



UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK
ONLINE

Factores de Riesgo Psicosociales asociados al teletrabajo en trabajadores de una Institución Financiera

Especialización en Psicología Laboral

Autor: Alexandra Calle Galarza.

Director: Dr. Manuel Pando Moreno

Introducción

- La OIT (2019) se refiere al teletrabajo como el uso de aparatos inteligentes como tabletas, móviles y computadoras, que le da la soltura al trabajador de laborar fuera de las instalaciones del empleador en cualquier momento, distancia y lugar, con el uso de la (TIC) tecnologías de información y comunicación que posibilitan la realización del trabajo en cualquier parte escogido por el trabajador, fuera del ambiente físico de los departamentos de la organización.
- En el Ecuador, el Ministerio de Trabajo (MDT) emitió el Acuerdo Ministerial N°.MDT-2016-190 para el sector privado y el Acuerdo Ministerial N°. MDT-2017-0090-A para el sector público, con la finalidad de regular el teletrabajo, pero con la falencia de que carecen de metodología adjunta que complementa la forma en que se desarrolla esta modalidad de trabajo.

Introducción

- Frente al peligro que representa la pandemia por Covid-19, el teletrabajo se instauró como una medida eficaz para continuar con las actividades laborales, en el Ecuador el 11 de marzo del 2020, se declaró la emergencia sanitaria y el 12 de marzo se publicaron las directrices para el teletrabajo, bajo este contexto se consideró únicamente al teletrabajo como una alteración del espacio donde se trabaja sin que esto afecte los derechos de los trabajadores.
- Las condiciones en las que esta modalidad de trabajo se desarrolla son fundamentales, el deterioro de las mismas influye directamente en el trabajador, porque el contenido de trabajo no varía, lo que cambia es el entorno laboral, el empresario es responsable de la salud y seguridad de sus colaboradores.
- Existen beneficios en cuanto a la realización del teletrabajo: flexibilidad de horarios, reducción de la problemática del transporte, ganancia neta del tiempo, reducción de accidentes in itinere, reducción de costos de mantenimiento, facilidad para el empleo de otros trabajadores con diferente ubicación geográfica, descentralización de las empresas, apertura de nuevos mercados, florecimiento de nuevas formas de negocio como telemarketing, telemedicina, tele información, etc.

Introducción

- Hasta el momento no ha sido acompañado de una regulación preventiva, por lo que también presenta varios inconvenientes como: incomunicación y aislamiento, elevado nivel de autodisciplina y motivación, requerimiento de supervisión, habilidades y capacidad de manejo tecnológico, riesgo de desarrollo de adicción al trabajo, dificultad en la separación del tiempo de trabajo con el tiempo libre, pérdida de capacidad e iniciativa del trabajador, aumenta el riesgo de inobservancia de las normas de seguridad y salud e higiene, diferenciación por parte de la empresa entre los trabajadores presenciales y en teletrabajo, entre otras.
- Los principales riesgos laborales que se han detectado en el teletrabajo son los ergonómicos y psicosociales, estos últimos debidos al aislamiento y a la difícil separación de la vida familiar y laboral.
- Además de lo anotado, la modalidad de teletrabajo debido a la crisis sanitaria por el Covid-19 pone de manifiesto problemas adicionales como la inseguridad laboral, el temor del contagio y las restricciones adoptadas que obligaron al aislamiento social y confinamiento, lo que evidentemente provocó mayor ansiedad y estrés en todos los trabajadores.

Introducción

- Lo citado anteriormente, crea una necesidad de analizar las nuevas condiciones de trabajo, incluidos los factores psicosociales que puedan incidir tanto positiva como negativamente en la salud física y mental de los teletrabajadores.
- Como conclusión de lo expuesto anteriormente esta investigación pretende responder la siguiente pregunta **¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los colaboradores en teletrabajo en una institución financiera?**

Objetivo General

- Conocer los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los colaboradores en teletrabajo en una institución financiera

Tipo de estudio: Este estudio es cuantitativo, de corte transversal y de carácter descriptivo no experimental.

• Instrumento

- Escala de factores Psicosociales para teletrabajo FPT-PIENSO A.C. La escala consta de 28 ítems tipo Likert de 3 puntos que miden 7 dimensiones: exigencias y carga cognitiva, liderazgo, apoyo institucional, conciliación familia trabajo, relaciones sociales, confort y contenido del trabajo, cada una con 4 preguntas. En cuanto a la validez de este instrumento la escala de manera global una varianza explicada de 55.2 % y un alfa de Cronbach de 0,911, todos los ítems resultaron con valores de Eigen aceptables superiores a 0.5; Las pruebas aplicadas como: análisis factorial, adecuación muestral, esfericidad de Bartlett y la correlación interna de los componentes, presentaron resultados aceptables que evidencian la fortaleza del instrumento

Población

- De 396 trabajadores cuya modalidad de trabajo es teletrabajo total, mantendrán esta modalidad laboral permanentemente, con una relación de dependencia fija y se encuentren bajo un superior jerárquico.
- Para que la muestra sea representativa se tomó en cuenta la ecuación para la determinación del tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95%, precisión del 5%, margen de error del 0.5% y proporción del 50%; donde se obtuvo que para que la muestra sea representativa debería ser mayor o igual a 195.
- En este estudio se obtuvieron 199 respuestas válidas.

Plan de análisis de datos

- Se aplicó la encuesta Escala de Factores Psicosociales para Teletrabajo FPT-PIENSO A.C a todos los colaboradores que se encuentren en modalidad teletrabajo total a través de un formulario electrónico, los datos se capturan en Excel y el proceso de análisis estadístico se realizó con el software IBM SPSS

RESULTADOS

Tabla N.1 Distribución de colaboradores en teletrabajo en una institución financiera según datos socio demográficos

Datos demográficos	n	Porcentaje%
Sexo		
Femenino	121	60,8
Masculino	78	39,2
Rango de Edad		
20 a 29 años	52	26,1
30 a 39 años	98	49,2
40 a 49 años	35	17,6
50 años o más	14	7
Estado Civil		
Casado	94	47,2
Divorciado	13	6,5
Soltero	87	43,7
Unión de Hecho	5	2,5
Número de Hijos		
0	88	44,2
1	61	30,7
2	40	20,1
3	9	4,5
4	1	0,5

Tabla N.2 Distribución de colaboradores en teletrabajo en una institución financiera según datos laborales

Datos laborales	n	Porcentaje %
Área de trabajo		
Servicios Operacionales	82	41,2
Productividad y Administración de Riesgos	43	21,6
Atención al Cliente Digital	40	20,1
Tecnología y Análisis de Datos	21	10,6
Contabilidad y Finanzas	9	4,5
Otros	4	2
Puesto de trabajo		
Analista	68	34,2
Gestor atención al cliente	37	18,6
Asistentes y Auxiliares	32	16,1
Ejecutivos y Especialistas	31	15,6
Coordinadores y Supervisores	27	13,6
Gerentes y Jefaturas	4	2

Tabla N.2 Distribución de colaboradores en teletrabajo en una institución financiera según datos laborales

Datos laborales	n	Porcentaje %
Cuantos años trabaja en la Empresa		
Menos de 1 año	5	2,5
1 a 5 años	67	33,7
6 a 10 años	58	29,1
11 a 20 años	57	28,6
Más de 25 años	12	6
¿Cuántas horas extras al día acostumbra trabajar?		
Ninguna	14	7
Hasta 1 hora	58	29,1
De 1 a 3 horas	92	46,2
De 3 a 4 horas	20	10,1
Más de 4 horas	15	7,5
¿Cuánto tiempo hace teletrabajo?		
Menos de 6 meses	7	3,5
6 a 11 meses	13	6,5
Mas de 1 año	179	89,9

Tabla N.3 Factores Psicosociales Globales

	n	Porcentaje %
Nivel Alto	25	12,6
Nivel Medio	174	87,4
Nivel Bajo	0	0,0
Total	199	100,0

Tabla N.4 Prevalencia de Factores de Riesgo Psicosociales en Teletrabajo por dimensiones en la población de estudio

Dimensiones	Alto		Medio		Bajo	
	n	%	n	%	n	%
Exigencias y cargas cognitivas	84	42,2	93	46,7	22	11,1
Liderazgo	22	11,1	130	65,3	47	23,6
Apoyo Institucional	8	4,0	87	43,7	104	52,3
Flexibilidad y Conciliación familia trabajo	10	5	29	14,6	160	80,4
Relaciones Sociales	15	7,5	113	56,8	71	35,7
Disconfort	4	2,0	46	23,1	149	74,9
Contenido del Trabajo	9	4,5	65	32,7	125	62,8

Tabla N.5 Variables sociodemográficas y laborales, relacionadas significativamente con los Factores de riesgo psicosocial

Variable	Valor p ≤ 0,05
Exigencias y Carga Cognitiva vs Estado Civil	0,011
Exigencias y Carga Cognitiva vs Número de Hijos	0,036
Exigencias y Carga Cognitiva vs Puesto de Trabajo	0,014
Exigencias y Carga Cognitiva vs Cantidad de horas extras	0,031
Área de Trabajo vs Liderazgo	0,009
Área de Trabajo vs Contenido de Trabajo	0,020
Puesto de Trabajo vs Apoyo institucional	0,005
Puesto de Trabajo vs Contenido de Trabajo	0,021
Años de trabajo en la empresa vs Liderazgo	0,012
Años de trabajo en el mismo puesto vs Flexibilidad y conciliación vida trabajo	0,047
Cantidad de horas extras vs Contenido de Trabajo	<0,001

Discusión

- De las siete escalas evaluadas, las de exposición más elevada fueron exigencias y carga cognitiva, liderazgo y relaciones sociales. De estas se demostró una asociación estadísticamente significativa entre las exigencias y carga cognitiva versus estado civil, número de hijos, puesto de trabajo y cantidad de horas extras.
- En estudios similares realizados en teletrabajadores también se ha encontrado a la carga de trabajo en niveles elevados, esto explicado por las presiones del tiempo, el esfuerzo de atención que se debe poner en la tarea y la cantidad de información que se debe procesar; es por ello quizás en este trabajo se encontró además que el 46% de los colaboradores realiza entre 1 a 3 horas extras diarias.
- En cuanto a las exigencias cognitivas estas se han visto elevadas a consecuencia de la pandemia, las actividades laborales sufrieron cambios en sus métodos y los trabajadores tuvieron que adaptarse a trabajar bajo esta circunstancia.

Discusión

- En lo que respecta a las relaciones sociales en este estudio se encontró que el 64.3% percibe a este factor en un nivel alto y medio, lo que concuerda con la bibliografía consultada donde se señala al aislamiento como el mayor factor de riesgo.
- Al evaluar el liderazgo, el 76.4% de los colaboradores reportaron tener un nivel de riesgo entre alto y medio, esta dimensión presentó una $p \leq 0,05$ al asociarla al área de trabajo y a los años de trabajo en la empresa, se encontró mayor prevalencia entre los colaboradores que tenían en la empresa entre 6 a 10 años, en cuanto al área de trabajo presentaron porcentajes más elevados las áreas de: atención al cliente, administración de servicios operacionales y tecnología.
- En otros estudios se ha evidenciado que las personas que realizan teletrabajo no comparten tiempo de calidad en familia, en este estudio el 80,4% de los colaboradores tuvieron un nivel de exposición bajo en la dimensión flexibilidad y conciliación familia trabajo, resultó ser estadísticamente significativa al asociarla con los años de trabajo en el mismo puesto, en donde 160 trabajadores se ubicaron en el nivel bajo de exposición.

Discusión

- Se han reportado en otros estudios que las mujeres presentan mayor cantidad de síntomas y alteraciones físicas psicológicas y socioemocionales; esto, por la dificultad de conciliar el trabajo con la vida familiar, sin embargo en este estudio el género no mostro ninguna asociación estadísticamente significativa con ninguna de los factores psicosociales investigados.
- En lo que respecta a las dimensiones: contenido del trabajo, discomfort y apoyo institucional en este estudio se encontró que más del 50% de los colaboradores percibían a estos factores de riesgo en nivel bajo, en este sentido, el teletrabajo se ha verificado como positivo en otros estudios también, en cuanto a la productividad, siempre y cuando se cuenten con los recursos necesarios para trabajar como las competencias personales, las características del trabajo, las condiciones en que se está trabajando desde el hogar y a los apoyos recibidos.
- Factor protector para las dimensiones extralaborales: características de la vivienda, comunicación y relaciones interpersonales, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y situación económica del grupo familiar, lo que es una limitación en este estudio, puesto que estas esferas no fueron evaluadas.

Conclusión

- Como conclusión a este trabajo de investigación se evidenció que los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los colaboradores en teletrabajo en una institución financiera son: exigencias y carga cognitiva, liderazgo y relaciones sociales.
- Se recomienda como práctica preventiva: capacitación continua tanto en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas como en modelos asertivos del nuevo estilo de liderazgo en teletrabajo, nuevos diseños de puestos de trabajo acorde al cambio de modalidad del trabajo presencial al teletrabajo total, y generar espacios de fomento de relaciones sociales entre compañeros de trabajo para minimizar la sensación de aislamiento.

Referencias bibliográficas

- Barrera Díaz, L. F., Casas Marroquín, M. C. y Lizarralde Vargas, A. Y. (2019). Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores. (Trabajo de grado). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10983/23937>.
- Bonilla Valdivieso, E. X. (2021). Los riesgos psicosociales asociados a la modalidad de teletrabajo y su prevención para la Empresa EKS Grupo Inmobiliario. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4118>.
- Garcés, M. y Finkelstein, R. (2020). Riesgos Psicosociales y Teletrabajo Estudio exploratorio de riesgos psicosociales en el teletrabajo en contexto covid 19. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/343558076_Riesgos_psicosociales_y_teletrabajo_Estudio_exploratorio_de_riesgos_psicosociales_en_el_teletrabajo_en_contexto_covid_19.
- Ministerio del Trabajo de Ecuador (2016). Acuerdo Ministerial N°. MDT-2016-190. Quito D. M: Ministerio del Trabajo de Ecuador.
- Ministerio del Trabajo de Ecuador (2017). Acuerdo Ministerial N°. MDT-2017-0090-A. Quito D. M: Ministerio del Trabajo de Ecuador.
- Molina Bravo, M. E. (2021). Teletrabajo y los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/2058/1/TELETRABAJO%20Y%20LOS%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20EN%20LA%20SALUD%20DE%20LOS%20TRABAJADO%20RES.pdf>.
- Pando, M., Freire, L., y Flores, J. (2020). Análisis factorial exploratorio de la escala de factores psicosociales en teletrabajo PIENSO 2020, Ecuador. *PIENSO en Latinoamérica*, 3 (7) 19-26.
- OIT. (2020). Observatorio de la OIT: El COVID 19 y el mundo del trabajo. Cuarta edición. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf.
- Parra N., Mendoza V., Meza D., y Pérez Niño, M. (2021). Causas y consecuencias de los riesgos psicosociales ocasionados por el teletrabajo en la gerencia de desarrollo del banco de Bogotá (Tesis de especialización, Universidad EAN). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/10361>.
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., y Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología /Interamerican Journal of Psychology*. 54(3). 1450. doi: 10.30849/ripij.v54i3.1450.
- Santos, M., Sierra, M., Rodríguez, R., Tovar, D., Carolina, J., Marín, A., y Dorado, R. (2019). Comprensión psicosocial del teletrabajo: riesgos emergentes y protectores–(Estudios de Caso Colombia). En S. Franco y E. Escudero (Eds.) *El presente del futuro del trabajo II*. (pp. 249 -331.) Montevideo, Uruguay: Psicolibros universitario.
- Vicente Herrero, M. T., Torres Alberich, J. I., Torres Vicente, A., Ramirez Iñiguez de la Torre, M. V., y Capdevila García, L. (2019). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287–297. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>.