



**Universidad
Zaragoza**

Trabajo Fin de Grado

Programa PIORPAT:

Programa de Intervención en Organizaciones con Riesgos Psicosociales
Asociados al Teletrabajo

Autor/es

Mario Fuertes Royo

Director/es

Dra. Carmen Picazo Lahiguera

Grado en Psicología
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de Teruel
Curso 2020-2021

Índice

Introducción.....	4
Fundamentación Teórica.....	5
Objetivos.....	9
Beneficiarios.....	10
Metodología.....	11
Participantes.....	11
Instrumentos.....	11
Procedimiento	11
Evaluación.....	12
Resultados.....	12
Conclusión	13
Referencias	14

Resumen

Gracias al auge de Las TICs, y potenciado por la presente crisis sanitaria, el teletrabajo se ha instaurado como una manera eficaz de mantener el ritmo de producción de un gran número de organizaciones. La mayoría de los trabajadores ven con buenos ojos la opción de trabajar desde su hogar, pero existe cierto desconocimiento sobre los riesgos psicosociales asociados a esta modalidad de empleo. El presente trabajo desarrolla un programa de intervención que incide en las consecuencias negativas en la salud psicológica provocadas por el teletrabajo, siendo su objetivo mejorar los niveles de autoeficacia percibida con respecto a las TICs, de satisfacción con el trabajo y de percepción de apoyo por parte de los supervisores. Además de reducir su puntuación en las variables de tecnoestrés y ambigüedad de rol. Con todo ello el programa PRIORPAT procura contribuir a la salud psicológica y por consiguiente mejorar rendimiento de los teletrabajadores.

Palabras clave: teletrabajo, TICs, tecnoestrés, ambigüedad de rol, autoeficacia.

Abstract

Thanks to the rise of ICTs and boosted by the current health crisis, teleworking has been established as an effective way to keep up with the production rate of a large number of organizations. Most workers welcome the option of working from home, but there is some ignorance about the psychosocial risks associated with this type of employment. The present work develops an intervention program that affects the negative consequences on psychological health caused by telework, its objective being to improve the levels of perceived self-efficacy with respect to ICTs, job satisfaction and perception of support from of supervisors. In addition to reducing his score in the variables of techno-stress and role ambiguity. With all this, the PRIORPAT program seeks to contribute to psychological health and consequently improve teleworkers' performance.

Keywords: teleworking, ICTs, techno-stress, role ambiguity, self-efficacy.

Introducción

El trabajo productivo y remunerado se concibe como un bien necesario tanto a nivel colectivo, como individual, siendo fundamental para la autonomía del individuo, ya que proporciona a este los medios materiales necesarios para su supervivencia y supedita su vida, condicionando su tiempo y relaciones sociales, aportando recursos para su desarrollo psicológico, moral y político (Orejuela y Ramírez, 2011).

Durante los últimos 10 años, gracias a la progresiva incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en las labores cotidianas de numerosas empresas, el teletrabajo ha formado parte de la realidad de cada vez más trabajadores. Esta tendencia al alza se ha acentuado de manera exponencial, debido a la actual crisis sanitaria, provocada por la COVID-19. El confinamiento, la creación de grupos burbuja, los aislamientos preventivos y demás medidas para reducir el riesgo de contagio, han hecho del trabajo telemático un medio necesario para muchas empresas, con el fin de mantener un determinado ritmo productivo y conseguir sus objetivos (Anghel, Cozzolino y Lacuesta, 2020).

Ante esta nueva realidad, con este trabajo se pretende llevar a cabo una propuesta de intervención psicosocial sobre los distintos individuos que integran una organización laboral y cuyo trabajo en mayor o menor medida se realiza de manera telemática. Las personas, los recursos humanos, son un factor necesario para el buen funcionamiento de toda organización, por lo que el programa percutirá en la modificación de las consecuencias negativas provocadas por el teletrabajo, que interfieren en el desempeño de la labor del individuo y cuya permanencia prolongada en el tiempo influye directamente en la salud psicológica de los trabajadores y en la productividad de las empresas contratantes (Bonilla, 2021).

¿En qué consiste entonces el teletrabajo? Bien, existe un amplio acuerdo en que se trata de la conjunción de tres elementos distintos. Primero, el propio trabajo. Segundo, se requiere que el trabajador conozca y use de manera intensiva las TIC en su desempeño laboral. Y tercero, la distancia. Es decir, la persona realiza su labor en un entorno distinto, alejado de las oficinas de la empresa para la que trabaja (Havruluk, 2010).

Teletrabajo = Trabajo + Uso intensivo de las TIC + Distancia

Numerosos estudios demuestran que la productividad de los trabajadores, es superior, si estos realizan sus tareas de manera telemática. Por ejemplo, Bloom et al. (2015) observaron la productividad de una agencia de viajes china que asignó de forma aleatoria teletrabajo a un grupo de voluntarios. En un periodo de nueve meses la productividad de dicha empresa aumentó en un 13%, ya que se incrementó el número de horas trabajadas y de llamadas realizadas por minuto durante este periodo de tiempo. Este mismo estudio señalaba también, que los teletrabajadores se mostraban complacidos por la posibilidad de trabajar a distancia.

De manera generalizada, los datos de diferentes encuestas indican que los trabajadores a distancia, ven de manera positiva la autonomía proporcionada por la flexibilidad para organizar su jornada laboral tanto a nivel físico, como horario, a consecuencia directa del teletrabajo. En oposición a estos resultados, los usuarios califican como aspectos negativos adscritos al trabajo a distancia, la falta de comunicación entre compañeros y una mayor dificultad para desconectar del trabajo (Anghel et al., 2020).

Fundamentación Teórica

Pese a la gran aceptación positiva y promoción del trabajo a distancia en el mundo laboral actualmente, el teletrabajo lleva consigo una serie de riesgos psicosociales asociados que pueden influir negativamente en la salud psicológica de los empleados (de Sotomayor, 2017). Según Bonilla (2021), se conoce como riesgos psicosociales, en este caso en el ámbito laboral, a los factores que producen cambios o alteraciones en la salud física, social y mental. Dichos factores están subordinados a las condiciones laborales y organizacionales, las cuales forman un conjunto de variables que pueden influir en la salud y consecuentemente en el rendimiento de los trabajadores.

Una de las ventajas comúnmente nombradas en relación al trabajo a distancia es la flexibilidad. Sin embargo, la jornada laboral suele extenderse, creando dificultades a la hora de

conciliar la vida laboral con la privada. Además, la vida familiar y laboral comparten un mismo espacio, creándose numerosas interrupciones, superposición de tareas domésticas y laborales, siendo así necesaria la definición de un espacio físico diferenciado para la realización de las tareas laborales. El sedentarismo y la desatención de la propia persona en vestimenta, horarios y alimentación y el resto de consecuencias anteriormente nombradas, asociadas al uso compartido de un mismo espacio y tiempo para la vida doméstica y laboral pueden crear una interacción negativa entre el trabajo y la familia, debido a un nivel de estrés elevado (Rubini, 2012). Gómez, Guarín, Uribe y Vergel (2020), sugieren que las empresas contratantes deben implementar estrategias que controlen este tipo de riesgos psicosociales, mejorando las condiciones de salud y de trabajo. Promover el autocuidado, el ejercicio físico, la alimentación balanceada, el descanso diario, la distribución del tiempo entre familia y trabajo, hidratación, entre otras, puede contribuir a la conservación de la salud del teletrabajador.

Kreiner, Hollensbe y Sheep (2009), propusieron cuatro tipos de estrategias para gestionar los límites entre el trabajo y la vida familiar o privada. El primer tipo de estrategia, quizá el más sencillo pero que no todos los teletrabajadores pueden permitirse, es la delimitación de zonas en el hogar para la realización de las tareas laborales. Los empleados que no tienen la posibilidad de crear esa área diferenciada puntúan más en estrés y dificultad de desconexión. El segundo conjunto de estrategias es de comportamiento, el trabajador debe reproducir en el hogar el proceder de la oficina en relación con las tecnologías de la información. Por ejemplo, apagar el ordenador o el teléfono cuando la jornada laboral haya llegado a su fin. De esta manera se prohíbe a sí mismo y evita consultar el correo, las llamadas... El tercer tipo son las estrategias basadas en el tiempo, es decir, fijar horarios que delimiten el tiempo dedicado a la familia, del tiempo dedicado al trabajo. Las últimas estrategias son las comunicativas. Mediante estas el teletrabajador ha de llegar a acuerdos con sus convivientes sobre el uso de espacios, control de ruidos, no usar el móvil del trabajo mientras se come... Todo para intentar que la vida familiar interfiera lo menos posible en el trabajo y viceversa. Allen, Merlo, Lawrence, Slutsky, Gray (2021), demostraron que la segmentación entre vida

laboral y privada provee a los trabajadores de una mejor conciliación del trabajo y la familia. Por consiguiente, se consigue mayor facilidad para la desconexión psicológica del trabajo y para la recuperación del estrés (Muñoz, 2021).

El trabajo a distancia suele asociarse a una mayor autonomía del individuo. Pero para Rubbini (2012), el empleado no siempre tiene el control de su trabajo, ya que la demanda de este suele depender de las necesidades y presiones de los clientes. Si sumamos este factor, con la libertad para regular el ritmo y los horarios, el teletrabajador puede enfrentarse a una sobrecarga en su trabajo y una intensificación del mismo. Pudiendo llegar de este modo a cuestionar su propia capacidad de respuesta ante la demanda y generando nuevamente un posible aumento del nivel de estrés. Otro de los factores de riesgo que resalta Rubbini (2012), es el aislamiento físico y social. Puede existir poco apoyo por parte de superiores y compañeros, además de problemas de interacción y comunicación a nivel empleado-empleado y empleado-supervisor. De esta manera el trabajador experimenta incertidumbre con respecto a cuál es su papel dentro de la empresa, ya que no le han quedado claras las expectativas depositadas en su persona. El individuo percibe ambigüedad de rol o conflicto de rol, es decir se enfrenta a demandas laborales incompatibles entre sí. Según Puck (2007), este grado de confusión se asocia a una menor satisfacción laboral y a una mayor puntuación en depresión, ansiedad y burnout.

Una buena forma de hacer frente a la falta de apoyo, es implantar redes interpersonales que promuevan el mantenimiento de relaciones sociales entre los trabajadores a distancia (Cooper y Kurland, 2002). Además, si formamos a los supervisores en la importancia de comunicar con claridad las tareas a realizar, el número de demandas incompatibles percibidas por los teletrabajadores disminuye, reduciendo así el conflicto de rol entre ellos y por consiguiente reduciendo también los niveles de estrés y burnout. Otra manera sencilla de intervenir y conseguir mayor claridad de rol y percepción de apoyo en los subordinados, es que los superiores provean de una retroalimentación fiel y regular a los teletrabajadores (López-Araujo y Segovia, 2008).

Como se menciona anteriormente en la introducción del presente trabajo, las TICs son una condición necesaria para la realización del teletrabajo, estas experimentan un proceso de renovación e innovación muy acelerado hoy en día, por lo que el teletrabajador ha de estar continuamente actualizando sus conocimientos con respecto a este tipo de tecnologías, lo que genera estrés en el individuo. Esta situación genera un sobreesfuerzo para poder adaptarse a la situación que es percibida por el individuo como urgente y costosa. Dicho sobreesfuerzo en el caso de las TICs se denomina tecnoestrés, y se produce como consecuencia de no poder trabajar o dominar las nuevas tecnologías. Por este motivo es importante que el trabajador a distancia tenga los conocimientos necesarios sobre su uso y la percepción de control sobre dichas herramientas, es decir, es importante que el empleado sienta Autoeficacia en su desempeño laboral (López-Araujo y Segovia, 2008). El concepto de Autoeficacia se define según la Teoría Social cognitiva, como las *“creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros”* (Bandura, 1997, p. 3). En este sentido, Lopez-Araujo y Segovia (2008), proponen que la autoeficacia puede ejercer de mediador ante los estresores, gracias a que, con niveles superiores de esta, encontramos una menor puntuación en malestar psicológico (Jex, Bliese y Buzzell, 2001) y mayor nivel de satisfacción laboral (Raghuram, Wiesenfeld, Garud, 2003). En general, la autoeficacia se asocia negativamente con el burnout, la depresión y la ansiedad (Beas y Salanova, 2006). Por tanto, según Lopez-Araujo y Segovia, (2008, p. 79) *“parece indiscutible la utilidad de la formación para las nuevas tecnologías en teletrabajadores, entre otras razones y, como se ha visto, porque la formación reduce el tecnoestrés y aumenta la satisfacción”*.

En definitiva, es recomendable un alto grado de conocimiento por parte del teletrabajador en TICs y que la empresa ofrezca programas formativos actualizados a la exigente demanda de crecimiento de las nuevas tecnologías, de este modo podremos prevenir la aparición de tecnoestrés en los empleados o disminuir sus niveles en caso de que ya esté presente en la plantilla de dicha organización (López-Araujo y Segovia, 2008). También es importante para intervenir contra los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo, la clara

asignación de tareas, la creación de redes interpersonales entre la plantilla y una retroalimentación por parte de los supervisores, para evitar la aparición del conflicto de rol y la percepción de falta de apoyo en los trabajadores. Si se combinan estas medidas con la segmentación de la vida familiar y laboral, tanto en tiempo como en espacio, las organizaciones pueden dar un paso hacia delante para procurar el bienestar psicológico de sus trabajadores a distancia.

Objetivos

El objetivo principal de este TFG es la realización de una propuesta de intervención para mejorar el desempeño profesional de los teletrabajadores, mediante la mejora del bienestar psicológico y la satisfacción del trabajo de estos. El programa se sustenta en los modelos citados anteriormente en la fundamentación teórica para intervenir, tanto en la presencia de estrés, tecnoestrés y en el Conflicto de rol y de esta manera evitar que se mantenga o cronifique el malestar en el puesto laboral. Además, se establecen cuatro objetivos específicos:

- Psicoeducar a los participantes sobre cómo una mala praxis del teletrabajo influye en el bienestar psicológico y por tanto en el bienestar global de cada uno de ellos, afectando consecuentemente a su rendimiento laboral.

- Desarrollar en los supervisores habilidades de comunicación eficaces, para evitar que se sigan reforzando las conductas dañinas. de esta forma podrán trasladar a los trabajadores sus tareas de forma clara, además de una retroalimentación adecuada. Así podemos reducir el estrés laboral, la sensación de carga de trabajo y aumentar la cantidad de esfuerzos dirigidos a las metas propias y de la organización.

- Entrenar a los participantes en la segmentación de su vida profesional y privada, reduciendo así el estrés generado por el solapamiento entre vida laboral y familiar. De esta manera evitaremos que la jornada de los individuos se alargue en exceso y facilitaremos la conciliación.

- Formar a los participantes en el conocimiento y uso de las TICs que deban utilizar en su jornada laboral habitual, aumentando así la percepción de autoeficacia en ellos.

De esta manera procuraremos incentivar la satisfacción en el trabajo de los trabajadores y reducir los niveles de tecnoestrés.

Beneficiarios

Este programa se dirige a adultos en edad laboral, concretamente a aquellos que estén entre los 28 y los 67, independientemente de su sexo, cultura, nacionalidad, condición social y sexual, que estén expuestos a riesgos psicosociales relacionados con la rama del trabajo a distancia, los cuales interfieren tanto en el rendimiento laboral, como en el bienestar psicológico de los teletrabajadores. El programa se adhiere a puestos de trabajo que conlleven una mayor carga mental que física y está adaptado a organizaciones pequeñas y medianas (PYMES), con entre 30 y 50 personas trabajando en la organización, en puestos realizados lejos de las oficinas de la empresa, ya sean perfiles técnicos, de atención al cliente, de gestión...

Se beneficiarán las organizaciones en las que se lleve a cabo, así como el sector al que pertenezcan, clientes, proveedores y entidades relacionadas. Además, este programa podría beneficiar a otros colectivos como familiares y amigos de las personas que lo lleven a cabo, ya que pretende disminuir el malestar psicológico de los participantes y fomentar la conciliación entre el trabajo y la vida fuera de este.

La propuesta puede contribuir a visibilizar la importancia de mantener un determinado nivel de bienestar en el puesto de trabajo, por lo que se estima que la sociedad en general también se puede beneficiar de los resultados del programa. La legislación actual en España en lo que se refiere a la regulación del teletrabajo es poco extensa y anticuada, por lo el programa pretende ser un pequeño aporte a la conversación sobre los derechos de este nuevo y cada vez más numeroso colectivo de trabajadores, es decir, a causa de la relevancia práctica del tema, todo proyecto que aporte información sobre el mismo puede ser considerado como positivo a nivel global.

Metodología

Muestra

El programa está diseñado para la intervención de un total de entre 30 y 60 participantes.

Estos formarán parte de una organización, independientemente del sector, en la cual un gran porcentaje de su producción y de sus integrantes estén ligados al teletrabajo. La muestra será seleccionada de manera aleatoria, procurando que la selección se ciña lo máximo posible a los criterios recomendados y características de los beneficiarios previamente mencionados. Los integrantes de la muestra pueden pertenecer tanto a puestos de responsabilidad como administrativos, técnicos, ventas..., siempre y cuando estos realicen sus funciones alejadas de las oficinas y mediante las TICs. Dividiremos los participantes en dos grupos distintos:

- Grupo Experimental: lo conformará un total de entre 15 y 30 teletrabajadores y se implementará en este el programa de intervención descrito en este trabajo.
- Grupo Control: lo conformará un total de entre 15 y 30 teletrabajadores, a los cuales no se aplicará el programa PRIORPAT, ni ningún otro.

Instrumentos

Todos los participantes, tanto del grupo experimental como del grupo control, deberán responder a un cuestionario previamente validado, en dos momentos distintos; previamente a la implementación del programa y a posteriori, es decir, cuando este finalice. De esta manera se comprobará la evolución de las variables implicadas y la eficacia de nuestro programa de intervención. El instrumento en cuestión es el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en Teletrabajo: Cuestionario RED-TT (Recursos, Emociones y Demandas en TeleTrabajo) de Cifre, Salanova, Martínez-Pérez, Martínez y Llorens (2004). Fue realizado mediante distintos estudios enfocados en investigar la relevancia del teletrabajo y sus consecuencias psicosociales. Son 6 las variables que componen dicho cuestionario; el conflicto de rol, el apoyo del supervisor, la formación en TIC, la autoeficacia en TIC, el tecnoestrés y la satisfacción con el trabajo.

Procedimiento

El programa se propondrá a distintas asociaciones de empresarios, dentro de las cuales, aquellas empresas que lo soliciten podrán acceder al proyecto. Para comprobar que la intervención es eficaz, se iniciará un proceso paralelo con dos empresas distintas. Una de ellas

implementará el presente programa mientras que los trabajadores de la segunda ejercerán como grupo control, ya que no participarán en ninguna de las sesiones del programa, posteriormente descritas.

La intervención constará de un total de 7 sesiones, repartidas en 7 semanas. Sería ideal un proceso más prolongado y con mayor número de sesiones, pero al ofrecer un coste menor, el programa puede tener más acogida entre los responsables de las organizaciones.

El cuestionario RED-TT será contestado por ambos grupos tanto al principio del proceso, como al final de este. Pudiendo comprobar así la evolución y la eficacia de nuestro programa a la hora de mejorar la salud psicológica y el rendimiento de los teletrabajadores.

Sesiones

- *Sesión 1:* en la primera sesión se presentará y explicará el programa a los usuarios. Además, estos deben responder el cuestionario RED-TT.

El fin de esta sesión es ofrecer a los participantes una buena impresión sobre el programa y recabar una primera muestra de resultados para comparar estos con los que se obtendrán en la sesión 7 posteriormente explicada.

- *Sesión 2:* la sesión consistirá en psicoeducar a los participantes sobre la importancia y la repercusión del trabajo en la salud psicológica y de los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo que pueden menoscabarla.

El objetivo de esta sesión será ampliar sus conocimientos y perspectiva conforme al fenómeno del teletrabajo y el bienestar psicológico.

- *Sesión 3:* en esta sesión se solicitará a los participantes que nos comuniquen en que aspectos del uso de las TICs sienten menos autoeficacia y en relación a que áreas les gustaría recibir formación en TICs.

El objetivo es recabar la información suficiente para con ayuda de los técnicos en TICs de cada empresa, organizar una sesión formativa (Sesión 6) que pueda resolver sus dudas y proporcionar mas seguridad en su trabajo a los usuarios.

- *Sesión 4:* en esta sesión se solicitará la colaboración de los supervisores de los

usuarios, de esta manera se abrirá una vía directa de comunicación entre subordinados y supervisores con el objetivo de detectar las fallas comunicativas entre ambos. Además, se desarrollarán en todos los participantes de la sesión habilidades comunicativas básicas y eficaces.

La finalidad de esta reunión será clarificar el papel de cada empleado y prevenir la aparición de posibles conflictos de rol en un futuro.

- *Sesión 5:* en la cuarta sesión se entrenará a los usuarios en estrategias y se proporcionará pautas e información para la segmentación de la vida laboral y personal.

El fin de este entrenamiento será evitar o corregir el solapamiento de ambas y reducir los niveles de estrés que este pueda producir.

- *Sesión 6:* gracias a la información recogida en la sesión 2 y con la ayuda de los técnicos en TICs de cada organización, proporcionaremos a los teletrabajadores una sesión formativa que resuelva sus dudas más comunes.

La finalidad es aumentar la sensación de autoeficacia de los usuarios y disminuir sus niveles de tecnoestrés.

- *Sesión 7:* los usuarios responderán el cuestionario RED TT una vez más y se solicitará a estos un *feedback* informal sobre el programa PRIORPAT.

Así pues, podremos comparar los resultados obtenidos en la sesión 1 y en la 7, con el objetivo de comprobar la eficacia del programa.

Evaluación

El programa PRIORPAT consta de tres fases de evaluación distintas, diferenciadas entre sí temporalmente y por la metodología aplicada en estas.

Fase 1: los participantes responderán el cuestionario anteriormente mencionado y se obtendrán unos resultados previos a la implementación del programa, estos servirán como punto de partida para su posterior comparación con los resultados obtenidos en la fase 3, que se explica a continuación.

Fase 2: se trata de una fase que comprende casi la totalidad de la duración del programa. Durante las 7 semanas, se comprobará que las sesiones se imparten de manera correcta y así corroborar el buen funcionamiento de la intervención. Además, el psicólogo encargado del proceso podrá observar durante este el progreso del grupo experimental y el grupo control.

Fase 3: los participantes responderán por última vez el cuestionario y una vez se obtengan los resultados, se compara ambos grupos y analiza así la eficacia y la evolución del programa PIORPAT.

Resultados esperados

En la Fase 1, los resultados obtenidos en ambos grupos, se espera que sean similares. Se presuponen puntuaciones altas en las variables de conflicto de rol, tecnoestrés y bajas en formación en TICs, autoeficacia en TICs, apoyo del supervisor y satisfacción con el trabajo. Sin embargo, con el paso de las semanas el psicólogo debería observar ciertos cambios en las 6 variables. Al final del proceso, en la fase 3, los resultados de las puntuaciones en todas las variables por parte del grupo control, se espera que no experimenten un aumento o disminución pronunciadas, es decir que se mantengan estables. Sin embargo, en el grupo experimental se prevé que las dos primeras variables enumeradas, a las cuales se presupone una puntuación alta en los resultados de la fase uno, obtengan resultados más bajos en la Fase 3, con un efecto similar, pero a la inversa en las cuatro variables restantes. Es decir, gracias al programa y según la literatura consultada para la realización de este estudio, se espera que la diferencia entre el grupo experimental y el grupo control sea significativa y que el primero consiga reducir sus niveles de tecnoestrés y de ambigüedad de rol, debido al aumento en la formación y la percepción de autoeficacia en TICs y a un mayor apoyo por parte del supervisor y satisfacción con el trabajo respectivamente.

Conclusión

La importancia y la creciente presencia del teletrabajo en numerosas empresas, hace de la investigación y el desarrollo de programas de intervención, un bien necesario. Muchos son los trabajadores que ven de manera positiva la posibilidad de realizar sus tareas desde su casa,

pero es necesaria la educación en los riesgos psicosociales que conlleva esta modalidad de empleo, si este no se realiza de manera controlada y bajo una serie de directrices.

El aumento de la jornada laboral de los trabajadores que optan por trabajar a distancia es una realidad, además de la falta de contacto interpersonal que provoca confusión en el papel a desempeñar en la organización y sensación de aislamiento. Todo esto conlleva una serie de consecuencias entre las que destaca el aumento del estrés en el puesto de trabajo. Sin embargo si se promueve la formación en TICs, mejora la comunicación entre los compañeros y supervisores, utilizando a favor del teletrabajador las ventajas que proporcionan las nuevas tecnologías, se ponen límites a la jornada laboral y al uso de los dispositivos y herramientas pertenecientes al trabajo, se educa a los individuos para separar vida profesional y privada..., es posible dar un paso hacia delante en la conservación de la salud psicológica y rendimiento de un colectivo cada vez más numeroso como es el de los teletrabajadores. El programa PRIORPAT puede formar parte de este proceso, ya que esperamos que una vez implementado mejore la calidad de la vida laboral de sus participantes.

La limitación principal del TFG, es la no implementación del programa propuesto, hecho que impide estandarizar los resultados y validar la intervención. No obstante, la versatilidad y el bajo coste presentado en este programa permite su implementación en PYMES de distintos sectores, pudiendo comprobar así su tasa de efectividad.

En resumen, este trabajo contribuye a la mejora en la calidad de la vida laboral, personal y bienestar psicológico de los teletrabajadores y a un mejor desempeño de sus funciones, mejorando así la productividad de las organizaciones donde se implemente el programa PRIORPAT.

Referencias

- Allen, T. D., Merlo, K., Lawrence, R. C., Slutsky, J., & Gray, C. E. (2021). Boundary management and work-nonwork balance while working from home. *Applied Psychology, 70*(1), 60-84.
- Anghel, B., Cozzolino, M., & Lacuesta Gabarain, A. (2020). El teletrabajo en España. *Boletín económico/Banco de España [Artículos], n. 2, 2020*.
- Aristizábal Navarrete, V., Peñaloza Pérez, M., & Sánchez Ordoñez, S. (2021). Revisión bibliográfica para el diseño de una guía de prevención de riesgos psicosociales, biomecánicos y físicos en la modalidad de teletrabajo y trabajo en casa desde el SG-SST en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.
- Barrera Díaz, L. F., Casas Marroquín, M. C., & Lizarralde Vargas, A. Y. (2019). Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores.
- Beas, M. I., & Salanova, M. (2006). Self-efficacy beliefs, computer training and psychological well-being among information and communication technology workers. *Computers in Human Behavior, 22*(6), 1043-1058.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from home work? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics, 130*(1), 165-218.
- Bohórquez Castaño, V. A. (2020). *Riesgos Psicosociales Asociados al Teletrabajo Revisión bibliográfica* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Bonilla Valdivieso, E. X. (2021). Los riesgos psicosociales asociados a la modalidad de teletrabajo y su prevención para la Empresa EKS Grupo Inmobiliario.
- Castro Mora, P. A., Galarza Rincón, I. N., & Galarza Rincón, S. J. (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial. *Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494.14550>*.
- Celis Celis, J. J., García Fernández, D. H., Gómez Merchán, L. F., & Ramirez Maldonado, A. L. (2020). Riesgos psicosociales por teletrabajo.

- Cifre, E., Salanova, M., Martínez-Pérez, M. D., Martínez, I., Llorens, S., & Grau, R. (2004). Developing a new tool to assess specific psychosocial risks among Teleworkers: the RED- TT questionnaire. In *Proceedings of the Third International Conference on Occupational Risk Prevention (ORP2004)*.
- de Sotomayor, L. D. Á. (2017). Incidencia de las tecnologías digitales en la salud psicosocial de los trabajadores. In *Riesgos psicosociales y organización de la empresa* (pp. 63-95). Aranzadi Thomson Reuters.
- Fabregat, M. B. A., & Gallego, E. C. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del psicólogo*, (83), 55-61.
- Gallén Zorrilla, M. (2021). Los riesgos psicosociales del teletrabajo.
- Gómez, S., Guarín, I., Uribe, S. L., & Vergel, L. (2020). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 44-52.
- Havriluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.
- Herrero, M. T. V., Alberich, J. I. T., Vicente, A. T., & García, L. C. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287-297.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S., & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of applied psychology*, 86(3), 401.
- Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2009). Balancing borders and bridges: Negotiating the work-home interface via boundary work tactics. *Academy of management journal*, 52(4), 704-730.
- López-Araujo, B., & Segovia, A. O. (2008). Un modelo para predecir el tecnoestrés y la satisfacción en teletrabajadores. [A model to predict the technostress and satisfaction in teleworkers.]. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 18(1), 63-85.
- Medina Gavilanez, G. E., & Prado Cedeño, M. M. (2020). Riesgos psicosociales de la

modalidad de teletrabajo por emergencia sanitaria de COVID 19 en colaboradores de una institución pública en la ciudad de Portoviejo en el año 2020.

Miró, M. T. I. (2021). Teletrabajo y riesgos psicosociales: la imperiosa necesidad de reforzar la tutela preventiva. *Trabajo, Persona, Derecho, Mercado*, (3), 175-212.

Mohr, A. T., & Puck, J. F. (2007). Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *European Management Journal*, 25(1), 25-35.

Molina Bravo, M. E. (2021). Teletrabajo y los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores.

Moreno De Luca, N., & Jiménez Prada, C. (2013). *Riesgos psicosociales en el teletrabajo* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

Muñoz, A. R. (2021). El teletrabajo en tiempos de pandemia: ¿hacia un nuevo paradigma?. *Mente y cerebro*, (109), 22-29.

Orejuela Gómez, J. J., y Ramírez, Á. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 125-144.

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

Raghuram, S., Wiesenfeld, B., & Garud, R. (2003). Technology enabled work: The role of self-efficacy in determining telecommuter adjustment and structuring behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 63(2), 180-198.

Rubbini, N. I. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. In *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Sánchez, C. P., & Mozo, A. M. G. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, (15), 57-79.

