



Especialización en Psicología Laboral

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

Autor: Alexandra Calle Galarza.

Candidata a Especialista.

Correo: *alexcalleg1212@gmail.com*

DIRECTOR

Nombre: Dr. Manuel Pando
Moreno
Correo:
manuel.pando@uisek.edu.ec

Fecha: 18-09-2021

Resumen**Objetivo**

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

Método

Este estudio es cuantitativo, transversal, se utilizó la Escala de factores Psicosociales para teletrabajo FPT-PIENSO A.C. que mide 7 dimensiones: exigencias y carga cognitiva, liderazgo, apoyo institucional, conciliación familia trabajo, relaciones sociales, confort y contenido del trabajo. Se aplicó a través de un formulario electrónico, los datos se capturaron en Excel y se procesaron en SPSS.

Resultados

De los 199 sujetos estudiados, 121 fueron mujeres, con un rango de edad de 30 a 39 años del 49.2%, el 47.2% está casado, y el 50.8% tiene entre 1 y 2 hijos. El 89,9% se encuentra en teletrabajo total por más de 1 año, y el 46.2% realiza de 1 a 3 horas diarias extra. En la valoración de los factores psicosociales globales se encontró que el 12,6% presenta una exposición de nivel alto, el 87.4% una exposición de nivel medio, no se encontró una exposición baja global. Las dimensiones con más del 50% entre exposición alta y media fueron: exigencias y cargas cognitivas 88,9%, liderazgo 76,4% y relaciones sociales 64,3%.

Conclusiones

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, nuevos diseños de puestos de trabajo y generar espacios de fomento de relaciones sociales.

Palabras clave: Teletrabajo, Factores de Riesgo Psicosocial.

ABSTRACT

Objective

To know the psychosocial risk factors to which teleworkers are exposed to in a financial.

Method

This study is quantitative, cross-sectional, the scale of psychosocial factors for teleworking FPT-PIENSO A.C. was

used. which measures 7 dimensions: demands and cognitive load, leadership, institutional support, work-family conciliation, social relationships, comfort and work content. It was applied through an electronic form, the data was captured in Excel and processed in SPSS.

Results

Of the 199 subjects studied, 121 were women, with an age range of 30 to 39 years of 49.2%, 47.2% were married, and 50.8% had between 1 and 2 children. 89.9% are in total telework for more than 1 year, and 46.2% do 1 to 3 extra hours a day. In the assessment of global psychosocial factors, it was found that 12.6% present a high-level exposure, 87.4% a medium level exposure, no global low exposure was found. The dimensions with more than 50% between high and medium exposure were: cognitive demands and loads 88.9%, leadership 76.4% and social relationships 64.3%.

Conclusions

It was evidenced that the psychosocial risk factors to which teleworkers are exposed to in a financial institution are: demands and cognitive load, leadership and social relationships. It is recommended as a preventive practice training, new job designs and creating spaces to promote social relationships.

Keywords: Telework, Psychosocial Risk Factors

Introducción

El término de teletrabajo se utilizó por primera vez en el año de 1970, actualmente se define como una actividad que se desarrolla fuera de la empresa con el uso de tecnologías de la información y la comunicación, es decir el teletrabajador utiliza la telemática para la realización de su profesión. (Vicente, Torres A, Torres V., Ramirez, y Capdevila, 2018)

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. Existen varios significados del teletrabajo, el elemento común en cada uno de ellos podría ser, 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 (Molina, 2021)

La forma de ver el teletrabajo alrededor del mundo es diversa, sin embargo, la finalidad de este es omitir la presencia física del colaborador, con ciertas ventajas para la empresa como la reducción de costos de mantenimiento en oficina, traslados, alimentos, reducción de ausentismo, aumento de la productividad, generando finalmente ganancias. (Barrera, Casas y Lizarralde, 2019)

El teletrabajo venía aumentando de manera moderada en la mayoría de los países, Estados Unidos en 2001 ya contaba con un 4.3% de teletrabajadores y para 2009 con 5.7%. La Unión Europea reportaba 2 millones de teletrabajadores en 1997; 4,6 millones en 1998 y 9 millones en 1999 y en América Latina, se reporta que, en 2007, Argentina, contaba con 589,157 teletrabajadores; Brasil, en 2004 reportaba 11 millones; en Chile, 4,784 para el año 2006; y en México existían 3,027,465 en el año 2009. (Pando, Freire y Flores, 2020).

En los Estados Unidos, según la organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016), en el 2014 se registraban 3'677.061 trabajadores que realizaban teletrabajo, lo que deja ver que de cierta manera las potencias mundiales estuvieron mejor preparadas para este cambio. (Bonilla 2021)

Según Molina (2011) solo algunos países del Caribe y América Latina tienen una regulación vigente sobre teletrabajo: Brasil, Chile, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Panamá, Paraguay, y Perú (sin reglamentar). Otros países se encuentran tramitando ante sus parlamentos un proyecto de ley: Brasil, Chile, Argentina y Uruguay. De todos los países cuatro consagran el derecho a la desconexión Uruguay, Argentina, Chile y recientemente Colombia.

En Chile en el estudio exploratorio de Garcés y Finkelstein (2020) sobre riesgos psicosociales en el teletrabajo realizado a 427 teletrabajadores, encontró que las mujeres están mayormente expuestas a riesgos psicosociales bajo la modalidad del teletrabajo que los hombres, lo que concuerda con lo reportado en el estudio sobre teletrabajo de Eurofound y OIT 2019. (Molina, 2021)

En el Ecuador, el Ministerio de Trabajo (MDT) emitió el Acuerdo Ministerial N°.MDT-2016-190 para el sector privado (MDT, 2016) y el Acuerdo Ministerial N°. MDT-2017-0090-A para el sector público (MDT, 2017) se emitieron con la finalidad de regular el teletrabajo, con la falencia de que carecen de metodología adjunta que complementa la forma en que se desarrolla esta modalidad de trabajo. Según datos del Ministerio de Trabajo antes de marzo 2020 existían en el Ecuador 235.194 personas con esta modalidad de empleo, con el inicio del estado de emergencia, las cifras se incrementaron a 361.361; el noventa por ciento de estas pertenece al sector público, además varias empresas privadas adoptaron el teletrabajo, ya que esta fue la

opción que permitió mantener activa la productividad de muchos sectores económicos (Bonilla, 2021)

La enfermedad por Covid-19 fue determinada como pandemia mundial desde marzo 2020, el primer caso de infección confirmada en el Ecuador se dio el 14 de febrero del 2020, casi un mes después, el 11 de marzo del 2020, se declaró la emergencia sanitaria, consecuentemente el 12 de marzo se publicaron las directrices para el teletrabajo por la emergencia sanitaria, 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 (Ramos, Ramos-Galarza, y Tejera, 2020).

Frente al peligro que representa la pandemia por Covid-19, el teletrabajo se instauró como una medida eficaz para continuar con las actividades laborales, las condiciones en las que esta modalidad de trabajo se desarrolla son fundamentales, ya que el deterioro de las mismas influye directamente en el trabajador, trayendo como consecuencias enfermedades profesionales o accidentes laborales, ya que el contenido de trabajo no varía, lo que cambia es el entorno laboral. Por tanto, el empresario es también en este caso responsable de la salud y seguridad de sus colaboradores, independientemente del sitio en donde se realice la tarea, así también como de establecer medidas preventivas de los riesgos por exposición y de realizar controles periódicos. (Vicente et al., 2018)

Existen beneficios en cuanto a la realización del teletrabajo o home office, tanto para el colaborador como para el empresario entre los que se pueden anotar: 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, teleinformación, etc., de hecho su implantación en el mundo laboral es cada vez más frecuente como nueva forma organizativa, pero hasta el momento no ha sido acompañado de una regulación preventiva adecuada y precisa en seguridad y salud laboral, 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. De otra parte, 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 según los estudios realizados hasta el momento son los ergonómicos y psicosociales, estos últimos debidos al aislamiento y a la difícil separación de la vida familiar y laboral, a lo que se le añade el impacto de la contaminación medioambiental debido a la creciente utilización de Tics más sofisticadas. (Vicente et al., 2018)

Al trabajo desde casa también se suman las responsabilidades con los hijos, que se encuentran igualmente en confinamiento, por lo que son fuente de interrupciones y desconcentración, por una evidente falta de fronteras entre la vida familiar y laboral. Estudios demuestran que las mujeres se sienten mayormente perjudicadas por esta situación, lo que hace importante e interesante estudiar esta situación en particular (Vicente et al., 2018)

Otro punto importante es el tecnoestrés, que se genera por la poca preparación en el manejo de las TICS al cual pueden estar expuestos gran parte de los colaboradores que de un momento

a otro tuvieron que acoplarse a las nuevas plataformas y requerimientos informáticos dado que el teletrabajo fue una salida improvisada ante la crisis sanitaria y económica, lo que trajo como consecuencia que no se tuvieran presentes los factores de riesgo que afectaban a los trabajadores en un sitio diferente a su lugar de trabajo habitual, situación que trae consigo mayor desgaste emocional, cansancio, estrés y agotamiento. (Parra, Mendoza, Méndez y Pérez, 2021).

La falta de adaptación a los Tics puede provocar estrés adicional, problemas emocionales que pueden producir alteraciones mentales por los frecuentes conflictos entre las emociones requeridas en el trabajo frente a las emociones que realmente siente el trabajador. (Parra et al., 2021)

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 por la crisis económica concomitante. Se ha estimado una reducción del empleo en un 6,7% (OIT 2020), a esto se suma además el temor del contagio y las restricciones adoptadas en Ecuador que obligaron al aislamiento social y confinamiento, además de la incertidumbre y el miedo, lo que evidentemente provocó mayor ansiedad y estrés en todos los trabajadores. (Vicente et al., 2018)

Por todo lo citado anteriormente, la implementación emergente del teletrabajo a escala mundial como en Ecuador, 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.

Método

Tipo de estudio

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

Instrumento

Para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se utilizó la Escala de factores Psicosociales para teletrabajo FPT-PIENSO A.C., instrumento que se encuentra publicado en la Revista de divulgación cuatrimestral del Programa de Investigación en Salud Ocupacional, A. C, año 3, número 7, enero-marzo 2020. La escala fue validada para su utilización con fines de investigación y evaluación en teletrabajo mediante un estudio en Quito- Ecuador. La escala consta de 28 ítems tipo Likert de 3 puntos. Los ítems 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

La población objeto de estudio está constituida por 396 trabajadores de una institución financiera cuya modalidad de trabajo es teletrabajo total, los mismos que mantendrán esta modalidad laboral permanentemente, con una relación de dependencia fija con el empleador y se encuentren bajo un superior jerárquico.

Se envió la encuesta al total de la población, 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 por lo se trabajó con una muestra representativa.

Criterios de inclusión y exclusión

Serán incluidos todos los colaboradores que se encuentren en modalidad de teletrabajo total, serán excluidos los colaboradores que realicen teletrabajo parcial y presencial, estudiantes o que mantengan una relación de dependencia diferente a la fija.

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 Statistics for Windows versión 28.0, obteniendo frecuencias, porcentajes y asociación de las variables a través del Chi cuadrado, con un valor de p igual o menor a 0,05 entre las variables sociodemográficas y las dimensiones laborales de los factores psicosociales.

Previo a la aplicación de la encuesta se envió el consentimiento informado y el tratamiento de los datos es estrictamente confidencial.

Resultados

De los 199 sujetos estudiados, 121 fueron de género femenino, el resto masculino, en cuanto a la edad se encontró una frecuencia mayor entre el rango de 30 a 39 años con un porcentaje del 49.2%, seguidos de del grupo de edad entre los 20 a 29 años con el 26,1%, de 40 a 49 años con el 17,6% y el 7% tiene más de 50 años. En cuanto al estado civil encontramos que el 47.2% de los teletrabajadores están casados, el 47.3% solteros, y el resto son divorciados o tienen unión de hecho. En cuanto al número hijos se observó que el 44,2% no tiene hijos. (Tabla 1).

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

Fuente: Elaboración propia.

Según los datos laborales la mayoría de los trabajadores, el 41,2% (n=82) pertenece al área administrativa de servicios operacionales, en la distribución de puesto de trabajo se observa que el 34.2% (n=68) pertenece al cargo analista, seguido por el puesto de gestor de atención al cliente con el 18.6% (n=37) y asistentes y auxiliares con el 16.1% (n=31), en menor porcentaje están los cargos jerárquicos superiores como coordinadores, supervisores, gerentes y jefaturas. Con respecto al tiempo de trabajo en la empresa la mayoría de teletrabajadores tiene más de 1 año en la institución, por lo que prácticamente todos poseen un contrato fijo de trabajo, en cuanto al tiempo que se encuentran realizando teletrabajo el 89,9% se encuentran realizando teletrabajo total por más de 1 año. Según el número de horas extras que reportaron trabajar, se encontró que el 46.2% (n=92) realiza de 1 a 3 horas diarias extra. (Tabla N.2).

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
Cuántos 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

Fuente: Elaboración propia.

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

Fuente: Elaboración propia

Según la valoración de los factores psicosociales globales se encontró que el 12,6% (n=25) de colaboradores presentan una exposición a factores de riesgo psicosociales de nivel alto, y el 87.4% (n=174) una exposición de nivel medio, no se encontró a ningún colaborador con una exposición baja global. (Tabla N.3).

Según la distribución por dimensiones con una sumatoria mayor al 50% entre exposición alta y media a factores psicosociales fue la siguiente: para exigencias y cargas cognitivas del 88,9% (n=177), para liderazgo 76,4% (n=152) y para relaciones sociales 64,3% (n=128). Mientras que se encontró un nivel de exposición bajo con resultados superiores al 50% para las dimensiones de apoyo institucional 52.3% (n=104), para flexibilidad y conciliación familia trabajo 80.4% (n=160), para disconfort 74.9% (n=149) y para contenido del trabajo 62.8% (n=125). (Tabla N.4).

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

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de relación de las variables sociodemográficas y laborales con los factores de riesgo psicosociales estudiados se obtuvieron algunas estadísticamente significativas, con valores iguales o menores de $p \leq 0,05$.

Se encontró asociación entre carga cognitiva versus estado civil, siendo los casados y quienes viven en unión de hecho los más expuestos. De la misma manera existe asociación entre la carga cognitiva, el número de hijos, puesto de trabajo y cantidad de horas extras laboradas; estando más expuestos quienes tienen hijos, los gerentes y quienes tienen cargo de jefaturas y los colaboradores que trabajan horas extras en comparación de quienes no lo hacen.

Además, se encontró asociación entre área de trabajo versus liderazgo en donde los mayormente expuestos fueron el área de servicios operacionales y atención al cliente digital y área de trabajo versus contenido del trabajo, donde los mayormente expuestos fueron el área de atención al cliente digital.

También se encontró asociación entre puesto de trabajo con apoyo institucional donde los más expuestos fueron los especialistas y ejecutivos, entre puesto de trabajo y contenido del trabajo con un riesgo elevado en el puesto gestor de atención al cliente.

De igual manera entre la cantidad de años de trabajo en la empresa con liderazgo en esta variable los más expuestos fueron quienes trabajan entre 6 a 11 años, entre la cantidad de años de trabajo en el mismo puesto de trabajo versus flexibilidad y conciliación familia trabajo en este caso, la mayoría de los colaboradores (80.4%) se encuentran en el riesgo bajo.

Finalmente, entre cantidad de horas extras y el contenido de trabajo en este caso la mayoría de los colaboradores están en riesgo bajo, y los mayormente expuestos en riesgo medio y alto son quienes no realizan horas extras (Tabla N.5)

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 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

Fuente: Elaboración propia

Discusión

Luego de la aplicación de la encuesta Escala de Factores Psicosociales para Teletrabajo FPT-PIENSO A.C a los colaboradores que se encuentran en modalidad de teletrabajo permanente se obtuvo que la exposición a factores psicosociales en su evaluación global se encuentra en un nivel de riesgo medio. 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. De igual manera la asociación entre liderazgo versus el área de trabajo y cantidad de años en la empresa, sin embargo, no se encontró ninguna asociación estadísticamente significativa entre relaciones sociales y las variables sociodemográficas y laborales.

En estudios similares realizados en teletrabajadores (Bonilla, 2021) 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. En este sentido se han reportado en otros estudios (Garcés, 2020; Molina, 2021) que la distribución de los riesgos no es homogénea en materia de género ya que las mujeres presentan mayor cantidad de síntomas y alteraciones físicas psicológicas y socioemocionales que el género masculino en todas las dimensiones; 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 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 ya que la privación de la relación de compañeros y la falta de charla, en general el compartir del grupo, aumentan la sensación de ausencia y soledad en el ámbito laboral (Molina, 2021, Santos et al., 2019)

Al evaluar el liderazgo, (Bonilla, 2021) en otros estudios se encontraron también modelos deficientes en esta dimensión en teletrabajadores, en el presente estudio 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 (Parra et al., 2021) se ha evidenciado que las personas que realizan teletrabajo no comparten tiempo de calidad en familia, debido a los diferentes roles que deben realizar siendo limitada la alternancia entre las actividades domésticas y la realización de las tareas del trabajo, 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, esto puede deberse a que el 90% de los colaboradores investigados en este estudio tienen más de 1 año realizando teletrabajo tiempo en el que pudieron desarrollar autodisciplina y capacidad de organización lo que permite que las personas establezcan rutinas y definan las fronteras entre lo que es el espacio laboral y el

espacio doméstico, consiguiendo un equilibrio entre ambos (Ramos et al., 2020).

Además en lo que respecta a las dimensiones: contenido del trabajo, disconfort 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. (Ramos et al., 2020).

Se han evidenciado estudios (Santos et al., 2019) en los que ser teletrabajador actúa, como 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.

Conclusiones

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/123456789/41118>.
- 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%20TRABAJADORES.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/ripijp.v54i3.1450.
 - Santos, M., Sierra, M., Rodriguez, 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>.