

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
PREGRADO EN PSICOLOGÍA
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS MANAGEMENT DE LA GESTIÓN HUMANA
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS:

| | | | | | |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| Atribución | <input type="checkbox"/> | Atribución no comercial | <input checked="" type="checkbox"/> | Atribución no comercial sin derivadas | <input type="checkbox"/> |
| Atribución no comercial compartir igual | <input type="checkbox"/> | Atribución sin derivadas | <input type="checkbox"/> | Atribución compartir igual | <input type="checkbox"/> |

AÑO DE ELABORACIÓN: 2019

TÍTULO: Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores.

AUTOR (ES):

Barrera Diaz, Luisa Fernanda, Casas Marroquín, Maria Camila y Lizarralde Vargas, Adriana Yiceth

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

Ferro Vásquez, Jaime

MODALIDAD:

Curso de Especial interés

| | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------|----------------|----------|-----------------|--|-----------------|-----------|----------------|----------|
| PÁGINAS: | 76 | TABLAS: | 2 | CUADROS: | | FIGURAS: | 36 | ANEXOS: | 1 |
|-----------------|-----------|----------------|----------|-----------------|--|-----------------|-----------|----------------|----------|

CONTENIDO:

1. HISTORIA DEL TELETRABAJO
2. OBJETIVOS
3. ESTUDIO DE MERCADO
4. RESULTADOS
5. CONCLUSIONES
6. REFERENCIAS

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

DESCRIPCIÓN: Se diseñó un manual digital de prevención de riesgos psicosociales (Telemanual) con el objetivo de promover la prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores. Los resultados arrojaron el diseño de una página web compuesta por: una encuesta de 16 ítems que permite analizar los factores de riesgo y la determinación de factores protectores que disminuirán la aparición de dichos factores de riesgos.

METODOLOGÍA: Este trabajo se realizó a partir de una revisión teórica, de donde se obtuvieron las bases para la realización del manual, el cual se realizó en una página web. Por otra parte, la encuesta de riesgos psicosociales en teletrabajadores que cuenta con 16 ítems se construyó a partir de las evaluaciones por jueces expertos.

PALABRAS CLAVE:

TELETRABAJO, RIESGOS PSICOSOCIALES, PREVENCIÓN.

CONCLUSIONES:

A partir de la investigación realizada para este trabajo, consideramos importante resaltar que el Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores, es un producto novedoso en el mercado, ya que implementa una estrategia de disminución de los factores de riesgo a los que se puedan estar enfrentando los teletrabajadores, quienes son una población que generan otro tipo de riesgos psicosociales como lo es el tecnoestrés, el cual tiene un carácter novedoso en cuanto al estudio de este tema, de igual forma al realizar la revisión teórica, nos pudimos dar cuenta que en el mercado no se evidencia algún producto con las características de este manual, el cual es vía WEB y contiene una encuesta la cual arrojará los resultados a partir de una base de datos, en donde se podrá identificar inmediatamente que factores de riesgo se pueden estar presentando en el teletrabajador .

En cuanto a las debilidades del producto se podría resaltar que se podrían abarcar otros riesgos psicosociales presentes en el contexto del teletrabajo, ya que se investigan los principales cuatro riesgos y también que se podría profundizar en cuanto a otros aspectos relacionados con esos riesgos psicosociales, como lo son los factores de riesgo. Así mismo, se pueden identificar diferentes derivados de este Manual, entre los cuales podemos encontrar: talleres, capacitaciones, coaching y demás técnicas y estrategias que contribuyan a prevenir y/o disminuir



aquellos riesgos en los cuales se identifiquen puntuaciones altas a partir de la encuesta realizada.

Por último, con respecto a nuestro proceso de aprendizaje, se puede decir que fue muy enriquecedor realizar esta investigación, ya que se conoció una población de la cual no teníamos mucho conocimiento en cuanto a su funcionamiento, implementación, leyes que acogen esta modalidad de empleo, personas que pueden acceder a él y las principales motivaciones o necesidades por las que las personas o las mismas empresas deciden llevar a cabo esta modalidad de empleo.

En este mismo sentido, al realizar el estudio de las empresas que implementan el teletrabajo, nos pudimos dar cuenta que la gran mayoría de las empresas han empezado a realizar los estudios para llevarlo a cabo o ya lo están implementando, para de esta manera dar una mayor flexibilidad a los empleados y una mayor facilidad al realizar actividades extra laborales.

FUENTES:

Alcover, D. L. H. C. M., Martínez, Í. D., y Rodríguez, M. F. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo (2a. ed.)*. Madrid: McGraw-Hill España. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2135888236/bookReader?accountid=45660>

Alonso, M. y Cifre, E. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*. N. 83. P.p.: 55-61. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>

Alvarado, R., Pérez, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista médica de Chile*, 140(9), 1154-1163. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>

Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama editorial.

Amar, A. J., Abello, L. R., & Acosta, C. (2006). Factores protectores : Un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. Bogotá: *Red Psicología desde el caribe*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3165384&query=factores+protectores+trabajo>



Azar, S. (2017). Time Management Behaviors Sanction Adoption of Flexible Work Arrangements. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance and Marketing*, 9 (1), 12 - 24. Recuperado de:

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=122784695&S=R&D=bth&EbscoContent=dGJyMNxb4kSep7U4v%2BbwOLCmr1Gep7ZSrQ24TbaWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGtsUuyqrVRuePfgeyx43zx>

Berthelsen, H., Hakanen, J., Kristensen, T. S., Lönnblad, A., & Westerlund, H. (2016). A Qualitative Study on the Content Validity of the Social Capital Scales in the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II). *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 1(1), 5. DOI: <http://doi.org/10.16993/sjwop.5>

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

Camacho, A. & Mayorca, R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegomenos*, 20(40), 159-172. <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1939282663/E82F246AADA64AF9PQ/1?accountid=45660>

Chang, X., Zhou, Y., Wang, C. y Heredero, C. (2017). How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work stress. *Frontiers of Business Research in China*. 11 (8). 242-268. DOI 10.1186/s11782-017-0008-4

Collins, A., Hislop, D., & Cartwright, S. (2016). Social support in the workplace between teleworkers, office-based colleagues and supervisors. *New Technology, Work & Employment*, 31(2), 161–175. DOI: <https://doi-org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1111/ntwe.12065>

Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Málaga, España: Edición CEM. Recuperado de: http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf



Cortés, J. M. (2018). *Cuestionarios de autoevaluación y aprendizaje sobre seguridad y salud en el trabajo (5a. ed.)*. Madrid: Editorial Tébar Flores. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2172455856/bookReader?accountid=45660>

Cuadrado, Z. M. D. C. (2011). *Manual conciliación de vida laboral y familiar : Formación para el empleo*. Madrid: Editorial CEP. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=3208246&query=manual+teletrabajo>

Duhalt, M. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: UNAM.

Decreto 884. Ministerio de Trabajo, Colombia, 30 de abril de 2012. Recuperado de: http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36491/decreto_0884_de_2012.pdf/317004d2-cb38-5088-b719-5ed047bec077

Echeverría, M. (2018). *El impacto del teletrabajo en la cultura organizacional en empresas privadas financieras desde la perspectiva de jefaturas (Trabajo de titulación)*. Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10043/6/UDLA-EC-TPO-2018-05.pdf>

Field, J. C., & Chan, X. W. (2018). Contemporary Knowledge Workers and the Boundaryless Work–Life Interface: Implications for the Human Resource Management of the Knowledge Workforce. *Frontiers in Psychology*, N.PAG. Recuperado de: eds.b.ebscohost.com/ucatolica.basesdedatosezproxy.com/eds/detail/detail?vid=19&sid=1c934482-0362-4b9e-b2af-3fd825d9b5ca%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=133301732&db=edb

García, L. A. (2018). *Proceso de riesgos psicosociales en mujeres que trabajan con tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito docente: un estudio mixto* (tesis doctoral). Universidad Miguel Hernández, Elche, España. Recuperado de: <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4941/1/TD%20Garc%C3%ADa%20Gonz%C3%A1lez%2C%20María%20Luz%20Arantzazu.pdf>



Gaudioso, F. Turel, O. & Galimberti, C. (2017). The mediating roles of strain facets and coping strategies in translating techno-stressors into adverse job outcomes. *Computers in Human Behavior*. 69, 189-196. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.041>

Georgiana, F. (2018) *Intervención Psicosocial del Tecnoestrés en PrintSpace*, S.L.(trabajo final de máster).Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178251/TFM_2018_Angel_FlorinaGeorgiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gilfillan, P. (2016). Strategies to help you manage remote workers: 5 right strategies to mitigate problems. *Workforce Management (Time and Attendance) Excellence Essentials*. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1955120186/61CCAD671AE541E3PQ/22?accountid=45660#>

Gil, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Pirámide. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=4184504&query=manual+teletrabajo>

Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29 (2). 237-241. Recuperado de: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmpesp/2012.v29n2/237-241/es>

Giovanis, E. (2018). Are women happier when their spouse is teleworker? *Journal of Happiness Studies*, 19(3), 719-754. doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1007/s10902-017-9847-0>

González, M., Galvis, E. y Vera, P. (2016). Estudio exploratorio sobre conocimiento y acceso al teletrabajo con líderes comunales de Santa Marta, Colombia. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*, 14 (1),73-87. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/re.v14i1.670>



Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87–111. <https://doi-org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1037/mgr0000014>

Guzmán, A. y Villamizar, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*. 22 (2). Pp. 5-30. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>

Jiménez, M. (2017). La importancia de los horarios racionales para la prevención de riesgos laborales. *Capital Humano*, 30(323), 14. Retrieved from <http://search.ebscohost.com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=126491514&lang=es&site=eds-live>

Ley 1221. Secretaria Senado, Bogotá, Colombia, 16 de julio de 2008. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1221_2008.html

López Araújo, B; y Osca Segovia, A. (2008). Un modelo para predecir el tecnoestrés y la satisfacción en teletrabajadores. *Revista de Psicología Social Aplicada*, Vol. 18 (1), 63-85.

Martínez, B., Cote, O., Dueñas, Z., y Camacho, A. (2017). El teletrabajo. *Revista De Derecho*, (48). Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1926777379/B8BB47D8A80C4BE6PQ/3?accountid=45660>

McNaughton, D., Rackensperger, T., Dorn, D., & Wilson, N. (2014). “Home is at work and work is at home”: Telework and individuals who use augmentative and alternative communication. *Work*, 48(1), 117–126. <https://doi.org/10.3233/WOR-141860>

Méndez, M. (2017) El teletrabajo en España : Aspectos teórico-prácticos de interés. Madrid: Wolters Kluwer. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucatolicasp/reader.action?docID=5350366&query=factores+protectores+teletrabajo>

Meymandpour, R. & Bagheri, Z. (2017). A Study of Personality Traits, viz., Extraversion and Introversion on Telecommuters' Burnout. *Telecom Business Review*, 10(1), 1–7. Recuperado de



<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=126266288&lang=es&site=eds-live>

Ministerio de las Tecnologías, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital. (2016) El Libro Blanco del Teletrabajo en Colombia.

Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. Recuperado de: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm

Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Recuperado del sitio de internet del Fondo de riesgos laborales de la República de Colombia:

<http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87-101.
doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosprox.com/10.1108/IJM-07-2017-0172>

Orejuela, J., Londoño, G. y Zapata, P. (2016). El paisaje sociolaboral posfordista y los desafíos para la gestión de recursos humanos en el siglo XXI. En Orejuela, J., Andrade, V. y Villamizar, M (ed. (s)), *Psicología de las organizaciones y del trabajo* (p.p. 1-648). Cali, Colombia: Universidad San Buenaventura Cali.

Organización Internacional de Trabajo [OIT] y Organización Mundial de la Salud [OMS]. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT, OMS

Organización Internacional de Trabajo [OIT] (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Buenos aires, Argentina: Talleres trama.

Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V. and Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health* 38(3 Suppl): 8–24, DOI: <https://doi.org/10.1177/1403494809349858>



Pérez, M., Vela, M., Abella, S., y Martínez, A. (2017). Work-family practices and organizational commitment: The mediator effect of job satisfaction 1. *Universia Business Review*, (56), 52-83.

doi:<http://dx.doi.org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.3232/UBR.2017.V14.N4.03>

Portal Teletrabajo Colombia (2018) Marco Jurídico. Recuperado de:
<http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8098.html>

Repetto, A. e Ibáñez, A. (2016, Jun 21). Teletrabajo: ¿Tarea para la casa?. *El Mercurio*. Recuperado de: <https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1798263694/655216998DE4E78PQ/15?accountid=45660>

Resolución 2646. Ministerio de la Protección Social, Colombia, 17 de julio de 2008. Recuperado de:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Resolución 2886. Ministerio de Trabajo, Colombia, 21 de noviembre de 2012. Recuperado de:
http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_d720e255671701c6e0430a01015101c6

Salazar, S.M. (2016). Telework: Conditions that have a positive and negative impact on the work-family conflict. *Academia*, 29(4), 435-449. Recuperado de:
<https://search-proquest-com.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/1850934958/923DA5B1251F4804PQ/5?accountid=45660#center>

Secretaría de la contraloría general (2004). Guía para la elaboración de manuales de organización. *Dirección General de Modernización y Desarrollo Administrativo*. P.p. 1-16. Recuperado de:
http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1244/1244_u11_ejemplo-manual-de-organizacion

Solis, M. (2017). Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance. *European Journal of Management and Business Economics*. 26 (1), 21 - 34. Recuperado de:
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=4abe3623-ac8c-44ac->



8966-aed0144e15a0%40sdc-v-
sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.8
c06ccb047246e893e42f4d8a3a8305&db=edsdoj

Vayre, E., & Pignault, A. (2014). A systemic approach to interpersonal relationships and activities among French teleworkers. *New Technology, Work & Employment*, 29(2), 177–192. doi: <https://doi-org.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/10.1111/ntwe.12032>

Villalba, W., Villamizar, L. y Sánchez, M. (2017). Model for implementation of teleworking in software development organizations. *Sistemas & Telemática*. 15 (43). Pp. 29-44. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=411554629004>

Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Washington State Department of Transportation (2014). Employee Telework Handbook. *WSDOT*. 6. 1-39. Recuperado de: https://www.wsdot.wa.gov/sites/default/files/2007/11/26/WSDOT_Telework_Handbook_022714.pdf

LISTA DE ANEXOS:

Anexo 1. Cuestionario.

Nota: No olvide borrar las instrucciones del formato: sólo deje la información solicitada, incluyendo esta nota.