “requeridas” en su trabajo y las que el trabajador realmente quiere expresar.

6.8. Riesgos sobre la salud física

Según cómo se concrete el teletrabajo puede significar algunos riesgos para la salud física del trabajador. Debido a que se trata de una actividad de tipo cognitivo, donde se está la mayoría del tiempo sentado, el sedentarismo es un factor nocivo de riesgo. Este favorece o agrava el riesgo de enfermedades diversas y contribuye a deteriorar el funcionamiento cotidiano o simplemente impide el mayor disfrute de las experiencias diarias. Puede ser realizado en malas condiciones de tipo ergonómico: mala ubicación física del puesto de trabajo en el conjunto de la casa, mal equipamiento del espacio físico de trabajo, problemas de luz, temperatura que pueden provocar (Rubini, 2012):

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

6.9. Test Para medir los Riesgos Psicosociales

Una prueba que permite la evaluación de los factores de riesgo psicosocial es el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), la cual fue desarrollada por el Centro Nacional Danés de Investigación para el Ambiente de Trabajo como un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas (Moncada, Llorens, & R, 2014).

7. Marco Institucional

7.1. Visión

Ser el Banco líder y referente en Colombia y Centroamérica, que crece con el progreso de sus clientes, de su equipo humano, de sus accionistas y del país.

7.2. Misión

Un Banco líder en Colombia para el mercado de empresas, personas y el sector social. El mejor apoyo para el crecimiento y progreso de sus clientes. Un Banco que cumple con los objetivos de liderazgo en eficiencia, rentabilidad, utilidad y generación de valor que esperan los accionistas

7.3. Organigrama

8.1 Enfoque

Para este trabajo se desarrolla un enfoque cuantitativo el cual tiene los siguientes pasos:

a) Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas versan sobre cuestiones específicas, b) una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente, lo que se conoce como revisión de literatura, c) se construye un marco teórico con la revisión de la literatura, d) se evalúan unos resultados de la investigación con una recolección de datos (Hernandez, Fernandez, & Baptista)

8.2 Alcance del estudio

Es de carácter descriptivo, busca diagnosticar las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales en los teletrabajadores de la Gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá, para esto se toma una muestra representativa para determinar la población objeto de estudio a la cual se le aplica una encuesta, por medio de la cual podemos cuantificar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos desde la percepción de los encuestados.

8.3 Tipo de estudio

Este trabajo es de carácter descriptivo, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se sometan a un análisis, es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), con esta investigación se busca conocer la percepción actual de los teletrabajadores de la gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá. Con la aplicación de la encuesta riesgos psicosociales en teletrabajadores se describirán en cuatro categorías estos riesgos, las cuales son: Trabajo y familia, aislamiento, tecnoestrés y asignación de funciones.

8.4 Diseño de la Investigación

El diseño del trabajo se clasifica como no experimental, no hay una relación entre las variables dependiente ni independiente y busca evaluar la situación actual de los teletrabajadores del Banco, en un solo instante cuando se aplica la encuesta razón por la cual se clasifica la investigación como transversal.

8.5 Definición operacional

La medición de las variables se realizará con porcentajes, se realizará una interpretación de los resultados acorde a los porcentajes dados en las respuestas del cuestionario, es el insumo para poder identificar las causas y construir una matriz de causas consecuencias de los riesgos psicosociales. La secuencia para el desarrollo de la investigación se desarrolla de la siguiente manera: para determinar las principales metodologías utilizadas para la identificación de los riesgos psicosociales por la realización de teletrabajo en la Gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá y poder realizar un diagnóstico del estado actual de los teletrabajadores de esta entidad, se realiza consulta de información a través de la búsqueda (en bases de datos) y análisis de literatura relacionada con el objeto de estudio, por medio del cual se obtiene un Marco Teórico para la investigación, del mismo modo, la información obtenida de la literatura y de la experiencia de los autores del trabajo, permite identificar las variables susceptibles de medición para identificar los posibles riesgos psicosociales de estos teletrabajadores.

Para la siguiente fase de la investigación se emplea el método cuantitativo, que consiste en la recolección de información a partir una encuesta adaptada del Manual del Metodo CoPsoQ – Ista 21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales del Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de Barcelona del año 2014 y de investigaciones similares que nos permiten tener referencias para construir las preguntas del cuestionario, el cual se aplica a una población finita de trabajadores del Banco que actualmente hacen teletrabajo en el área de gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá. A partir de las variables de medición identificadas por el método CopsoQ y consulta de trabajos similares, se adapta, elabora y aplica una encuesta

(herramienta cuantitativa), con el objetivo de identificar las causas y consecuencias de los posibles riesgos psicosociales por la realización de teletrabajo que podrían generar un riesgo para la salud en esta área del Banco. La encuesta se diligencia de forma anónima, para evitar evasiones u omisiones en las respuestas dadas, y está relacionada con las exigencias del trabajo, grado de definición de tareas, el apoyo recibido en el trabajo, los cambios por la manera de realizar una nueva forma de trabajo, y preguntas relacionadas con la salud y satisfacción entre otros.

Una vez aplicado el cuestionario, se procede al análisis de los datos con el fin de identificar los riesgos psicosociales de acuerdo a una escala de valoración porcentual. Se elabora una matriz de los posibles riesgos presentes por la realización del teletrabajo y las probables consecuencias que estas pueden generar en los trabajadores que realizan teletrabajo.

9. Variables

Las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales serán analizados mediante la aplicación de un cuestionario de 25 preguntas, por medio de una escala de medición determinaremos que tan favorable o desfavorables son las los riesgos psicosociales a determinar en el cuestionario, para ello se clasifican en cuatro categorías las cuales son: trabajo y familia, aislamiento, tecnoestrés y asignación de funciones.

Trabajo y familia: respecto a esta categoría se evalúan aspectos relacionados con la dificultad de poder compartir con la familia mientras se realiza trabajo en casa. (Barrera, Fernanda, Marroquin, Maria, Vargas, & Adriana, 2019).

Aislamiento: se evalúan factores por disminución de contacto social con los compañeros al realizar teletrabajo por la disminución de sus relaciones con sus compañeros de trabajo (Barrera, Fernanda, Marroquin, Maria, Vargas, & Adriana, 2019).

Tecnoestrés: se evalúa el riesgo que se genera en el teletrabajador por el desconocimiento de herramientas de tecnologías de la comunicación, necesarias para realizar el trabajo o por no contar con el apoyo inmediato ante problemas por el uso o conexión a servidores para obtener

información para realizar tareas asignadas (Barrera, Fernanda, Marroquin, Maria, Vargas, & Adriana, 2019).

Asignación de funciones: se evalúa si son claras las funciones a realizar por los teletrabajadores (Barrera, Fernanda, Marroquin, Maria, Vargas, & Adriana, 2019).

Variables Nominales: pueden incluir dos categorías (dicotómicas) o bien tres o más categorías (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), en la Tabla 1, se presentan las variables que se analizan y su definición operacional (medida de la variable).

Tabla 1. Preguntas de la encuesta

Variable	Opciones de respuesta	Unidad de medida
Genero	Mujer/Hombre/Prefiero no decirlo/Otro	Porcentaje
Edad	18 años a 24 años/ 25 años a 34 años/ 35 años a 44 años / 45 años a 54 años/ Mas de 54 años	Porcentaje
Cargo	Directivo / Gerencial / Profesional / Técnico	Porcentaje
Realización de teletrabajo anteriormente	Si / No	Porcentaje
Modalidad de teletrabajo	Suplementario (teletrabajo al menos dos días a la semana) /Autónomo (Teletrabajo al 100%)	Porcentaje
Conocimiento de rol	Si/No	Porcentaje
Comunicación con compañeros de trabajo	E-mail/ Llamada/ Chat/ Videoconferencia/ Todos los anteriores	Porcentaje
Conectividad a internet	Si / No	Porcentaje
Aislamiento Social	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje
Dificultad para alternar trabajo y familia	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje
Relaciones sociales laborales	Aislamiento físico o social/ Estado de soledad/ Baja relación social con sus compañeros y jefe de trabajo/Ninguna de las anteriores	Porcentaje
Conciliación laboral y vida privada	Dificultad a la hora de compaginar vida laboral y familia/ Superposición de tareas de trabajo y domestica / Delimitación de un espacio físico en el hogar/ Complicaciones en los horarios de trabajo y comida	Porcentaje
Consecuencias del teletrabajo	Ha aumentado su consumo de licor/ Ha aumentado su peso por exceso de consumo de comidas/ Ha aumentado su actividad de realización de deporte/ Ha aumentado su insomnio/ Ninguna de las anteriores	Porcentaje

Continuación

Variable	Opciones de respuesta	Unidad de medida
Dificultad para realizar las tareas del trabajo antes que las domesticas	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje
Disponibilidad de espacio físico de trabajo en casa	Si / No	Porcentaje
Exceso de supervisión por parte de su jefe	Si / No	Porcentaje
Aumentado la cantidad de trabajo	Si / No	Porcentaje
Problemas en el manejo de las TICs	Si/No	Porcentaje
Nivel de ansiedad	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje
Descanso / pausas activas	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje
Capacitación en manejo de plataformas	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje
Soporte tecnológico por parte de la empresa	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje
Agotamiento emocional	Si/No	Porcentaje
Herramientas de trabajo	Si/No	Porcentaje
Presenta desatención de la persona	Siempre/A veces /Nunca	Porcentaje

Fuente: (Autores)

10. Hipótesis

La realización de teletrabajo puede generar problemas de salud mental que redundan en problemas de salud física.

11. Población

La población objeto de estudio son las personas de la gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá que actualmente realizan teletrabajo.

12. Muestra

Del total de personas que laboran en el área de gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá, en la ciudad de Bogotá, actualmente realizan teletrabajo 200 personas, de acuerdo a esta población se determina la muestra con la Ecuación 1:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{s^2 - (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Ecuación 1. Determinación de tamaño de muestra.

n: tamaño necesario o mínimo de la muestra

Z: Valor correspondiente a un intervalo de confianza, según la curva normal: 95 %

p: probabilidad de que suceda el evento: 50 %

q: probabilidad de que el evento no suceda: 50 %

s: error permitido: 5 %

N: tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 20}{0.05^2 - (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 132 \text{ Personas}$$

Dada la contingencia actual que se vive por la pandemia no fue posible tomar la totalidad de la muestra, por ende para este estudio se encuestaron 45 personas.

13. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos usaremos un cuestionario de preguntas cerradas, estas presentan categorías u opciones de respuestas que han sido previamente delimitadas. Es decir, se

presentan las posibilidades de respuestas a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuestas) o incluir varias opciones de respuestas (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

14. Resultados

1. ¿Con que género se identifica?

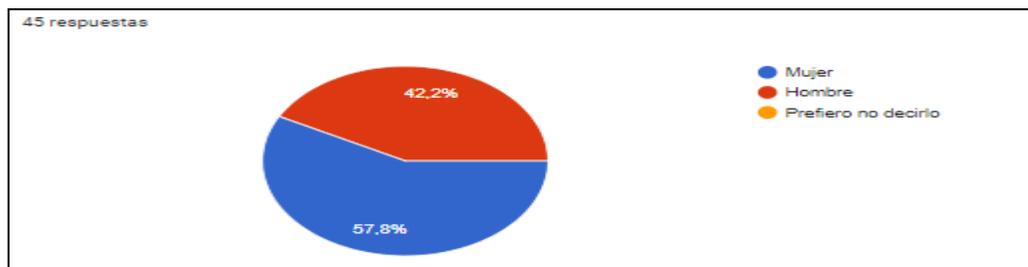


Figura 2. Género de los teletrabajadores. Elaboración propia.

2. ¿Cuál es su rango de edad?

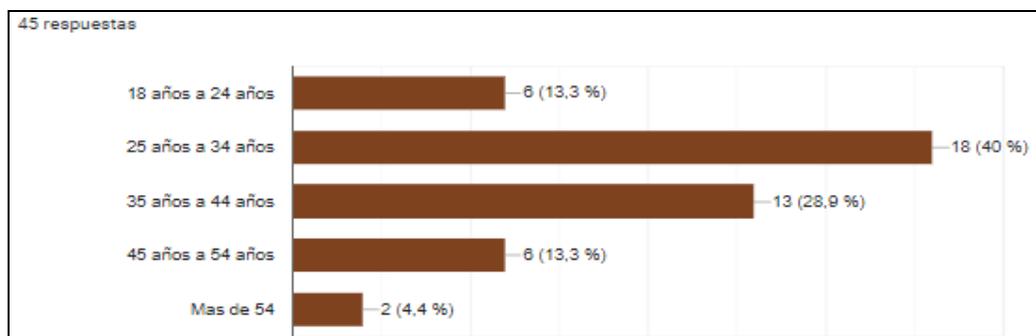


Figura 3. Rango de edad de los teletrabajadores. Elaboración propia.

3. ¿Qué cargo ocupa actualmente?

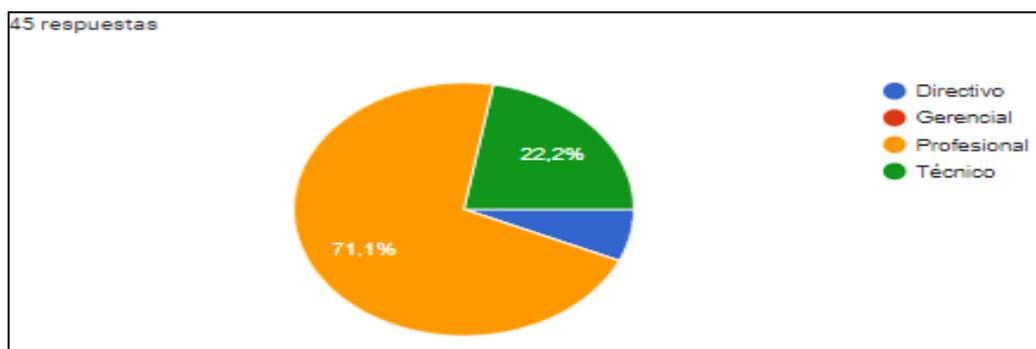


Figura 4. Cargos ocupados por los teletrabajadores. Elaboración propia

4. ¿Usted ha realizado en algún momento teletrabajo?

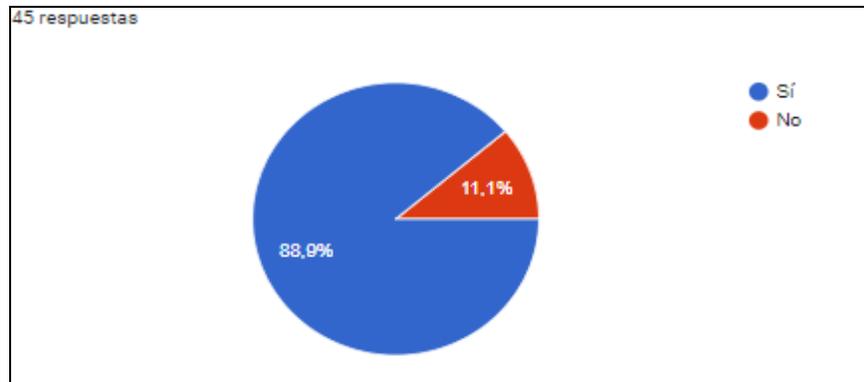


Figura 5. Porcentaje de personas que ha realizado teletrabajo. Elaboración propia.

5. ¿Qué modalidad de teletrabajo realiza?

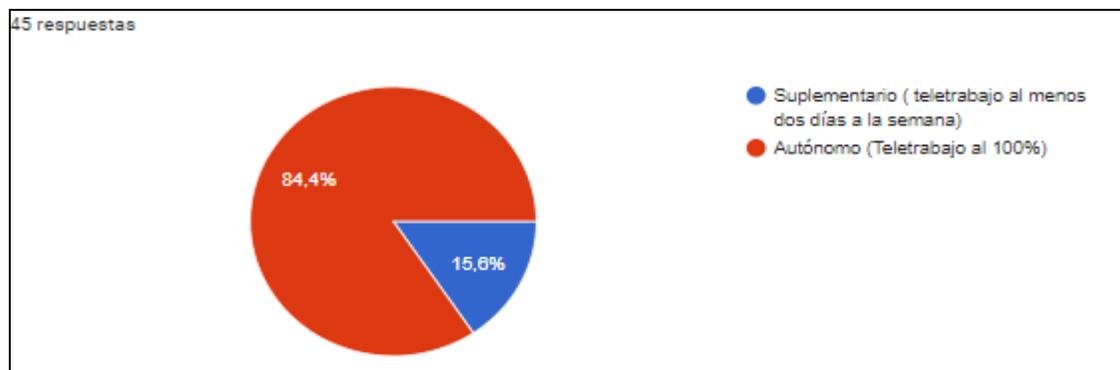


Figura 6. Tipo de modalidad de teletrabajo realizada por los teletrabajadores. Elaboración propia

6. ¿Tiene claro los lineamientos para realizar teletrabajo?

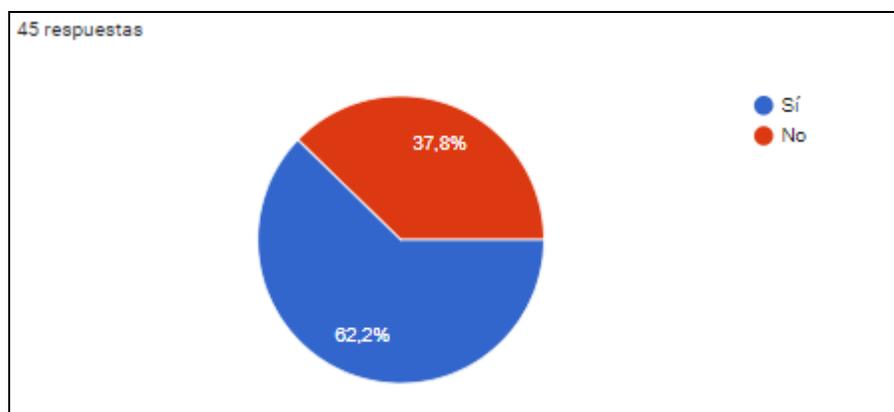


Figura 7. Porcentaje de teletrabajadores con claridad sobre los lineamientos sobre el teletrabajo. Elaboración propia.

7. ¿Cuáles son los medios empleados para relacionarse con sus compañeros de trabajo?

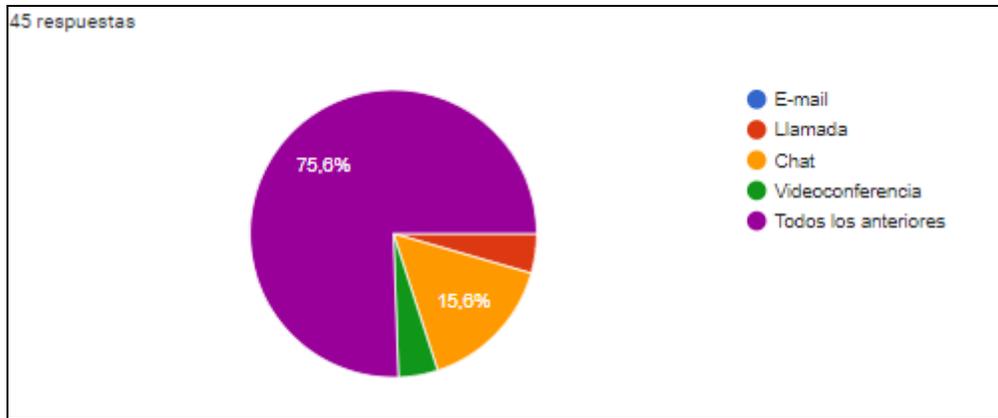


Figura 8. Medios de comunicación empleados por los teletrabajadores. Elaboración propia.

8. ¿Tiene buena conectividad a internet durante el teletrabajo?

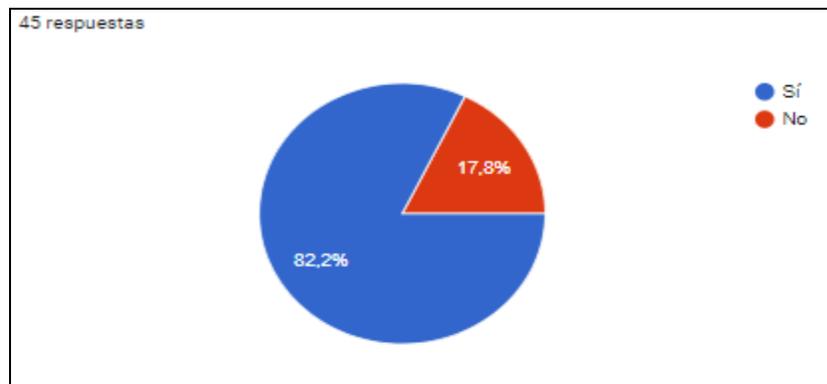


Figura 9. Medios de comunicación empleados por los teletrabajadores. Elaboración propia.

9. ¿Durante el teletrabajo con qué frecuencia experimenta aislamiento social?

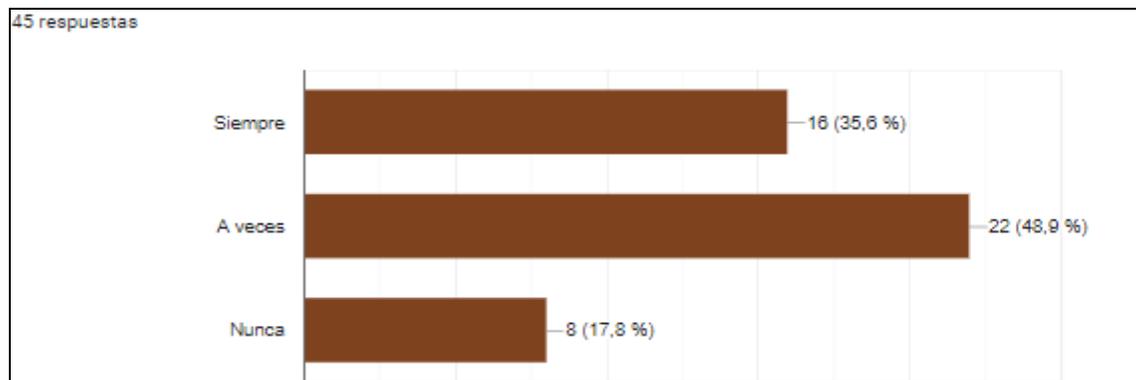


Figura 10. Sensación de aislamiento social de los teletrabajadores. Elaboración propia.

10. ¿Durante el teletrabajo con qué frecuencia presenta dificultades a la hora de alternar trabajo y familia?

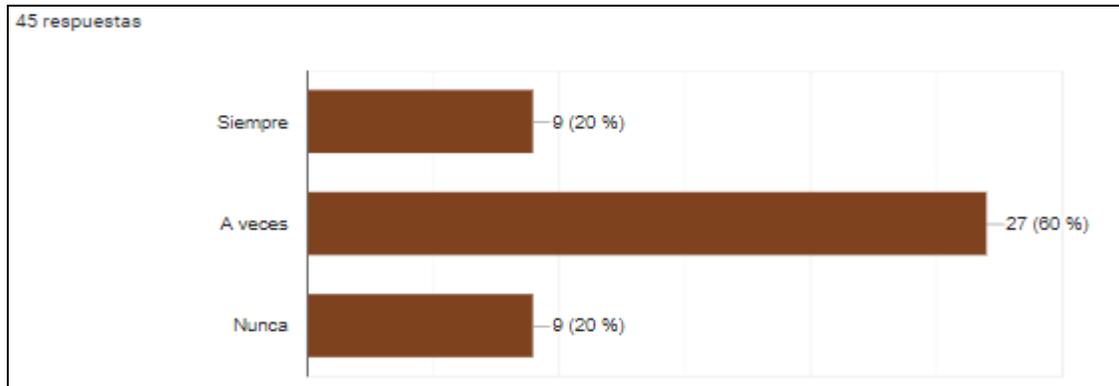


Figura 11. Sensación de dificultad a la hora de alternar trabajo y familia. Elaboración propia.

11. ¿Respecto a las relaciones sociales laborales siento?

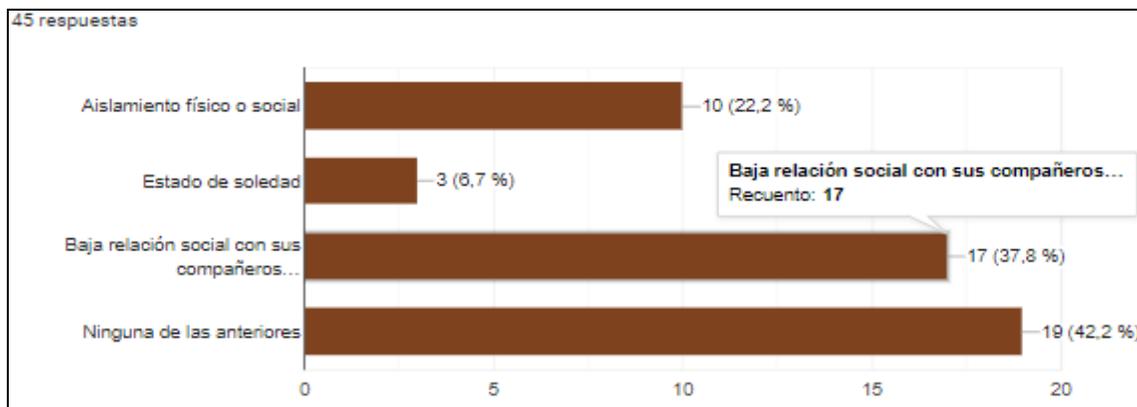


Figura 12. Sensación sobre las relaciones sociales de los teletrabajadores. Elaboración propia.

12. ¿Respecto a la conciliación laboral y vida privada considera que?



Figura 13. Conciliación laboral y vida privada de los teletrabajadores. Elaboración propia.

13. ¿Con la realización del teletrabajo usted considera que?

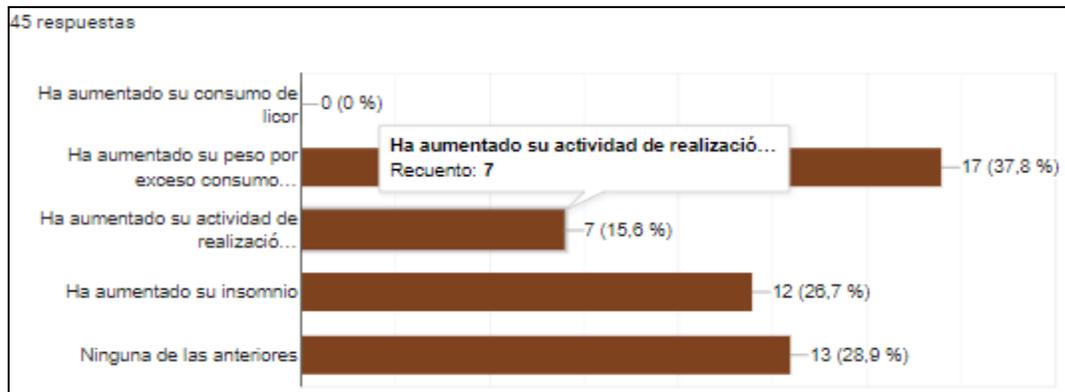


Figura 14. Consecuencias del teletrabajo en los teletrabajadores. Elaboración propia.

14. ¿Durante el teletrabajo con qué frecuencia presenta dificultad para realizar las tareas del trabajo antes que las domesticas?

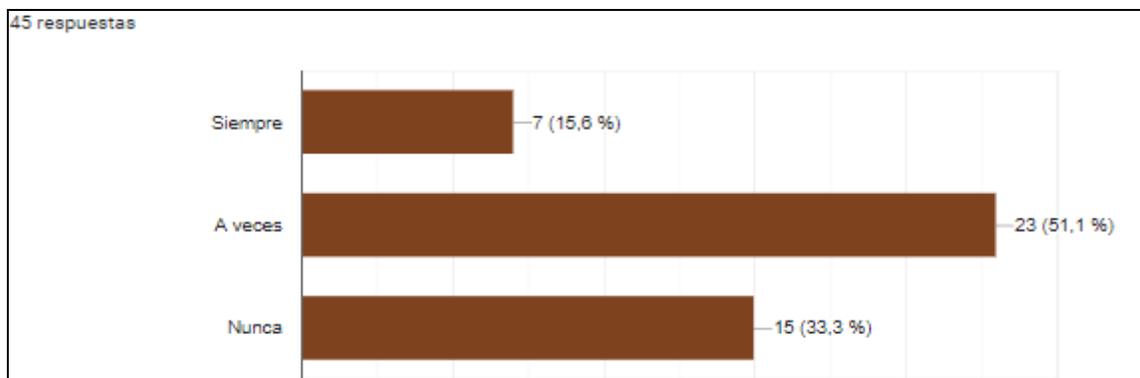


Figura 15. Dificultad para conciliación laboral y vida privada de los teletrabajadores. Elaboración propia

15. ¿Cuenta con un espacio físico para realizar su trabajo en su hogar?

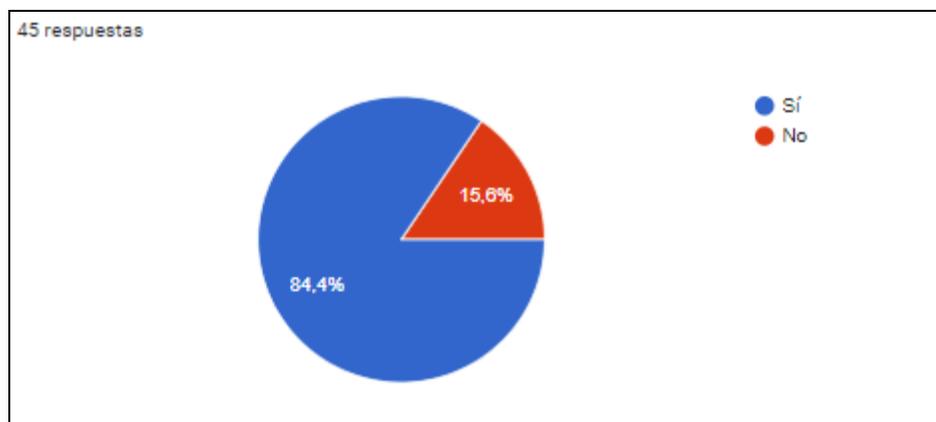


Figura 16. Condiciones físicas para desempeñar teletrabajo. Elaboración propia

16. ¿En teletrabajo presenta exceso de supervisión por parte de su jefe?

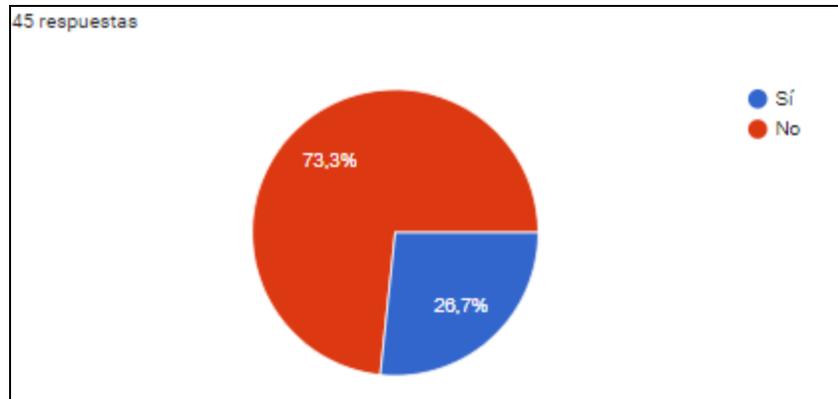


Figura 17. Supervisión por parte de los superiores hacia los teletrabajadores. Elaboración propia.

17. ¿Considera que el teletrabajo ha aumentado la cantidad de trabajo?

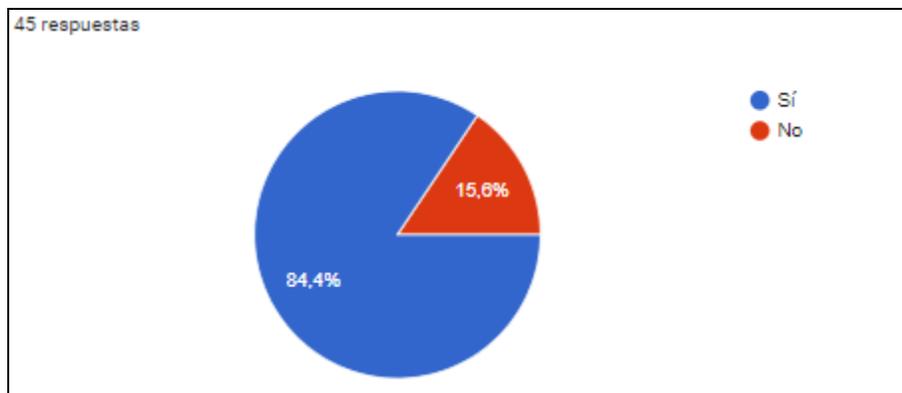


Figura 18. Consideración de aumento de carga laboral durante el teletrabajo. Elaboración propia.

18. ¿En el teletrabajo ha detectado falencias en el manejo de las TICs?

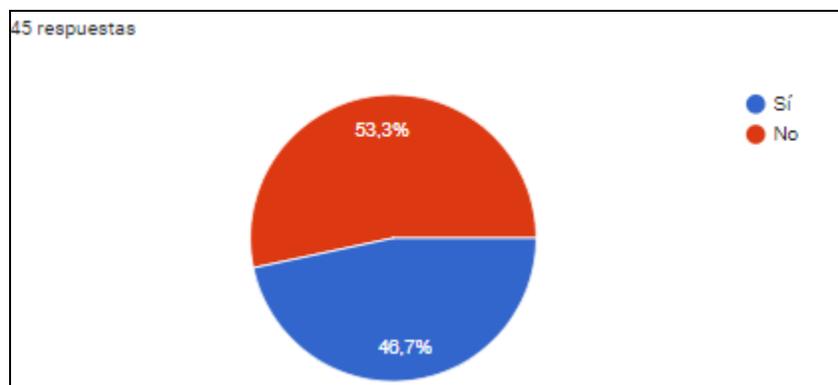


Figura 19. Falencias en el manejo de las TICs. Elaboración propia.

19. ¿El uso de las tecnologías de la información ha aumentado sus niveles de ansiedad?

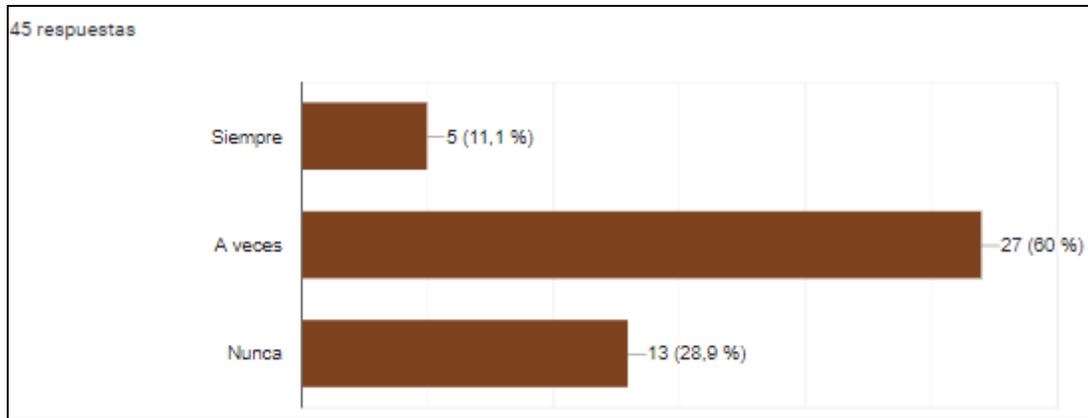


Figura 20. Nivel de ansiedad con respecto al manejo de las TICs. Elaboración propia.

20. ¿Desde que realiza teletrabajo toma sus descansos o realiza pausas activas?

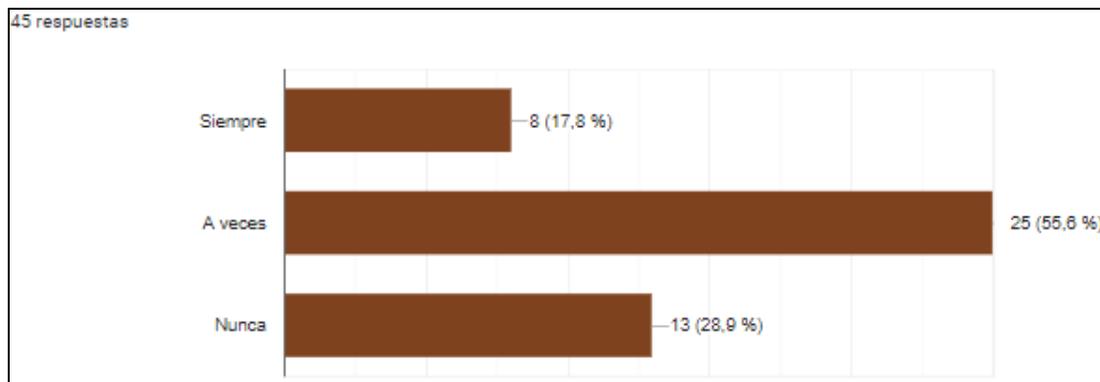


Figura 21. Frecuencia de pausas activas durante el teletrabajo. Elaboración propia.

21. ¿Es suficiente la capacitación realizada por la empresa en el manejo de las aplicaciones, plataformas virtuales, acceso a los servidores?

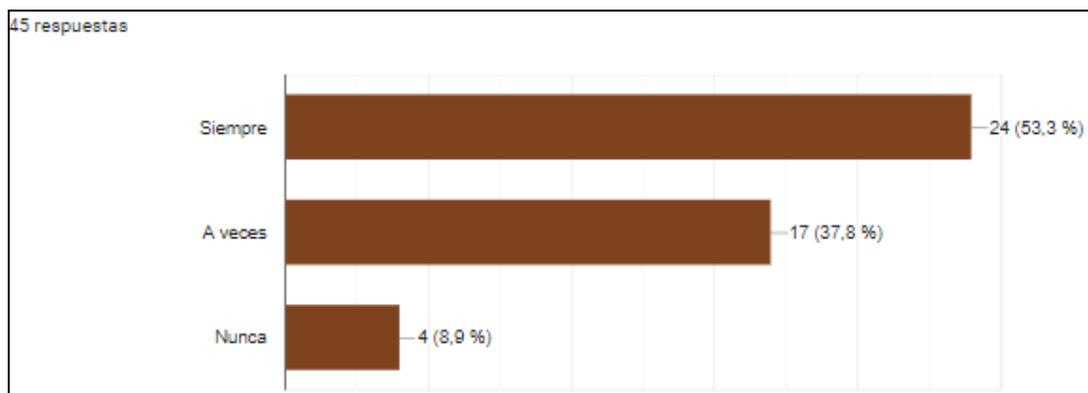


Figura 22. Efectividad de las capacitaciones en el manejo de las TICs. Elaboración propia.

22. ¿Cuando presenta dificultades durante el uso de las TIC tiene soporte tecnológico por parte de la organización?

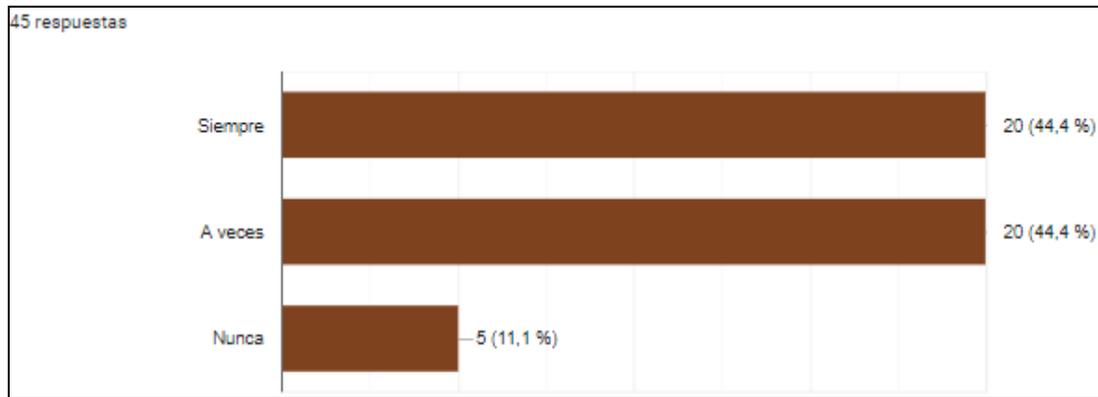


Figura 23. Frecuencia del soporte técnico durante el teletrabajo. Elaboración propia.

23. ¿Presenta agotamiento emocional ante sus esfuerzos por lograr resultados satisfactorios en el trabajo?

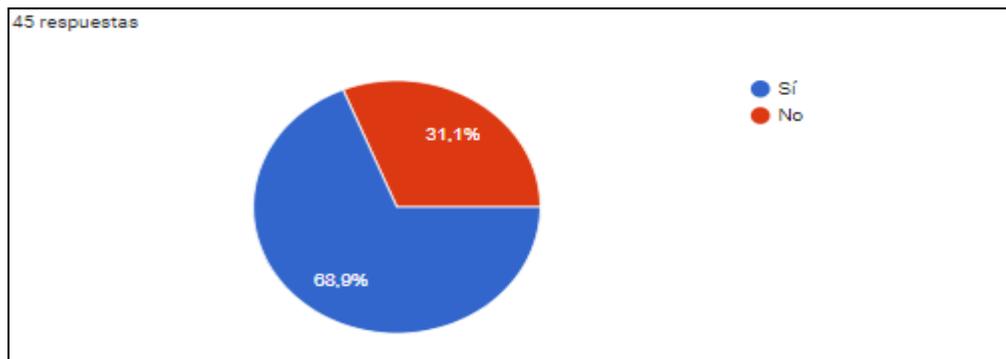


Figura 24. Agotamiento emocional durante el teletrabajo. Elaboración propia.

24. ¿Cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar teletrabajo?

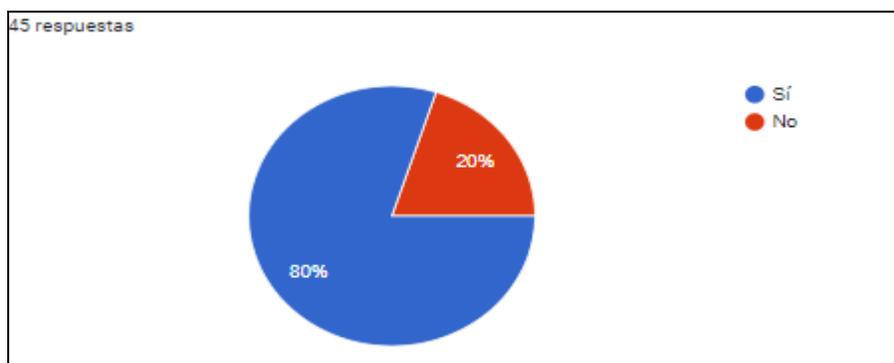


Figura 25. Porcentaje de teletrabajadores con los recursos físicos para desempeñar el teletrabajo. Elaboración propia.

25. ¿Presenta desatención de la persona? (trabajar en pijama, no alistarse para el trabajo)

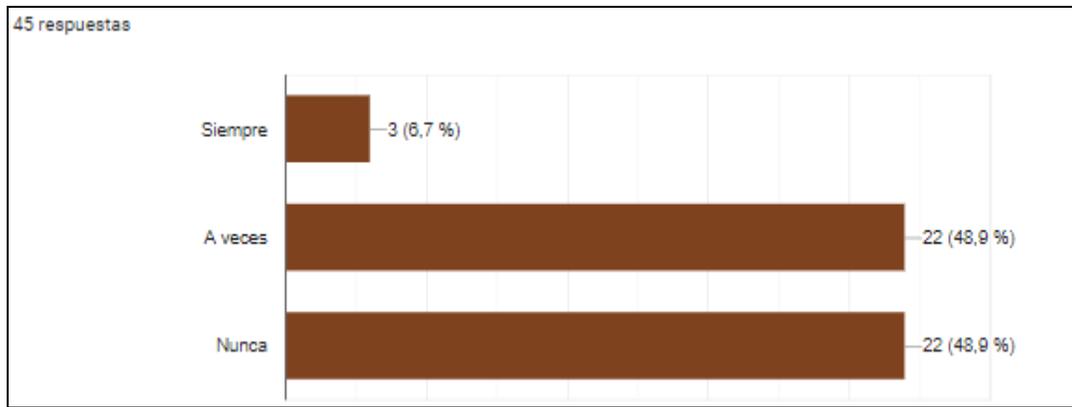


Figura 26. Frecuencia de desatención de la persona durante el teletrabajo. Elaboración propia.

14. Discusión de los Resultados

La encuesta fue aplicada a una población de 45 personas quienes realizan teletrabajo en el área de gerencia de desarrollo del Banco de Bogotá en la ciudad de Bogotá D.C, la interpretación de los resultados se muestran en las tablas del anexo 1, donde se relaciona las causas consecuencia y recomendaciones asociadas a tecnoestrés, aislamiento social, trabajo y familia y asignación de funciones.

15. Conclusiones y Recomendaciones

- La transición repentina y forzosa a la modalidad de teletrabajo por la pandemia de COVID, hizo que muchos trabajadores tuvieran que adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias para no detener la productividad, impactando negativamente aspectos de la vida, como los relacionados con la parte emocional.
- Si bien el teletrabajo ha facilitado la vida de las personas en algunos aspectos, a su vez ha aumentado la probabilidad de desarrollar enfermedades relacionadas con estrés laboral, ansiedad y aislamiento social.
- Los riesgos psicosociales detectados a través de esta investigación permiten establecer un nivel medio de impacto en la vida de los teletrabajadores, lo cual se puede controlar con una oportuna asesoría y acompañamiento por parte de la organización para evitar una repercusión negativa en la salud emocional de los teletrabajadores.
- A través de la encuesta realizada se visualizaron diferentes realidades de los teletrabajadores de la Gerencia de Desarrollo Banco de Bogotá en la ciudad de Bogotá D. C. con respecto a los riesgos psicosociales de tecnoestrés, aislamiento social, asignación de funciones y conciliación trabajo y familia.

Las causas identificadas con el diagnóstico realizado fueron las siguientes:

1. Para el desarrollo de las tareas se debe hacer uso de varias herramientas de tecnologías de la información mientras se realiza el trabajo. (Chat, video, teléfono, correo, entre otros).
2. No todos los teletrabajadores cuentan con las herramientas necesarias o la conexión a internet es deficiente.
3. Problemas para resolver inconvenientes técnicos por el uso de las Tics.
4. Carencia de formación en el manejo de la Tics, por falta de capacitación y entrenamiento
5. Escasa autonomía y control sobre las tareas.
6. La persona que realiza teletrabajo no comparte en familia tiempo de calidad debido a los diferentes roles que debe realizar, siendo limitada la alternancia de actividades domésticas con la realización de tareas de teletrabajo.

7. Aumento de la jornada laboral.
8. Pérdida de integración entre colaboradores al no haber asistencia presencial.
9. Bajos niveles de confianza en los empleados por parte de los jefes.
9. Ausencia de una cultura organizacional enfocada en resultados.
10. Ausencia de lineamientos claros en la ejecución de tareas y funciones.

De acuerdo con las causas encontradas se evidenciaron las siguientes consecuencias:

1. Alteración del estrés.
2. Dificultad para conciliar el sueño.
3. Exceso de horas de trabajo adicionales a las reglamentadas legalmente para poder cumplir con las tareas asignadas.
4. Ansiedad por la realización de trabajo.
5. Pérdida de tiempo en la solución de problemas técnicos por el uso de las Tics
7. Problemas interpersonales con la pareja y la familia.
8. Aumento en los niveles de ansiedad que suelen traducirse en desconfianza y apatía por el uso de las herramientas tecnológicas
9. Falta de concentración ya que al realizar muchas tareas en forma simultánea no pueden concentrarse en una sola.
10. Estados de soledad
11. Aislamiento social
12. Dificultad para buscar apoyo laboral.
13. El trabajo no se realiza de la mejor manera
14. Empleados insatisfechos.

Para mitigar o eliminar los riesgos se recomienda que se implementen las siguientes acciones:

1. Implementación de políticas sobre las cargas de trabajo sincrónica y presencial, acordes con las jornadas legales de trabajo.
2. Brindar capacitaciones previas a la realización de teletrabajo respecto a las plataformas usadas.

3. Apoyo eficiente del área de soporte tecnológico en los horarios en que se realiza el teletrabajo.
4. Implementar planes de salud ocupacional para eliminar o mitigarlos riesgos psicosociales con el acompañamiento de las administradoras de riesgos laborales
5. Diseñar un plan de apoyo psicológico con atención telefónica y virtual especializada con el fin de prevenir y tratar en los teletrabajadores aparición de enfermedades asociadas al teletrabajo.
6. Generar en los computadores alarmas con fin de avisarle a teletrabajador el momento de realizar una pausa activa.
7. Generar programa de acompañamiento emocional liderado desde el área de Desarrollo Humano donde se pueda hacer un testeo de las condiciones emocionales y físicas de cada trabajador.
8. Diseñar e implementar programas de autocuidado para los empleados por parte de la organización.

Para próximos trabajos se recomienda: indagar sobre las enfermedades física que se generan por los riesgos psicosociales por la realización de teletrabajo, evaluar aspectos relacionados con efectos organizacionales como: ausentismo, baja productividad y accidentes.

Tenga presente que el estudio de este trabajo se realizó en condiciones atípicas dado que se dio un aislamiento por la pandemia del Covid.

16. Lista de referencias

- Banco de Bogota. (s.f.). *Organigrama*. Obtenido de Banco de Bogotá:
<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/nuestra-organizacion/comunicados/organigrama.pdf>
- Consultoria, C. N. (2018). *Cuarto Estudio de Penetración de Teletrabajo en Empresas Colombianas*. Obtenido de Teletrabajo: https://www.teletrabajo.gov.co/622/articulos-75985_archivo_pdf_estudio_teletrabajo.pdf
- Dáz, F., & Retería, E. (4 de febrero de 2017). *De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación Colombiana de Salud Ocupacional*. Obtenido de Doi:
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>
- FUNDACIÓN ONCE. (27 de 08 de 2020). *DISCANET*. Obtenido de DISCANET:
<https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/los-riesgos-psicosociales/herramientas-de-evaluacion/cuestionario-de>
- Jiménez, C., & Moreno de Luca, N. (Octubre de 2013). *Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo*. Medellín, Colombia. Obtenido de
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2669/Carolina_JimenezPrada_Nathalia_MorenoDeLuca_2013.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Jiménez, D. F. (s.f.). *El impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las*. 2012.
- López, B., & Segovía, A. (2008). *Un Modelo para predecir el Tecnoestrés y la Satisfacción en Teletrabajadores*. *Revista de Psicología Social Aplicada Vol 18*.
- López, Fondevila, & Sainz. (2009). *El Estado del Teletrabajo en La Banca Colombiana y Sus Efectos en la Vida Familiar*. *Razón y Palabra*, 1-26.
- Ministerio de Trabajo. (2013). *Informe ejecutivo II Encuesta Nacional de condiciones de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos*. Bogotá: Ministerio de Trabajo. Obtenido de <https://fasecolda.com>: <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>
- Minsalud. (Julio de 2015). *ABCÉ Pausas Activas*. Obtenido de Minsalud:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/abece-pausas-activas.pdf>
- Mintic. (12 de marzo de 2020). *Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo*. Obtenido de Mintic: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>

- Mintic, Mintrabajo. (2008). Libro Blanco del ABC del teletrabajo en Colombia. En M. MINTIC, *Libro Blanco del ABC del teletrabajo en Colombia* (pág. 12). Bogotá: Colombia Digital.
- Moncada, S., Llorens, C., & R, A. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o mas trabajadores y trabajadoras*. Obtenido de http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual_Copsoq_2.pdf.
- Reason, W. (13 de marzo de 2020). *Buceamos en el origen y el concepto de Teletrabajo*. Recuperado el 2020, de Reason Why: <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historia-legislacion-espana>
- Rubbini, N. (2012). Los riesgos psicosociales en el Teletrabajo. *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*, 18.
- SurveyMonkey. (1999). *Cómo calcular el tamaño de muestra*. Obtenido de SurveyMonkey: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
- Universidad Estatal a distancia. (29 de ENERO de 2019). *www.uned.ac.cr*. Recuperado el 2020, de *www.uned.ac.cr*: [https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia#:~:text=El%20teletrabajo%20se%20convirti%C3%B3%20en,en%20esos%20momentos%20\(1973\)](https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia#:~:text=El%20teletrabajo%20se%20convirti%C3%B3%20en,en%20esos%20momentos%20(1973).).
- Vargas, & Casas, D. (2019). *Manual de Prevención de Riesgos Psicosociales en Teletrabajadores*. Bogotá: Tesis. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23937/1/MANUAL%20DE%20PREVENCI%C3%93N%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20.pdf>

17. Anexos

Riesgo Psicosocial	Discusión de los resultados	Causas	Consecuencias	Recomendaciones
	<p>El 37,8 % de los encuestados no tiene claros los lineamientos de teletrabajo (pregunta 6) y adicionalmente se presenta falencias en capacitación sobre el manejo de los tics como se evidencia en la pregunta 19 donde el 53,3 % de las personas encuestadas manifiestan tener poca capacitación. Estas deficiencias aumentan los niveles de ansiedad en un 71 % de la población consultada.</p> <p>Respecto al apoyo de los teletrabajadores cuando presentan inconvenientes en el uso de las Tics un 9% manifiesta no tener ayuda para solucionar los problemas técnicos (preguntas 23) y el 61 % presenta agotamiento emocional para lograr los objetivos de las tareas asignadas.</p> <p>El 82,2% manifiesta tener buena conectividad a internet durante el teletrabajo, mientras el 17,8% presenta mala conectividad, lo anterior indica que este aspecto no afecta de manera negativa el nivel de estrés de los encuestados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para el desarrollo de las tareas se debe hacer uso de varias herramientas de tecnologías de la información. (chat, video, teléfono, correo, entre otros) 2. No todos los encuestados cuentan con las herramientas necesarias o la conexión a internet es deficiente. 3. Limitada la alternancia de actividades domésticas con la realización de tareas de teletrabajo por lo que no se puede compartir en familia. 4. Problemas para resolver inconvenientes técnicos por el uso de las Tics. 5. Carencia de formación en el manejo de la Tics. 6 Conflictos trabajo-hogar 7.Escasa autonomía y control sobre las tareas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alteración del Estrés 2. Dificultad para conciliar el sueño 3. Exceso de horas de trabajo adicionales a las reglamentadas legalmente para poder cumplir con las tareas asignadas 4. Ansiedad por la realización de trabajo 5. Pérdida de tiempo en la solución de problemas técnicos por el uso de las Tics 7. Problemas interpersonales con la pareja y familia. 8. Aumento en los niveles de ansiedad que suelen traducirse en desconfianza y apatía por el uso de las herramientas tecnológicas 9.Falta de concentración ya que al realizar muchas tareas en forma simultanea no pueden concentrarse en una sola. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de políticas sobre las cargas de trabajo sincrónica y presencial, acordes con las jornadas legales de trabajo. 2. Brindar capacitaciones previas a la realización de teletrabajo respecto a las plataformas usadas. 3. Apoyo eficiente del área de soporte tecnológico en los horarios en que se realiza el teletrabajo. 4. Implementar planes de salud ocupacional para eliminar o mitigarlos riesgos psicosociales con el acompañamiento de las administradoras de riesgos laborales 5. Diseñar un plan de apoyo psicológico con atención telefónica y virtual especializada con el fin de prevenir y tratar en los teletrabajadores aparición de enfermedades asociadas al teletrabajo. 6. Generar en los computadores alarmas con fin de avisarle a teletrabajador el momento de realizar una pausa activa del computador.
Tecnoestrés	<p>En cuanto a otros aspectos a considerar derivados del teletrabajo, el 37,8% manifiesta haber aumentado de peso por exceso de consumo de alimentos, el 15,6% aumentado la realización de actividad física y el 26,7% ha aumentado sus niveles de insomnio. (pregunta14).</p> <p>Con relación a un adecuado espacio físico para realizar el teletrabajo; el 84,4% de los encuestados informa que cuenta con este espacio, mientras el 15,6% carece del mismo. (pregunta 16)</p> <p>Finalmente, solo el 20% de la población no cuenta con las herramientas necesarias para realizar teletrabajo. (pregunta25)</p>			

Tabla 2. Matriz para el riesgo psicosocial del tecnoestrés. Fuente (Autores)

Riesgo Psicosocial	Discusión de los resultados	Causas	Consecuencias	Recomendaciones
Trabajo y familia	<p>El 79% de los encuestados manifiestan tener complicaciones a las horas de alternar trabajo y familia, lo cual representa una cifra bastante alta considerando que esta situación impacta negativamente en el bienestar de los teletrabajadores y sus familias, teniendo mayor afectación las mujeres con un 60% donde predominan las que se encuentran en el rango de edad de 25 a 34 años. (pregunta 10). Por lo cual se presentan dificultades a la hora de realizar separación de las tareas domésticas y laborales en un 24%. Sin embargo, con mayor afectación en hombres con un 60% (pregunta 12). Así mismo el 63% de los encuestados informan tener dificultad para realizar las tareas del trabajo antes que las domésticas en igualdad de proporción tanto para hombres como mujeres (pregunta 14).</p> <p>El 55,6% de la población presenta desatención de la persona (trabajar en pijama, no alistarse para el trabajo), lo cual puede afectar sus niveles de seguridad y autoestima (pregunta 27)</p> <p>Adicionalmente los encuestados presentan dificultad en la conciliación de la vida laboral y privada, dado que el 31,1% manifiesta tener complicaciones en los horarios de trabajo y la comida. (pregunta 13).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la jornada laboral 2. Usa su tiempo en familia para terminar sus actividades laborales 3. La persona que realiza teletrabajo no comparte en familia tiempo de calidad debido a los diferentes roles que debe realizar. 4. No existe delimitación de tiempo entre vida laboral y familiar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las mujeres en su rol de mamá y esposa presentan mayor afectación para dedicarle tiempo a sus hijos apoyando la realización de sus tareas, ya que los niños se encuentran realizando teleestudio, lo cual genera desmotivación que reduce a la disminución del rendimiento laboral aumentando niveles de estrés lo que conlleva de manera general bajos niveles de satisfacción. 3. Exceso de horas de trabajo adicionales para poder cumplir con las tareas asignadas. 2. Conflictos familiares por la alternancia de actividades laborales y hogar dentro de las mismas franjas. 	<p>Generar programa de acompañamiento emocional liderado desde el área de Desarrollo Humano donde se pueda hacer un testeo de las condiciones emocionales y físicas de cada trabajador con el fin de hacer un plan de acompañamiento y mejorar la calidad de vida del empleado y su familia, implementando de ser necesario un programa de horarios flexibles bajo el cumplimiento de los objetivos (entregables) según la necesidad del Banco para que el trabajador tenga tiempo de compartir en familia.</p> <p>Plantear reglas claras de funcionamiento en la casa. Lo que incluye como gestionar el tiempo a solas que cada uno necesite, establecer horarios con las personas con las que convive (pareja, hijos, padres etc.).</p> <p>Desarrollar condiciones de trabajo adecuadas y dentro del horario establecido por parte de la organización.</p> <p>Establecer un programa de promoción de hábitos de vida y laborales saludables, dentro de los empleados, por parte de la organización.</p>

Tabla 3. Matriz para el riesgo psicosocial de compaginación trabajo y familia. Fuente (Autores)

Riesgo Psicosocial	Discusión de los resultados	Causas	Consecuencias	Recomendaciones
Aislamiento Social	<p>El 36% de los encuestados manifiestan presentar siempre aislamiento social, seguido de un 49% que informa que a veces presenta aislamiento predominando esta tendencia en mujeres más que hombres sobre todo a aquellas que se encuentran entre el rango de edad de los 25 a 44 años. (Pregunta 10). Sin embargo es de resaltar que solo el 6,7% presenta sensación de soledad frente a las relaciones laborales. (pregunta 12). De acuerdo a los hallazgos de encuesta esta sensación de aislamiento ha llevado a las personas ha generar cambios de conductas que afectan su salud como el aumento de consumo de alimentos dado que el 38% de los encuestados informa incremento de peso (pregunta 14)</p> <p>Respecto a las relaciones sociales laborales el 37,8% siente baja relación social con sus compañeros y jefes de trabajo, el 22,2% experimenta aislamiento físico y social. (pregunta 12)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por efecto pandemia las personas se vieron obligados a guardar aislamiento social lo cual efecto sus relaciones sociales. 2. Pérdida de integración entre colaboradores al no haber asistencia presencial 3. Aumento de la jornada laboral 4. Altas cargas de trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estados de soledad 2. Aislamiento social 3. Dificultad para buscar apoyo laboral. 	<p>Generar programa de acompañamiento emocional liderado desde el área de Desarrollo Humano donde se pueda hacer un testeo de las condiciones emocionales y físicas de cada trabajador.</p> <p>Implementar programas de apoyo y asistencia psicológica a los empleados por parte de la organización.</p> <p>Diseñar e implementar programas de autocuidado para los empleados por parte de la organización.</p>

Tabla 4. Matriz para el riesgo psicosocial de aislamiento social. Fuente (Autores)

Riesgo Psicosocial	Discusión de los resultados	Causas	Consecuencias	Recomendaciones
Asignación de funciones	<p>El 69% de los encuestados manifiestan agotamiento emocional por lograr resultados satisfactorios en el trabajo teniendo mayor afectación las mujeres con un 56%. (pregunta 24), lo anterior dado a que en la modalidad de trabajo el 82% considera que se incrementó su carga laboral. (pregunta 18) Lo cual ha llevado a que el 79% de los encuestados informen no realizar pausas activas dentro de sus jornadas laborales (pregunta 21).</p> <p>El 26,7% de la población manifiesta que a causa del teletrabajo se presenta un exceso de supervisión por parte de su jefe,</p> <p>El 37,8% de los encuestados manifiesta no tener claros los lineamientos para realizar teletrabajo. Lo anterior impacta en la efectividad para afrontar esta nueva modalidad de trabajo que seguramente se fortalecerá con el paso del tiempo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bajos niveles de confianza en los empleados por parte de los jefes 2. Ausencia de una cultura organizacional enfocada en resultados 3. Ausencia de lineamientos claros en la ejecución de tareas y funciones 4. Falta de capacitación y entrenamiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alteración del Estrés 2. Dificultad para conciliar el sueño 3. Exceso de horas de trabajo adicionales para poder cumplir con las tareas asignadas. 4. Conflictos familiares por la dificultad para alternar actividades del hogar y realización de actividades laborales 5. No se cumplen los objetivos de la organización 6. El trabajo no se realiza de la mejor manera 7. Empleados insatisfechos 	<p>Generar programa de acompañamiento emocional liderado desde el área de Desarrollo Humano donde se pueda hacer un testeo de las condiciones emocionales y físicas de cada trabajador y se pueda brindar acompañamiento a todo el grupo familiar y se den pautas para llevar condición trabajo casa.</p> <p>Realizar programa de capacitación que permita tener empleados autosuficientes y comprometidos con la organización.</p>

Tabla 5. Matriz para el riesgo psicosocial de asignación de funciones. Fuente (Autores)