

Artículos de Revisión Bibliográfica

Estrés por teletrabajo como consecuencia de la pandemia en una institución de educación superior en Medellín

Stress from teleworking as a consequence of the pandemic in a higher education institution in Medellín

Marllyn Andrea Zea Velez¹

marzeve_20@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-1502-1047>

Lina María Bastidas Orrego²

lina.bastidas@uniremington.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-4279-0296>

Natalia Isabel Jaramillo Gomez¹

nataliaisabeljaramillogomez@fumc.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-4390-5646>

<https://doi.org/10.22209/amr.v3a06.2024>

elocation-id: eamr.v3a06.2024

Recibido: diciembre 15 de 2023.

Aceptado: agosto 11 de 2024.

CÓMO CITAR: Zea Vélez, M. A., Bastidas Orrego, L. M., Jaramillo Gomez, N. I. (2024). Estrés por teletrabajo como consecuencia de la pandemia en una institución de educación superior en Medellín. *Accounting and Management Research*, 3, eamr.v3a06.2024. <https://doi.org/10.22209/amr.v3a06.2024>

1 Fundación Universitaria María Cano.

2 Corporación Universitaria Remington.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo describir como el teletrabajo durante la pandemia afectó a los colaboradores del área administrativa y docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas del Tecnológico de Antioquia, institución universitaria de la ciudad de Medellín. Metodológicamente, este trabajo se enmarca en los estudios cuantitativos, de tipo descriptivo, no experimental y transeccional. Este estudio parte de la aplicación de un cuestionario con variables asociadas a factores de riesgo psicosociales. Los resultados evidenciaron que la mayoría de las variables se encuentran en un nivel de riesgo medio, del cual se puede esperar una respuesta de estrés moderada; sin embargo, se identificó que un porcentaje significativo manifestó ansiedad por el impacto del COVID-19, debido a que, por la demanda de trabajo, se extendió la jornada laboral. Asimismo, los malestares más comunes encontrados en la muestra objeto de estudio fueron, el dolor de cabeza, dolor en el cuello y tensión muscular, además se identificaron dificultades para la concentración y sensación de irritabilidad; condiciones que representan un factor de riesgo medio- alto.

Palabras claves: Estrés laboral, factores de riesgo psicosocial, teletrabajo, pandemia.

Abstract

The present study had as objective to describe how the telework during the pandemic affected the collaborators of the administrative area and teachers of the Faculty of Administrative and Economic Sciences of the Tecnológico de Antioquia, university institution of the city of Medellín. Methodologically, this work is framed within the quantitative, descriptive, non-experimental and cross-sectional studies. This study is based on the application of a questionnaire with variables associated with psychosocial risk factors. The results showed that most of the variables are at a medium risk level, from which a moderate stress response can be expected; however, it was identified that a significant percentage expressed anxiety due to the impact of COVID-19, because, due to the work demand, the working day was extended. Likewise, the most common discomforts found in the study sample were headaches, neck pain and muscle tension, as well as difficulties in concentration and feelings of irritability; conditions that represent a medium-high risk factor.

Keywords: Work stress, psychosocial risk factors, telework, pandemic.

Introducción

Ante la calamidad ocasionada por la pandemia COVID-19, declarada en el mes de marzo del año 2020, el Gobierno Nacional de Colombia expidió la Circular Externa 018, a través de la cual se estableció como medida preventiva la autorización del uso del teletrabajo para servidores públicos y en horarios flexibles; todo ello, con la finalidad de disminuir el riesgo de exposición y aglomeración de trabajadores en los ambientes de trabajo, bajo las mismas condiciones contractuales (MINSALUD, MINTIC, DAFP, 2020).

Es así que fue de conocimiento público, que el teletrabajo confinado se origina como resultado de la crisis sanitaria mundial y, por lo tanto, no se contaba con una organización anticipada; la mayoría de las empresas y personas tuvieron que improvisar estrategias, para poder equilibrar lo laboral y familiar (Unicef, 2020).

Sin embargo, esta forma de trabajo expone a diferentes riesgos al colaborador; debido a que el trabajo en casa, aunque está legislado, tiene diferentes connotaciones del teletrabajo; la exposición a los factores de riesgos psicosociales está presente; el hecho de no tener un horario establecido, de vivir y trabajar en el mismo espacio físico y de no contar con las mismas alternativas para descansar que se tenían en los lugares de trabajo antes de la pandemia, son algunos de los factores que alteran la vida de los trabajadores (Gallo, 2020).

Las principales causas del estrés laboral están asociadas por la manera en que se define el trabajo y la forma en que se gestionan las organizaciones. En la literatura sobre el estrés, los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales). Según la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016) las interacciones entre el medio ambiente, sus condiciones, la organización, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, tienen lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

De acuerdo a lo anterior, se hace importante hacer un análisis de las implicaciones del teletrabajo en las personas; por lo cual se pretendió describir cómo las variables del estrés por teletrabajo durante la pandemia, afectaron a los colaboradores del área administrativa y docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas del Tecnológico de Antioquia – I.U en la ciudad de Medellín, tomando como muestra a un grupo de personas perteneciente a estas áreas. Es de resaltar que el Tecnológico de Antioquia – I.U se ha caracterizado por realizar sus actividades administrativas y académicas de manera presencial, sin embargo, durante el tiempo en que se presentó la pandemia, adoptaron la modalidad de teletrabajo para mantener sus procesos en marcha; y aunque la mayoría tenía conocimiento en el manejo de computador, no dejó de ser desafío el manejo de las aplicaciones tecnológicas, como única herramienta de trabajo y estudio para adelantar las materias; además la mayoría de los docentes no estaban acostumbrados a este método de enseñanza; surgiendo el estrés como consecuencia de afrontar y diseñar nuevas metodologías que permitieran realizar las clases de forma dinámica para captar la atención de los estudiantes, así como dar solución a las demandas de ellos y los superiores (Vargas, 2020).

Antecedentes del problema o tema

La crisis mundial ocasionada por el coronavirus (COVID-19), obligó al mundo al salvaguardar la vida de las personas; por tal razón el Gobierno Nacional expidió la Circular Externa 018 de 2020, que como medida temporal definió la autorización del teletrabajo para servidores públicos, donde ellos podrán

acogerse a horarios flexibles, con la finalidad de disminuir el riesgo de exposición y aglomeración de trabajadores en los ambientes laborales, sin que esto afecte las condiciones contractuales (MINSALUD, MINTIC, DAFP, 2020).

Sin duda alguna la pandemia ocasionada por el COVID- 19 significó un gran desafío para el mundo laboral, por cuanto esto obligó a que muchas organizaciones tuvieran que adoptar el trabajo en casa de manera transitoria y/o obligatoria; situación que se convirtió en algo complejo, debido a que las medidas implementadas para disminuir la propagación del virus causó alteraciones en el equilibrio de la vida laboral de muchos trabajadores; situaciones para las cuales no hubo una adecuada preparación, capacitación, ni identificación de riesgos laborales que se pueden generar a la hora de trabajar bajo la modalidad de teletrabajo.

En efecto, los empleados se ven más expuestos a ambientes inadecuadas de trabajo por el simple hecho de no tener un horario laboral rígido y unos espacios acondicionados para tareas específicas, como la oficina para el trabajo, el espacio para compartir en familia y para el ocio, entre otros, y el estar conectado con el trabajo en tiempos prolongados, lo cual supone el riesgo de estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana para la organización (Pérez Sánchez, 2010).

En consecuencia "las actividades laborales requieren un alto nivel de esfuerzo mental, emocional y conductual; pero cuando las personas sienten que no tienen suficiente control sobre su trabajo o la forma de realizarlo, aparece el estrés" (Coyago et al., 2020); Por lo tanto, "Una inadecuada organización del teletrabajo por parte de la organización y el empleado puede provocar una disminución significativa en la calidad de vida, entendiéndose esta última como el bienestar físico mental y emocional de cada persona " (People Acciona, 2020).

El estrés no es un acontecimiento que surgió por motivo de la pandemia, pero ciertamente ha favorecido a agudizar la situación; el hecho del desasosiego y los cambios en el ambiente laboral, además del uso excesivo del teletrabajo, han desdibujado aún más la diferencia entre la vida privada y laboral de las personas; el doctor Selye quien fue el precursor del estrés lo definió como los cambios que presenta una persona dentro de su organismo como respuesta a cualquier demanda externa; considerándose el estrés laboral como un cúmulo de estímulos emocionales, conductuales y biológicos frente a diferentes cambios y/o exigencias que presenta un trabajador.

Ahora bien, para conocer el concepto del teletrabajo es necesario comprender su origen; el cual surge en EEUU en los años 70, como una respuesta de optimizar recursos no renovables debido a la crisis petrolera y otros factores relevantes como el disminuir la contaminación ambiental; inicialmente esta modalidad se denominó "*telecommuting*", e hizo referencia estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (*the commuting*) por las telecomunicaciones. No obstante, la aplicación de esta nueva modalidad fue paulatina y solo era adoptada por altos ejecutivos; gracias a los avances tecnológicos más empresas fueron adoptando esta modalidad.

Es necesario decir de nuevo que los países no estaban preparados normativamente para la implementación del teletrabajo, ya que se tienen unos modelos laborales categorizados del cual el trabajador es productivo sólo si está en su puesto de trabajo.

De acuerdo a lo anterior, este estudio que tiene como objetivo describir cómo el estrés por teletrabajo durante la pandemia ha afectado a los colaboradores de una institución de educación superior en la ciudad de Medellín (Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria “TdeA”), tomando como muestra el área administrativa y docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la institución.

Revisión de literatura

El teletrabajo no es algo nuevo, de acuerdo a su historia el concepto teletrabajo surgió de otra gran crisis mundial que buscaba disminuir el consumo de materias primas originarias del petróleo para reducir costos, además de la contaminación; para lo cual plantearon llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo; tras lo cual se creó el concepto de “*telecommuting*” y se abrió un campo amplio hacia el desarrollo competitivo de nuevas tecnologías.

Según la Real Academia Española el teletrabajo es una labor que se realiza desde un lugar diferente de la empresa utilizando las herramientas tecnológicas y de comunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas; una definición sencilla y concisa que no dista de las demás definiciones realizadas por diferentes autores.

De acuerdo con la literatura consultada en el sitio web Teletrabajo.gov.co, Colombia es el primer país de Latinoamérica en regular el teletrabajo e incentivarlo y ha sido referente para los países vecinos para la formalización y consolidación de esta modalidad y más aún cuando se presentó la contingencia ocasionada por el Covid-19. Así mismo, conforme a lo consultado en el sitio web Teletrabajo.gov.co; las definiciones de teletrabajo de la OIT y la definida por la Ley 1221 de 2008 son válidas para el gobierno colombiano, las cuales se presentan a continuación:

El teletrabajo según la Organización Internacional de Trabajo -OIT-(2011) lo define como una forma de trabajo en la cual: a) realizar el trabajo a distancia en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”.

Mientras que la Ley 1221 (2008) en su artículo 2, define al teletrabajo como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC - para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

Según el libro blanco que es la guía de orientación para implementar el teletrabajo en Colombia, las modalidades que se pueden desarrollar en el teletrabajo son tres, las cuales son:

- Autónomos; las personas que trabajan siempre fueran de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.
- Móviles: son aquellos que no tienen un lugar de trabajo establecido y sus herramientas para desarrollar su labor son las TIC, en dispositivos móviles.
- Suplementarios: son aquellos que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo en una oficina.

Además, establece los lineamientos necesarios para garantizar las condiciones adecuadas en materia de riesgos laborales en el teletrabajo, las cuales a grandes rasgos buscan verificar las condiciones del sitio de trabajo del colaborador, para establecer medidas preventivas haciendo hincapié en las condiciones de seguridad como orden, aseo, riesgo eléctrico o locativo y condiciones de salud como hábitos y estilos de vida y trabajo saludables, riesgos biomecánicos, conservación auditiva, riesgos psicosociales, comunicación y relaciones interpersonales, separación del ámbito familiar y privado (Teletrabajo.gov.co).

Ahora bien, si se dirige la vista hacia las consecuencias del teletrabajo frente a la salud psicosocial de los trabajadores aunado al caos generado por la pandemia, se puede inferir que el riesgo laboral al que estuvieron expuestos los colaboradores fue elevado, el sobreesfuerzo por adaptarse a una situación y el sentirse presionado por la nueva realidad requirió para muchos un alto nivel de esfuerzo mental, emocional y conductual; surgiendo el estrés como respuesta (Coyago et al., 2020).

Por su parte, la Organización Mundial para la Salud y la OIT (2016) concuerdan que el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo. El estrés se relaciona con el trabajo por la forma en que se define la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

El estrés laboral se encuentra significativamente relacionado con los factores de riesgo; según la OIT (2016), los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales); la relación entre las condiciones, ambiente, cultura y contenido del trabajo, las percepciones personales externas al trabajo pueden influenciar la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral. En el orden de las ideas planteadas, en la siguiente tabla se describen algunas características que estimulan el estrés el trabajo (Factores de Riesgo Psicosocial).

Tabla 1. Características que estimulan el estrés el trabajo (Factores de Riesgo Psicosocial)

Categoría	Condiciones que definen el peligro
Variable: Contenido del trabajo	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.
Diseño de tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo/ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
Variable: Contexto de trabajo	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales de trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal. Falta de apoyo social.
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Nota: Adaptado de Leka, Griffiths y Cox (2004).

Así mismo, para Moreno Jiménez & Baez Leon (2010), el estrés es probablemente el riesgo psicosocial más importante y global de todos, porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo; el cual se pone en evidencia cuando hay un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del individuo. Es decir, produce una disminución global y significativa en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad.

De hecho, los autores Bernal Pinilla, Gómez Vélez, & Suárez Bulla, (2021) presentan una obra relacionada al riesgo para estrés psicosocial de trabajadores en casa durante la pandemia por Covid 19 en la ciudad de Bogotá, y cuyo objetivo fue identificar los factores de riesgo de estrés psicosocial intra laborales y extra laborales de trabajadores en casa, para lo cual fue necesario tomar como muestra trabajadores de diferentes entidades y profesionales de la ciudad que estaban realizando su labor desde la casa. Dentro de sus principales hallazgos determinaron que hubo un alto grado de exposición a factores de riesgos de estrés psicosocial en los trabajadores en casa; en los diferentes componentes revisados como la comunicación, los factores intra laborales, familiares; en la dotación de equipos, el espacio de trabajo y el uso de las tecnologías de la conformación, que van desde el 20% al 70%.

Dentro de las variables más significativas del trabajo antes mencionado, se encuentra que se carece de condiciones óptimas del puesto de trabajo que permitan manejar adecuadamente la exposición de riesgo psicosocial y el estrés; así mismo dificultades para cumplir con el horario laboral, oficios de la casa y conflictos familiares son recurrentes, la división del trabajo y la vida familiar, las largas jornadas laborales, falta de equipos y espacio exclusivos presentan un déficit significativo alcanzando un porcentaje del 70%.

Igualmente, Usma Flórez (2020) dentro de su trabajo sobre el estrés laboral y su incremento durante el confinamiento, tuvo como objetivo identificar y prevenir factores de estrés y ansiedad dentro de la organización, brindando talleres de mejoras al personal y directivos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira, donde concluyeron que el estrés laboral había aumentado notoriamente durante la crisis por la pandemia; la sobrecarga laboral, el desorden en la planificación y demás circunstancias externas han ocasionado afecciones de salud mental en la población que labora en casa.

Por su parte, Cedeño Noboa & Coello Rodríguez (2020) en su trabajo el teletrabajo y los factores de riesgos psicosociales ocasionado por la pandemia COVID-19, pertenecientes a la provincia del Guayas; se evidenció cómo inciden los factores de riesgos psicosociales en la salud mental de los profesionales del área de salud y educación, relacionados con el teletrabajo en tiempo de pandemia por el COVID19; del cual obtuvieron como resultado que la mayor parte de la población encuestada concuerda en que el ruido era un factor importante a la hora trabajar quizás por los demás integrantes de la familia. Además, sustenta que el cambio abrupto de ambiente de trabajo; personas que están acostumbrados a un ambiente laboral de relacionarse con los demás y el no encontrar este ambiente pueden ocasionar estrés, perjudicando a sí mismo y a su entorno. Un porcentaje significativo de la población considera que faltó apoyo por parte de la institución ante esta nueva forma de trabajo.

A su vez, según Heiden, Widar, Wiitavaara, & Boman (2020) en su investigación sobre el teletrabajo en el mundo académico: asociaciones con la salud y el bienestar del personal, y cuyo objetivo fue determinar cómo la frecuencia y la cantidad de teletrabajo se asocia con la salud percibida, el estrés, la recuperación, el equilibrio trabajo-vida y la motivación laboral intrínseca entre los académicos de la docencia y la investigación; concluyeron que el teletrabajo frecuente se asoció con un mayor estrés entre académicos que han realizado teletrabajo; los resultados evidenciaron que los académicos que teletrabajan varias veces por semana o más experimentan más estrés relacionado con la organización indistinta y los conflictos que otros.

Es así entonces que, de acuerdo a los antecedentes encontrados por el teletrabajo durante la pandemia, el gobierno expidió la Ley 2088 de 2021 que regula el trabajo en casa y aprueba el proyecto de ley de desconexión laboral, definiendo la primera como una modalidad transitorio o temporal en situaciones especiales, con las mismas condiciones laborales al contrato de trabajo, y la segunda, regula la desconexión en la relación laboral, legal y/o reglamentaria y se modifica la Ley 1221 de 2008, la cual tiene por objeto crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales dentro de las diferentes modalidades de contratación vigentes en el ordenamiento jurídico colombiano y sus formas de ejecutarse; así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, incluido el teletrabajo con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones y aquellos momentos de la intimidad personal y familiar, tanto de los trabajadores del

sector privado, como de los servidores públicos; así mismo, establece que el trabajador no está obligado a contestar las comunicaciones por fuera del horario laboral.

Materiales y métodos

Este estudio se enmarcó dentro de los trabajos cuantitativos, de tipo descriptivo, no experimental y transaccional. Para la realización del mismo fue necesario aplicar la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Casi en su totalidad, las preguntas del instrumento se establecieron tomando como referencia la escala tipo *Likert*; la cual tiene como enfoque medir la frecuencia de realización de tareas y acciones u ocurrencia de hechos; donde las opciones de las respuestas de las preguntas fueron: siempre – casi siempre – a veces – casi nunca- nunca. Donde el 1 es mayor nivel de riesgo y 5 menor nivel de riesgo.

Como técnica de análisis se empleó el tratamiento descriptivo de los resultados; así como el empleo del análisis documental propio para desarrollar una discusión entre los resultados obtenidos y las posturas de autores expertos en el tema de estudio. Es así que el enfoque cuantitativo de este trabajo permitió describir las variables y explicar la correlación entre ellas, generalizar y recopilar datos objetivos a través de una muestra para hacer inferencia de una muestra; mientras que el cualitativo trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. (Qualtrics, s.f.).

Por su parte, la aplicación del instrumento de recolección de datos definido, se realizó de forma remota, es decir, el canal de distribución fue el correo electrónico (debido a las condiciones sanitarias a las que ha llevado la pandemia). Para llevar a cabo esta investigación se partió de la identificación de variables y estructuración del instrumento a aplicar; luego se focalizó la población; tomando como muestra específica 250 empleados del área administrativa y docentes de la Facultad de Ciencias administrativas y Económicas que realizaron teletrabajo durante el confinamiento. En la siguiente tabla se muestra el baremo utilizado para la medición de los riesgos:

Tabla 2. Tipos de Riesgos

Tipo	Nivel	Descripción
Riesgo muy alto	1	Se puede asociar potencialmente a un nivel de estrés muy alto, por lo que es necesario intervención inmediatamente para aplicar las medidas correctivas.
Riesgo alto	2	Se puede asociar potencialmente a un nivel de estrés alto, que puede convertirse uno muy alto, por lo que es necesario intervención inmediatamente para aplicar las medidas correctivas.
Riesgo medio	3	Se asocia a un nivel de estrés moderado, por lo que se considera realizar observación y acciones preventivas.
Riesgo bajo	4	No se asocia un nivel de estrés significativo, se considera realizar acciones preventivas para mantener los niveles de riesgo bajos.
Sin riesgo	5	No hay riesgo latente que justifique desarrollar actividades de intervención.

Nota: Adaptado de Ministerio de protección Social(2010)

El tamaño de la muestra se calculó mediante muestreo cualitativo, con una confiabilidad del 95%, una precisión del 10% y una varianza del 0,09. Debido a que en este caso no se sabe aún el comportamiento de la población p y q tendrán un valor de 0.05 cada uno; para dar lugar a la investigación, el tamaño mínimo de la muestra sería 69,39 encuestados.

Posteriormente se organiza la información en una base de datos, la cual se analizará mediante la técnica de estadística descriptiva, con la ayuda de Excel.

Resultados y discusión

El total de encuestas aplicadas fueron 73, en las cuales participaron entre personal administrativos y docentes del Tecnológico de Antioquia; los participantes realizaron la encuesta en un periodo posterior al teletrabajo, en donde la institución estaba comenzando su segundo semestre académico del año 2020.

Dentro de los 73 participantes, aproximadamente el 56% de los encuestados se encuentran entre los 31-50 años, siendo el rango de 31-40 años el que más participación tiene. El 38,4 % son mujeres y el otro 61,6% son hombres, lo que significa que hay más hombres que mujeres trabajadoras en esta muestra.

Tabla 3. Nivel de académico de los sujetos informantes

Variable	Técnica	Tecnología	Profesional	Profesional Especializado	Maestría-Doctorado
Nivel académico	4,1%	2,7%	20,5%	30,1%	42,5%

De acuerdo a la tabla 3, el nivel de formación de los encuestados el 42,5% son doctores, seguido se ubican los profesionales con especialización con un 30,1% y un 20,5% de profesionales; se destaca que hay un promedio de participación sobresaliente de niveles académicos altos que poseen los participantes.

Otros datos que se encontraron:

Figura 1. Personas en la vivienda

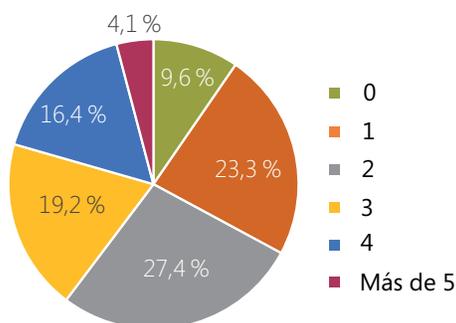
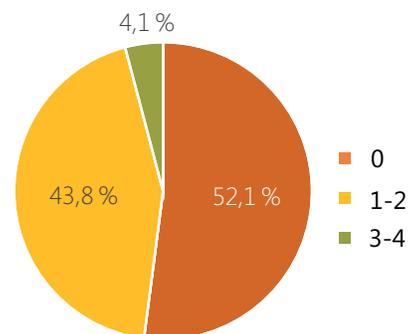


Figura 2. Número de hijos



Según los resultados obtenidos el 27,4% convive con 2 personas, el 23,3% conviven con una sola persona, el 19,2 % convive con 3 personas, es de resaltar que el 52% de los participantes no tienen hijos, comparado con el 48% que sí.

En la tabla 4 se presentan los resultados sobre Factores de riesgo estresantes durante el confinamiento, los cuales tienen una escala tipo *likert*, donde se puede identificar de acuerdo a sus variables cual es el riesgo nivel de riesgo, el cual está definido de 1 a 5, siendo 1 el más riesgo y 5 menos riesgo:

Tabla 4. Factores de riesgo estresantes durante el confinamiento

Variable / Riesgo	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
	1	2	3	4	5
Por la cantidad de trabajo debe prolongar su horario laboral	19%	21%	41%	12%	7%
Siente que se incrementó la carga laboral por los asuntos que se deben atender al mismo tiempo (trabajo-hogar)	26%	18%	33%	16%	7%
Debe trabajar en las noches para cumplir con la totalidad de sus actividades.	23%	15%	26%	25%	11%
Realizar teletrabajo le supone laborar fines de semana.	10%	21%	27%	23%	19%
Se siente frustrado por no tener acceso a las herramientas o información necesaria para realizar sus actividades	5%	11%	22%	23%	38%
Realizar teletrabajo le hace sentir en aislamiento social.	16%	12%	22%	18%	32%
Se siente acosado por los constantes correos por parte de la organización por fuera de la jornada laboral.	8%	7%	29%	25%	32%
Sus actividades requieren mucho esfuerzo mental y atención al detalle.	26%	37%	26%	7%	4%
Su jornada laboral le permite tener tiempo libre para demás actividades.	16%	32%	41%	8%	3%
Ha sentido ansiedad general por el impacto del Covid-19 en su vida.	16%	23%	25%	15%	21%
Siente que hay muchas distracciones en el hogar.	23%	18%	21%	21%	18%
El cuidado de niños y/o personas a cargo le genera una carga adicional a la laboral.	16%	15%	15%	15%	38%
Los cambios en su trabajo han sido beneficiosos.	18%	41%	25%	12%	4%

Según los resultados obtenidos el 41% de los participantes indican que algunas veces deben prolongar su horario laboral por la cantidad de trabajo; así mismo el 33% consideró que se incrementó la carga laboral por los asuntos que deben atender al mismo tiempo; seguido de un 40% y 44% de participantes que indican que casi siempre y siempre se alargó su jornada laboral e incremento su carga laboral; distribuyendo su trabajo así: el 26% los participantes algunas veces deben trabajar de noche para cumplir

con la totalidad de sus actividades y el 27% indica que deben laborar fines de semana; por otro lado 24% indica que casi nunca deben realizar alguna de estas actividades de semana.

Aproximadamente el 61% de participantes indican que nunca y casi nunca se sintieron frustrados por no tener acceso a las herramientas o información necesaria para realizar sus actividades; seguido un 22 % que manifiesta que algunas veces. Así mismo un 50% aproximadamente indica que nunca o casi nunca se sintieron en aislamiento social, respecto al otro 50% que, si divide en orden de ideas entre algunas veces, siempre y casi siempre.

Se resalta que el 57% de los participantes nunca y casi nunca se sintieron acosados por los constantes correos, frente a un 29% que indica que algunas veces. Cerca del 89% de los participantes indican que sus actividades requieren de esfuerzo mental y atención al detalle, ubicándose la opción casi siempre con un 37% seguido de un porcentaje igual entre siempre y algunas veces. El 41% y 32% de los participantes indican que algunas veces y casi siempre tuvieron tiempo libre para demás actividades.

El 64% de los participantes distribuidos entre algunas veces con un 25% y el resto entre casi siempre y siempre, indican que sintieron ansiedad general por el impacto del Covid-19 en su vida; respecto a un 36% entre nunca y casi nunca. El 23% de los participantes manifestó que siempre se presentaron distracciones en el hogar, seguido de un 32% entre algunas veces y casi siempre; y aunque se presentaron distracciones los participantes consideraron en primer lugar que las personas a cargo no fueron una carga adicional al trabajo con un 61% dividido en la misma proporción frente a las demás opciones. Frente a la pregunta si los cambios fueron beneficiosos, el 41% de los participantes manifestó que casi siempre, seguido de un 25% que indican que algunas veces. Un tercer resultado se refiere a los malestares físicos que se pudieron presentar debido a las variables anteriores, la cual se presenta en la tabla 5:

Tabla 5. Malestar físico

Variables	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	8%	23%	49%	19%
Dolor de cabeza	4%	12%	55%	29%
Problemas digestivos o del colon	3%	8%	36%	53%
Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos	1%	3%	25%	71%
Cambios fuertes del apetito	15%	8%	26%	51%
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	7%	11%	44%	38%
Sentimiento de irritabilidad	7%	12%	42%	38%

Durante el confinamiento fueron usuales los malestares, pero no de manera repetitiva; los más comunes fueron dolor de cabeza con un 55%; dolor en el cuello y tensión muscular con un 49%, algunas veces, seguido de un 31% entre casi siempre y siempre, un 44% presenta dificultades para concentrarse y un 42 % manifestó irritabilidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, enfocándose hacia el objetivo principal de este trabajo y de conformidad con las otras investigaciones realizadas frente a esta problemática, los hallazgos encontrados son coherentes; es decir; el estrés laboral aumentó notablemente durante la crisis provocada por la pandemia; las largas jornadas y el incremento de carga laboral son las variables más representativas, aunado a los malestares que se presentaron durante el trabajo en casa.

En los resultados la frecuencia que más se presentó, fue algunas veces; es decir un nivel de riesgo medio, del cual se puede esperar una respuesta de estrés moderada para lo cual es necesario realizar observaciones y acciones correctivas para prevenir efectos negativos en la salud de los colaboradores.

Factores de riesgo estresantes durante el confinamiento

Según los estudios realizados por los autores Bernal Pinilla, Gómez Vélez, & Suárez Bulla, (2021) y, Usma Flórez (2020) se encuentra que hay similitud en los resultados frente a las variables y factores psicosociales que incidieron en el trabajo en casa; en los cuales se evidencia mayor porcentaje en los resultados obtenidos frente al presente.

Si bien es cierto, los otros trabajos investigados presentaron un promedio de afectación más elevado, coinciden y se pone en evidencia que el trabajo en casa produjo un incremento en la carga laboral trabajo-hogar y debido a las demandas de trabajo, un porcentaje destacado manifestó alargar su jornada laboral; la cual le exigía trabajar tiempo adicional para cumplir con las actividades asignadas, además de un importante esfuerzo de atención y concentración como se refleja en los resultados; un porcentaje significativo de participantes indicó que realizaban sus actividades en horario nocturno o fines de semana. De acuerdo a lo anterior y teniendo como referencia la revisión de la literatura, Moreno Jiménez & Baez Leon (2010) los colaboradores al estar expuestos a estas situaciones requieren un nivel de esfuerzo adicional, por lo que si estas actividades se presentan de manera repetitiva puede generar fatiga, cansancio y/o agotamiento; condiciones que representan un factor de riesgo; el cual se ubica en medio- alto respecto a los resultados arrojados.

Sin embargo, el nivel de tolerancia de los encuestados es alto; frente a las variables de accesibilidad a las herramientas o información para realizar sus actividades, y los constantes correos por parte de la organización por fuera de la jornada laboral, por lo que los porcentajes arrojados se encuentran en un nivel medio-bajo.

Aunque si bien, realizar teletrabajo arrojó un porcentaje medio-bajo, con un 32% que manifestó nunca sentirse en aislamiento social seguido de algunas veces con un 22%; es de resaltar que la mayoría

manifestó presentar ansiedad en general por el impacto del Covid-19 ubicándose en un factor de riesgo medio-alto.

Por otro lado, aspectos positivos a resaltar a pesar del confinamiento es que los participantes manifestaron que algunas veces o casi siempre tuvieron tiempo libre para realizar otras actividades, y aunque manifestaron tener distracciones en el hogar no consideraron que el cuidado de personas a cargo fuera una carga adicional; además que el 41% manifestó que casi siempre los cambios en su trabajo han sido beneficiosos

Malestares

Dentro de los resultados observados las personas que presentaron malestares se encuentran entre los 31-40 años. Los malestares más frecuentes fueron, el dolor de cabeza, dolor muscular, la dificultad para concentrarse, e irritabilidad; todos como consecuencia de las distintas variables expuestas; en efecto, dichos malestares se encuentran en un factor de riesgo medio el cual amerita una observación y medidas correctivas para disminuir el peligro y afectaciones a la salud del colaborador.

Conclusiones

El teletrabajo es diferente de trabajo en casa, en este caso fue un trabajo en casa forzoso debido a la pandemia, en el cual muchas personas no estaban acostumbradas y por ello, algunos factores de riesgo se fueron identificando como respuesta al estrés de muchos trabajadores; en este artículo se realizó una investigación a través de un cuestionario a un grupo de colaboradores de la Institución universitaria Tecnológico de Antioquia de la ciudad de Medellín, tomando como referencia la escala liker y la batería instrumento evaluación factores riesgo psicosocial, el cual está enfocado en medir factores de riesgo psicosocial que ocasionan el estrés.

Al analizar los resultados se puede concluir que hay un nivel de riesgo medio alto, frente al incremento de la carga laboral asociado al trabajo y actividades propias del hogar, las largas jornadas laborales ya sean de noche o fines de semana y la atención al detalle; aunado a los malestares como dolor de cabeza, dolor muscular, la dificultad para concentrarse, e irritabilidad; condiciones que al presentarse de manera repetitiva pueden afectar la salud del colaborador.

En contraste encontramos que los participantes cuentan con tiempo libre para realizar otras actividades y a pesar de que manifestaron presentar ansiedad por el impacto de la pandemia consideran que los cambios fueron beneficiosos. En términos generales, los resultados muestran que el factor de riesgo se mantiene en un nivel medio, es decir, el nivel de estrés es moderado; sin embargo, requiere de observación y de acciones correctivas para que disminuya el riesgo en aras de cuidar la salud mental y física de los trabajadores en casa y prevenir la aparición de futuros trastornos o enfermedades.

De acuerdo con lo anterior, se recomendó a la gerencia educativa de la institución, la realización de un plan de trabajo que permita que todas las áreas cumplan con sus actividades laborales en el horario establecido y seguimiento permanente para el cumplimiento del mismo. Promover la desconexión laboral para que el trabajador pueda descansar plenamente después de su jornada laboral. Asimismo, se recomendó que se involucre a los empleados en la realización de pausas activas, ya sean *online* para garantizar el desarrollo de estas y disminuir el riesgo ergonómico y la fatiga que se pueda presentar. Por último, la orientación de los investigadores hacia la institución objeto de estudio es, velar y garantizar que los colaboradores cuentan con las condiciones adecuadas para realizar un trabajo en casa a través no solo con la lista de chequeo, sino de otros mecanismos que permitan hacer mayor control de esta modalidad.

Referencias bibliográficas

- Bernal Pinilla, M. L., Gómez Vélez, C. A., & Suárez Bulla, F. A. (2021). Riesgo de estrés psicosocial de trabajadores en casa durante la pandemia por Covid 19 en Bogotá. Tesis de especialización; Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/001/836/RIESGOS%20DE%20ESTRES%20PARA%20TRABAJADORES%20EN%20CASA%20POR%20PANDEMIA%20COVID%2019%20EN%20BOGOTA%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Cedeño Noboa, D., & Coello Rodríguez, C. (septiembre de 2020). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15670/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-143.pdf>. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15670>
- Coyago, F., Alcocer, M., Espinoza, J., & Troya, M. (2020). *Protocolo de prevención del riesgo psicosocial en intervinientes operativos y administrativos en COVID -19*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PROTOCOLO-DE-PREVENICI%C3%93N-DE-RIESGOS-PSICOSOC-MTT2-_2020.pdf
- Gallo, C. (23 de Julio de 2020). *Estrés, ansiedad y agotamiento, tres impactos del teletrabajo en la salud mental*. <https://www.france24.com/es/20200723-estres-ansiedad-impacto-teletrabajo-salud-mental-pandemia>
- Griffiths, A., Leka, S., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es.
- Heiden, M., Widar, L., Wiitavaara, B., & Boman, E. (24 de Julio de 2020). *Telework in academia: associations with health*. <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10734-020-00569-4>
- Circular Externa 0018 de 2020, MINSALUD, MINTIC, DAFP. acciones de contención ante el covid-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-0018-de-2020.pdf>
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. https://www.researchgate.net/profile/Bernardo-Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000/factores-y-riesgos-psicosociales-formas-consecuencias-INSHT.pdf
- OIT. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Buenos Aires: Unión Industrial Argentina.

- OIT. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. En OIT, *Estrés en el trabajo: un reto colectivo* (pág. 62). Ginebra: Centro Internacional de Formación de la OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Pérez Sánchez, C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *Revista de Internet, Derecho y Política*, 11. <https://www.redalyc.org/pdf/788/78817024008.pdf>
- Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de protección Social. (2019). Bateria de riesgo psicococial. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Qualtrics. (s.f.). Investigación cuantitativa. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cuantitativa/>
- Teletrabajo. (s.f). *Teletrabajo*. <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-19606.html>
- Unicef. (2020). Recomendaciones a las familias para combinar el trabajo desde casa con el cuidado de niños pequeños. <https://www.unicef.org/lac/sites/unicef.org.lac/files/2020-05/20200430-UNICEF-Teletrabajo-covid19-esp.pdf>
- Usma Flórez, Yris Y. (2020). El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf#page=11&zoom=100,92,97
- Vargas, L. F. (Mayo de 2020). *El observatorio de la Universidad de Colombia*. <https://www.universidad.edu.co/coronavirus-pasa-factura-a-la-educacion-superior-luis-fdo-vargas-mayo-20/>