

ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN TELETRABAJO: CASO DE FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS EN BOGOTÁ

Juan Carlos Acosta Quevedo*
Carlos Alberto Bravo Ibarra**
Ludy Fernanda Chirivi Quevedo***
Carina Paola Cordero Cabarcas****

Resumen

El teletrabajo, reconocido globalmente por su eficiencia, permite la realización de tareas desde casa mediante la tecnología. Este estudio cualitativo, enfocado en funcionarios administrativos de una entidad pública en Bogotá, examina los factores de riesgo psicosocial asociados con el teletrabajo. Utilizando entrevistas semiestructuradas y análisis con Atlas.ti, se identificaron y visualizaron estos riesgos. El diseño descriptivo y el muestreo no probabilístico por conveniencia respondieron a las características particulares de la empresa. La investigación, que incluyó la creación de una nube de palabras para identificar términos clave, reveló que el 95 % de los encuestados perciben el teletrabajo como psicológicamente beneficioso, una tendencia especialmente relevante para el 70 % de los participantes próximos a la jubilación, quienes reportan una mayor sensación de seguridad al trabajar desde casa.

Palabras clave: Teletrabajo, entidad, factores, psicosocial.

* Fundación Universitaria del Área Andina. Docente, Semillero de Sistemas Integrados de Gestión, Ingeniería Industrial. jacosta110@areandina.edu.co

** Fundación Universitaria del Área Andina. Estudiante, Semillero de Sistemas Integrados de Gestión, Ingeniería Industrial. cabravo3@estudiantes.areandina.edu.co

*** Fundación Universitaria del Área Andina. Estudiante, Semillero de Sistemas Integrados de Gestión, Ingeniería Industrial. Ichirivi2@estudiantes.areandina.edu.co

**** Fundación Universitaria del Área Andina. Docente, Semillero de Sistemas Integrados de Gestión, Ingeniería Industrial. ccordero@estudiantes.areandina.edu.co

Introducción

Actualmente la modalidad del teletrabajo ha cobrado relevancia a nivel global y ha sido reconocido como una nueva forma de trabajo en la que prima la eficiencia y optimización del tiempo, por la facilidad que ofrece al realizar las tareas laborales desde casa a través del uso de herramientas tecnológicas e internet.

Según Verano Tacoronte et al. (2013):

La introducción del teletrabajo en las organizaciones se ha utilizado como ejemplo de política para la mejora de la movilidad de las ciudades y del entorno, a través de la reducción en la frecuencia y la duración de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. (p. 41)

El teletrabajo en Colombia se ajustó hace varios años mediante la Ley 1221 de 2008, sin embargo, a causa de la contingencia por la pandemia de covid-19, se incrementó su aplicabilidad en todas las entidades tanto públicas como privadas, como una oportunidad para mantener la productividad en época de crisis. Según Velásquez Camacho y Vera (2018), el “teletrabajo es una legítima modalidad de trabajo que permite y optimiza el desarrollo y avances tecnológicos debido al uso de las TIC [tecnologías de la información y de la comunicación]” (p. 51).

En esta modalidad, se han identificado algunos aspectos positivos, entre los que se encuentran el mejoramiento de la calidad de vida. Cataño Ramírez y Gómez Rúa (2014) plantean: “El teletrabajo puede traer grandes beneficios a las empresas y

a las personas que deciden acogerse a la modalidad del teletrabajo si se proporciona de manera correcta” (p. 86). De esta manera, se puede obtener aumento en la autonomía laboral, ahorro en tiempos y dinero de traslados, menor número de distracciones y mayor productividad. Por otra parte, existen factores negativos, como el aislamiento, la sobrecarga laboral, las jornadas extensas de trabajo, y seguramente se puedan desencadenar dificultades en lo psicosocial. En este sentido, Lujano García y Monroy Bejarano (2021) declaran: “En cuanto al ámbito psicosocial varios estudios señalan que el teletrabajo puede producir problemas por aislamiento social, la cantidad de horas de trabajo, la disminución del apoyo por parte de la organización, la falta de supervisión y control del trabajo” (p. 5).

Para el desarrollo de esta investigación, se pretende determinar los factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo en los funcionarios del área administrativa de una entidad pública en Bogotá, los cuales no han sido claramente determinados para el personal que se encuentra laborando en esta modalidad, donde los funcionarios alternan sus funciones en distintos días de la semana entre la entidad y el hogar usando las TIC para dar cumplimiento a estas. Este proceso se materializa mediante un acto administrativo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (Concepto 59871 de 2020) como:

La manifestación de la voluntad de la administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de estos, tiene como presupuestos esencia-

les su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados.

En este se reglamenta la implementación, la duración y las causales de terminación de la modalidad. En este punto, es necesario resaltar que antes de la pandemia la entidad contaba con 17 teletrabajadores y durante el desarrollo del proyecto se identificó que cuenta con 30, con alta probabilidad de aumentar, ya que este proceso ha sido positivo para dar cumplimiento a la misionalidad de la entidad en cuanto a la productividad. Sin embargo, no se han generado programas encaminados a identificar el problema que se pueda estar desarrollando referente al desconocimiento de los factores de riesgo psicosocial en esta modalidad de trabajo.

Materiales y métodos

Esta investigación incluyó un estudio de corte transversal o transeccional con enfoque cualitativo, con una selección de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a las características propias de la empresa, además, se identifica con el diseño descriptivo.

Se considera un tipo de estudio transversal debido a que,

cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo, se utiliza el diseño transeccional. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único o momento dado. (Londoño Bolaños, 2021, p. 5)

La parte cualitativa se presenta por la definición de variables de tipo cualitativo a fin de identificar los factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo. También se tiene en cuenta:

Los estudios cualitativos intentan describir sistemáticamente las características de las variables y fenómenos (con el fin de generar y perfeccionar categorías conceptuales, descubrir y validar asociaciones entre fenómenos o comparar los constructos y postulados generados a partir de fenómenos observados en distintos contextos), así como el descubrimiento de relaciones causales, pero evita asumir constructos o relaciones *a priori*. (Quecedo Lecanda y Castaño Garrido, 2002, p. 12)

Desde otro punto de vista se tiene:

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es solo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante. (Martínez, 2006, p. 128)

Este estudio comprendió un muestreo no probabilístico por conveniencia, con una población finita, “también denominada población muestreada, [que] es la porción finita de la población objetivo a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa” (Arias, 2006, p. 3), donde los elementos de análisis y la muestra son 30 trabajadores de la planta administrativa para una entidad pública en Bogotá. En esta, a través de un

acto administrativo a partir de 2014, se implementó la modalidad del teletrabajo y se fijó el desarrollo del plan de acción, para dar inicio a la prueba piloto durante seis meses con 13 funcionarios. Esta prueba se prorrogó hasta el 18 de junio de 2015 para garantizar la culminación efectiva de las experiencias de los funcionarios que participaron. Teniendo en cuenta los resultados positivos de la prueba piloto, la entidad consideró de forma definitiva la modalidad de teletrabajo suplementario, que cuenta actualmente con 30 funcionarios. Esta modalidad es aplicable a los funcionarios con más de seis meses de vinculación, laborando dos o tres días de la semana en el lugar de vivienda y el resto de tiempo en las instalaciones de la entidad. La muestra está comprendida por el 68,6 % de mujeres y el 31,4 % de hombres con edades entre 19 y 58 años, y esta corresponde a una muestra censal que es “aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (Alarcón et al., 2012, p. 87).

Como criterio de inclusión, se determina que únicamente serán partícipes quienes, en el momento de la aplicación del cuestionario, desempeñen sus actividades laborales bajo la modalidad del teletrabajo. Se excluye al personal que deje de tener vinculación laboral directa con la organización antes de la aplicación del cuestionario, y se incluye al personal que ingrese nuevo, pero que lleve por lo menos un mes de vinculación laboral directa con la organización antes de la aplicación del cuestionario.

semiestructurada: “La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en diálogo, conversación ‘cara a cara,’ entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (Arias, 2006, p. 77).

Por otra parte:

En la entrevista semiestructurada también se decide de antemano qué tipo de información se requiere y en base a ello —de igual forma— se establece un guion de preguntas. No obstante, las cuestiones se elaboran de forma abierta, lo que permite recoger información más rica y con más matices que en la entrevista estructura. (Folgueiras Bertomeu, 2016, p. 3)

A través de la entrevista semiestructurada, la cual consta de nueve preguntas, se tiene el objetivo de indagar los aspectos psicosociales a los que más se encuentran expuestos los funcionarios que realizan las actividades de teletrabajo. Una vez fueron recolectadas las repuestas, dadas por cada uno de los colaboradores, se registraron en una base de datos de Excel. Posteriormente, esta información fue ingresada a Atlas.ti, que es considerada una herramienta para realizar el análisis y la representación gráfica de datos cualitativos y métodos mixtos, donde a través de una nube de palabra destaca aquellos términos que se repiten según la frecuencia en las respuestas dadas por cada uno de los colaboradores. A partir de los resultados, se generará un plan de intervención que mitigue los riesgos encontrados, proponiendo herramientas en pro de mejorar la calidad de vida de

Figura 1. ¿Qué tan satisfecho se siente con la modalidad de teletrabajo suplementario?



Fuente: elaboración propia.

Figura 2. ¿Qué beneficios considera más significativos al pertenecer a la modalidad de teletrabajo suplementario?



Fuente: elaboración propia.

los funcionarios y promoviendo entornos laborales saludables que ayuden al aumento del rendimiento de los trabajadores, el trabajo de calidad, la reducción de conflicto y el aumento del apoyo social.

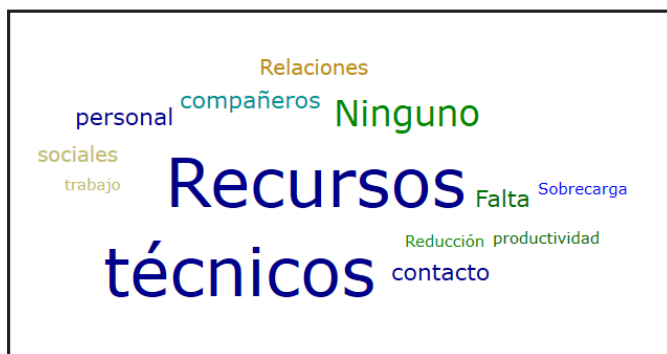
Resultados

En la figura 1, al realizar la nube de palabras a través de Atlas.ti, se evidencia que mayoritariamente las personas se encuentran satisfechas al indagar su percepción frente a la modalidad de trabajo en casa suplementario y una minoría asegura estar poco satisfecha, lo cual permite inferir un escenario favorable para la organización.

La nube de palabras destaca que la flexibilidad en el horario es lo que más aprecian los colaboradores a la hora de realizar la modalidad de trabajo en casa suplementario. También algunas palabras que se destacan son “desplazamiento”, “reducir”, “tiempo”, “productividad”, “concentración”, que son, en general, para las percepciones positivas (figura 2).

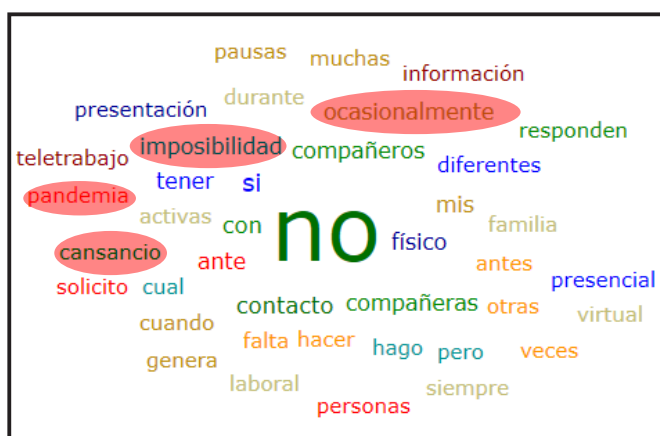
La figura 4 muestra claramente que la mayoría de los colaboradores que desempeñan sus actividades laborales en la modalidad de trabajo suplementario no han sentido ansiedad o tensión al trabajar desde casa. Sin embargo, al realizar el análisis más allá de la palabra que se hace evidente, se encuentra que algunas

Figura 3. ¿Qué aspectos considera afectan su calidad de vida como teletrabajador?



Fuente: elaboración propia.

Figura 4. ¿Ha sentido ansiedad o tensión al trabajar desde casa?



Fuente: elaboración propia.

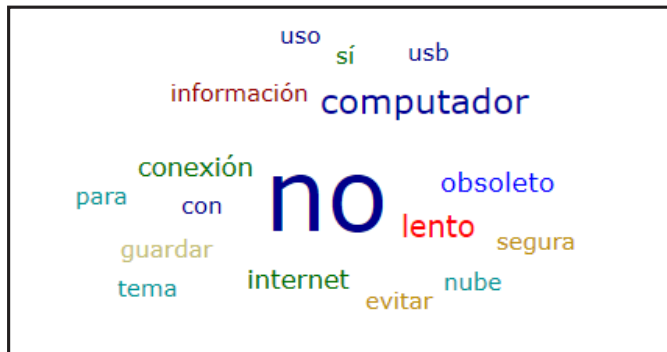
personas mencionaron ocasionalmente las palabras “cansancio”, “pandemia” e “imposibilidad”, términos muy negativos, frente a la ansiedad o tensión que se puede llegar a presentar por realizar el trabajo desde casa.

Si bien muchos de los participantes aseguraron no tener dificultades con el uso de las TIC para el desarrollo del teletrabajo, algunas personas consideran que existe un problema frente a los equipos que les proporciona la empresa en cuanto a enmarcar las respuestas en los términos “obsoletos” o “lentos”, en lo que se refiere al computador y a la conexión de internet,

circunstancias que sí afectan de manera directa la eficiencia y productividad de los colaboradores que desempeñan este tipo de actividad (figura 5).

Al realizar la pregunta ¿Considera que la modalidad de teletrabajo suplementario lo ha alejado de su equipo de trabajo?, la mayoría de las personas entrevistadas consideraron mencionar la palabra “ocasionalmente” como respuesta y algunas otras coinciden en manifestar la misma percepción a través de las respuestas “a veces sí” y “algunas veces”, lo cual deja claro que no siempre las personas se sienten alejadas de sus compañeros, esto quizás

Figura 5. ¿Ha tenido dificultades con el uso de las TIC para el desarrollo del teletrabajo?



Fuente: elaboración propia.

Figura 6. ¿Considera que la modalidad de teletrabajo suplementario lo ha alejado de su equipo de trabajo?



Fuente: elaboración propia.

se deba a que existen herramientas tecnológicas que en la actualidad permiten contactarse con otros, sin necesidad de estar en la presencialidad, como llamadas, chats, videollamadas, entre otros (figura 6).

La figura 7 permite destacar la percepción positiva que tienen los teletrabajadores de la compañía frente a la relación que sostienen con su jefe, aspecto fundamental frente a la posibilidad de evitar riesgos psicosociales, al menos aquellos que tienen que ver con las relaciones negativas entre jefes y subordinados.

Ahora bien, al indagar por qué se considera que cuenta con el apoyo de su jefe para teletrabajar, las personas reiteran el apoyo por parte de su jefe/directora. Además, encuentran que es constante, que

existe comunicación, confianza, claridad, respeto y compromiso, lo que demuestra la buena relación que hay en los equipos de trabajo entre los teletrabajadores y su superior.

En la figura 9, únicamente se obtuvo como respuesta la afirmación “sí” al preguntar acerca del área donde se desempeñan las actividades del teletrabajo, al afirmar que cuentan con un espacio tranquilo y libre en su casa para realizar el trabajo de manera eficiente, donde es importante resaltar la incidencia que tiene el ambiente y la satisfacción laboral, en cuanto son aspectos considerados influyentes negativa o positivamente en los factores de riesgo psicosocial.

Figura 9. ¿Cuenta con un espacio tranquilo y libre en su casa para realizar el trabajo de manera eficiente?

Si

Fuente: elaboración propia.

Figura 10. ¿Qué sugerencias tiene para que la modalidad de teletrabajo suplementario en la entidad continúe siendo efectiva?



Fuente: elaboración propia.

riesgo psicosocial y mejoramiento en la calidad de vida.

Por otra parte, respecto a las relaciones interpersonales con compañeros y jefes, se identifica que estas no se han visto afectadas, por el contrario, se han fortalecido a través del trabajo en equipo y la comunicación asertiva. Esto se ha dado por la posibilidad de laborar unos días en casa y otros en la entidad, no menos importante es el espacio donde están desarrollando las actividades los teletrabajadores en casa, por lo cual el 100 % de los encuestados señalan que cuentan con un espacio tranquilo y libre para realizar el trabajo de manera eficiente. Asimismo, con el apoyo de la entidad y de la administradora de riesgos profesionales (ARL), se trabajó mancomunadamente para acondicionar los puestos de trabajo y se capacitó sobre las

posturas óptimas para el desarrollo de las actividades, y así evitar fatiga muscular por el tiempo de exposición en el puesto de trabajo. Por otro lado, desde el área de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, se promueve la realización de pausas activas y psicopausas con el objeto de mitigar la fatiga muscular, el cansancio mental o el estrés laboral.

Sugerencias

Un factor importante que puede llegar a generar estrés en el teletrabajador es la destreza para el correcto uso de las TIC, para lo cual los teletrabajadores señalaron que, en el momento de desarrollar estas actividades, no presentan dificultades, gracias al acompañamiento y las constantes capacitaciones desde la organización. Además, cuentan con el apoyo

de los técnicos quienes realizan visitas a los sitios de vivienda; sin embargo, no se puede perder de vista que gran parte de los colaboradores manifestaron tener alguna inconformidad con su herramienta de trabajo, específicamente hablando del computador y, en algunos otros casos, la conexión de internet. Esto se ratificó con las sugerencias que hicieron los colaboradores, en las que solicitan se realice la actualización de los equipos y el mejoramiento de la tecnología en general. En este sentido, se recomienda que de manera inmediata la empresa efectúe la actualización de la tecnología y aligere la modernización de los equipos, pues esta situación podría ser un detonante para que los trabajadores tengan episodios de estrés, desencadenando lo que se conoce en la actualidad como estrés informático, que, como lo plantea Pardo (2023), “es la sensación de ansiedad y desazón que sufre el usuario de un sistema informático cuando este no funciona o lo hace de una forma diferente a sus expectativas”. Al respecto, según EcuRed (“Estrés informático”, s. f.), en los últimos años se ha acuñado un nuevo tipo de estrés asociado al uso de las nuevas tecnologías. Se define, así, el estrés informático como “la sensación de angustia que se genera en un usuario de *software* y equipos informáticos cuando no reaccionan de manera adecuada a nuestras demandas de manera continuada en el tiempo”.

Referencias

Alarcón, P., García, R. y Villalobos, C. (2012). *Sistema de control de acceso mediante sistema biométricos basado en tecnología 4G para sucursales distantes* [tesis de grado, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín].

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/intro.pdf>

Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6.ª edición). Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Cataño Ramírez, S. L. y Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.

Congreso de Colombia. (2008, 16 de julio). Ley 1221. *Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial 47052.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020, 17 de enero). Concepto 59871. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php>

Estrés informático. (s. f.). EcuRed. https://ecuadmin.ecured.cu/Estr%C3%A9s_inform%C3%A1tico

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>.

https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772/2180.

Londoño Bolaños, N. A. (2021). *Diseño investigación transeccional*. https://www.academia.edu/44957536/Dise%C3%B1o_investigaci%C3%B3n_transeccional

Lujano García, E. y Monroy Bejarano, Y. N. (2021). *Factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo, en profesores del Colegio Nacionalizado Femenino de la Ciudad de Villavicencio* [tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreamsntent>

Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa: Síntesis conceptual. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 123-146. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf

Pardo, D. (2023, 25 de abril). *Cómo luchar contra el estrés informático*. Pandora FMS. <https://pandorafms.com/blog/es/estres-informatico/>

Quecedo Lecanda, R. y Castaño Garrido, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5-39. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>

Velásquez Camacho, C. M. y Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una revisión teórica sobre sus ventajas y desventajas. *Investigación*, 10, 41-53. <https://doi.org/10.31095/investigatio.2018.10.5>

Verano Tacoronte, D., Suárez Falcón, H. y Sosa Cabrera, S. (2013). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(1), 41-46. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274129585006.pdf>