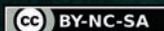


Percepción de los factores de riesgo en la salud física y mental de los empleados, causados por la modalidad de trabajo en casa durante el inicio de la pandemia por Covid-19, caso Alcaldía de Villavicencio (Meta)

MARIO FERNANDO PRIETO DELGADILLO*

GISELA PATRICIA SARMIENTO SUÁREZ**

CAMILA PAJÓN ROJAS***



CITAR COMO: Pajón Rojas, C., Prieto Delgadillo, M. F. y Sarmiento Suárez, G. P. (2023). Percepción de los factores de riesgo en la salud física y mental de los empleados, causados por la modalidad de trabajo en casa durante el inicio de la pandemia por Covid-19, caso Alcaldía de Villavicencio (Meta). *Episteme. Revista de divulgación en estudios socioterritoriales*, 15(2). <https://doi.org/10.15332/27113833.9693>

Recibido: 01/04/2023 Aceptado: 01/05/2023

RESUMEN: Durante la pandemia de Covid-19, las empresas se vieron obligadas a enviar a su capital humano a trabajar desde casa, lo que causó un evidente riesgo en la salud, derivado de la multiplicidad de cambios que se generaron como consecuencia de esta enfermedad. Este estudio de caso tuvo una metodología de investigación mixta, en el cual se obtuvo información a profundidad a partir de las narraciones de los trabajadores de la Alcaldía de Villavicencio. Se evidenció la inadecuada adaptación o transición de las empresas y de la sociedad a los cambios durante la pandemia, lo cual produjo altos niveles de estrés, afectando el bienestar de las personas, pues se hizo visible que estos cambios sobrepasaron sus capacidades de ajuste. **Palabras clave:** Covid-19, pandemia, trabajo en casa, salud física, salud mental.

ABSTRACT: During the Covid-19 pandemic, companies were forced to send their human capital to work from home, which caused an obvious health risk and derived, of course, from the multiplicity of changes that were generated as a result of it. This case study had a qualitative and quantitative research methodology, where in-depth information was obtained from the narrations of the workers of the Villavicencio Mayor's Office. The inadequate adaptation or transition of companies and society to the changes during the pandemic was evidenced, which produced high levels of stress, affecting the well-being of people, since it became visible that these changes exceeded their adjustment capacities.

Keywords: Covid-19, pandemic, work at home, physical health, mental health.

RESUMO: Durante a pandemia de Covid-19, as empresas viram-se obriga-

das a enviar o seu capital humano para trabalhar a partir de casa, o que provocou um evidente risco para a saúde derivado da multiplicidade de alterações que foram geradas em consequência desta doença. Este estudo de caso teve uma metodologia de pesquisa mista, onde informações aprofundadas foram obtidas a partir das narrativas dos trabalhadores da Prefeitura de Villavicencio. Evidenciou-se a inadequada adaptação ou transição das empresas e da sociedade às mudanças ocorridas durante a pandemia, que produziram elevados níveis de stress, afetando o bem-estar das pessoas, uma vez que se tornou visível que essas mudanças ultrapassaram as suas capacidades de ajustamento. **Palavras-chave:** Covid-19, pandemia, trabalho em casa, saúde física, saúde mental.

Introducción

El presente artículo investigativo pretende abordar la salud y la productividad del personal humano perteneciente a la Alcaldía de Villavicencio, teniendo en cuenta que una de las medidas frente al Covid-19 fue el aislamiento preventivo que llevó a que las empresas colombianas implementaran el trabajo en casa, con el fin de dar cumplimiento a sus labores.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, este artículo es de gran relevancia, debido a que la llegada inesperada de la pandemia de Covid-19 propició cambios radicales en aspectos económicos y sociales a escala mundial; las empresas, por supuesto, no fueron ajenas a estos cambios y muchas de ellas tuvieron que maniobrar con sus actividades y políticas internas con el fin de dar continuidad con las operaciones de sus negocios.

Pese a los esfuerzos de las empresas por continuar competitivos en los mercados y fuertes ante las diversas fluctuaciones económicas derivadas por la crisis económica generada en la pandemia, los trabajadores fueron quienes recibieron la carga más pesada del cambio, pues en realidad fueron ellos quienes modificaron sus hábitos de trabajo y adaptaron sus espacios físicos para dar continuidad al modelo de trabajo en casa, con todo lo que eso implicaba para sí mismos y para su entorno social.

Por tanto, el presente estudio expone los resultados de un proyecto de investigación titulado: *Riesgos en la salud de los empleados y la productividad de las empresas prestadoras de servicios en Colombia, causados por la modalidad de trabajo en casa como consecuencia de la pandemia producto del Covid-19*, que revela algunos detalles encontrados en cuanto a los riesgos en la salud del capital humano de las empresas, a causa de la modalidad de trabajo en casa en Colombia durante la pandemia por Covid-19.

Planteamiento del problema

Es importante mencionar que dentro de las políticas tomadas por parte del gobierno colombiano para mitigar la propagación del Covid-19, el aislamiento preventivo fue una de las que

*Maestro en administración de empresas (MBA) por la Universidad de La Salle y Maestro en calidad y gestión integral por la Universidad Santo Tomás, decano de la Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias de la Universidad Santo Tomás, Seccional Villavicencio. Correo: dec.admonempresasagropecuarias@ustavillavicencio.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5564-0011>.

**Especialista en finanzas por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), docente a tiempo completo y coordinadora de la Maestría en Administración (MBA), en la Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias de la Universidad Santo Tomás, Seccional Villavicencio. Correo: giselasarmiento@ustavillavicencio.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8454-0412>.

***Maestro en psicología clínica por la Universidad Javeriana, docente a tiempo completo en la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, Seccional Villavicencio. Correo: camilapajon@ustavillavicencio.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3112-8501>.

generó mayor impacto en la población y en las empresas. Pues, debido a esta medida, las compañías se vieron obligadas a enviar a su capital humano a trabajar desde casa, lo que causó estrés, un riesgo en la salud evidente derivado por la multiplicidad de cambios intempestivos. Para entender dicho impacto, es importante comprender que según la Organización Mundial de la Salud (1948), la salud se define como un “estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, por tanto, desde el punto de vista de la psicología, es de vital importancia comprender el efecto producido en el bienestar de los individuos por trabajar desde casa durante el aislamiento. Este es el foco central de esta investigación.

A medida que la pandemia avanzaba, las empresas debieron adecuarse, parcial o totalmente, de acuerdo con la naturaleza de su actividad económica, a las recomendaciones dadas durante el tiempo del aislamiento preventivo. Pronto se hizo evidente la necesidad de modificar o crear nuevas metodologías de trabajo, pues el Gobierno firmó la Ley 2088 del 12 de mayo de 2021 por la cual se regula el Trabajo en Casa en Colombia, debido al cambio que se generó en los ambientes laborales. Cabe resaltar que el trabajo en casa es una modalidad alternativa que combina las políticas de la empresa y el trabajo, desde un espacio distinto a la oficina. Esta nueva situación evidentemente movilizó y agilizó el uso de la tecnología en los procesos laborales y, a su vez, el trabajo desde casa trajo consigo grandes cambios a nivel físico, social, emocional y relacional entre los empresarios y sus colaboradores. En definitiva, las personas se

vieron obligadas a adaptar los espacios de sus casas, las dinámicas familiares y sociales, sus rutinas diarias, entre otros aspectos, para dar cumplimiento a las exigencias laborales y personales.

Martha Sánchez Galvis, en el documento titulado *Un acercamiento a la medición del teletrabajo: evidencia de algunos países de América Latina*, escrito en el año 2012 y preparado por la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el marco del proyecto Diálogo político inclusivo e intercambio de experiencias del programa Alianza para la Sociedad de la Información, ya mencionaba que en Colombia más del 10 % de la población consultada a través de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), señalaba que trabajaba desde su hogar, pero se desconocía si hacían uso de las tecnologías de la información para el desarrollo de sus responsabilidades laborales. Es de esperar que desde entonces dicha cifra haya aumentado, dados los múltiples y rápidos cambios que se han llevado a cabo en el mundo y, más recientemente, los impulsados por la pandemia por el Covid-19. Para este estudio es relevante conocer los riesgos en la salud que podrían derivarse de dichas condiciones laborales, teniendo en cuenta que los cambios en las rutinas personales, principalmente en el año 2020, se dieron de manera abrupta con el fin de adaptarse a esta nueva modalidad.

En concordancia con lo planteado anteriormente, se comprende que las implicaciones en el estado del bienestar físico, mental y social, debido al trabajo en casa, están relacionadas con el estrés derivado de los tiempos de ajuste que



la Organización Mundial de la Salud (1948), la salud se define como un “estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades



se requieren para permitir una adaptación, el cambio en las rutinas y la predisposición a desarrollar una enfermedad.

La crisis ha puesto sobre la mesa temas interesantes de investigación asociados al estrés por teletrabajo, donde se involucra al ser humano y su entorno físico, psicosocial y afectivo. Cabe destacar que el estrés se caracteriza por la capacidad que tiene la persona de responder a una carga que influye en su bienestar físico y psicológico, este puede ser positivo (eustres), cuando el cerebro y el cuerpo se activan para responder a un cambio, y negativo (distrés), cuando las demandas del entorno son tan exigentes que sobrepasan las capacidades de respuesta. Según Pérez et ál. (2014), se considera que el estrés se pone en marcha cuando la persona percibe una situación como amenazante y debe hacer uso de sus recursos para dar una respuesta. La dificultad se presenta cuando la situación amenazante sobrepasa las capacidades de respuesta del individuo.

En este orden de ideas, la exigencia de adaptación, debido a las políticas que se tomaron para prevenir la propagación del Covid-19, no dio espacio para procesar ni física ni psicológicamente lo que estaba ocurriendo a escala mundial, y requirió de la modificación de patrones para sobrellevar las dificultades que se presentaban a diario. Vale la pena precisar que a nivel psicológico todo aquello que es difícil de procesar, es decir, de tramitar o asimilar psíquicamente va a buscar una vía de escape; ese malestar será externalizado corporalmente si no encuentra, a través de la verbalización, un alivio debido a la conexión mente-cuerpo y sus diferentes manifestaciones psicósomáticas. Como lo menciona McDougall,



Todos tenemos tendencia a somatizar cuando ciertas circunstancias internas o externas a nosotros sobrepasan nuestros modos psicológicos habituales de resistencia



(1987), “todos tenemos tendencia a somatizar cuando ciertas circunstancias internas o externas a nosotros sobrepasan nuestros modos psicológicos habituales de resistencia”. Es decir, todo cambio supondría un sufrimiento, un malestar psíquico y emocional, el cual el ser humano busca procesar.

Por consiguiente, cuando el estrés sobrepasa las capacidades, el individuo se frustra, las estrategias de afrontamiento se agotan y se genera desesperanza ante la falta de novedades, pues la vida del sujeto gira en torno a las demandas de la empresa y a las necesidades diarias de la misma. Así pues, comprendemos que el trabajo en casa, que se incrementó dada la reciente pandemia, generó altos niveles de estrés, siendo este un factor concluyente del estudio como factor de riesgo en la aparición de enfermedades, por lo cual se considera importante abordar y describir las más relevantes:

- a) Depresión.
- b) Ansiedad.
- c) *Burnout*.
- d) Enfermedades cardiovasculares.

La depresión, es entendida por Terroso et ál. (2003), en su *Guía de práctica clínica de los trastornos depresivos* como:

[...] una alteración del humor en la que destaca un ánimo deprimido, falta de energía y/o pérdida de interés, o de la capacidad para disfrutar u obtener placer, que afecta la vida de la persona, durante la mayor parte del día y durante al menos dos semanas (Terroso et ál., 2003).

Entonces, el permanecer encerrado debido al asilamiento priva del contacto social al individuo, su rutina se centra únicamente en lo laboral y familiar, limita los espacios de casa para

el ocio y el esparcimiento, que se ven invadidos, lo que conlleva a un ensimismamiento, la vida se torna monótona, se pierde la motivación y de este modo, el interés y el placer.

Ahora bien, cuando el individuo tiene una tendencia a pensar recurrentemente en el futuro, en qué sucederá con su vida, con su estabilidad laboral, con su dinámica familiar, se está en presencia de ansiedad. Reyes, nos menciona que la ansiedad es la más común y universal de las emociones. Es sinónimo de preocupación, desasosiego ante acontecimientos futuros o situaciones de incertidumbre, es entonces la anticipación temerosa de peligro inminente, acompañada de un sentimiento intenso y displacentero, en algunos casos con activación fisiológica. De este modo, entendemos que la persona es consciente de los cambios, que necesita adaptarse a estos, pero sabe que sobrepasa su capacidad, pues son demasiados en un corto tiempo, por tanto, invierte tiempo pensando, ¿cómo podría ser su vida si cambiara de trabajo?, ¿cómo sería si pudiera dedicar más tiempo a su cuidado personal?, entre otras muchas preguntas, lo cual detona un cuadro de ansiedad.

Mientras que el síndrome de *burnout*—también conocido como desgaste profesional—, ocurre como consecuencia del estrés laboral, cuando las exigencias no igualan las capacidades del sujeto desencadenando un proceso de desgaste. Por consiguiente, planteábamos anteriormente cómo las redes sociales que antes eran utilizadas para el ocio y la diversión se convirtieron en una herramienta de trabajo, el horario laboral se extendió, por el cumplimiento de tareas desde casa, y a la vez los espacios que

antes eran de descanso o considerados como personales, se debieron ajustar a las demandas empresariales. Estos factores dificultaron a los individuos desconectarse y descansar del ambiente laboral, ocasionando agotamiento por la incapacidad de afrontar la tensión y no poder desahogar la misma.

Por último, autores como Ferrer (2012), plantean que los estados emocionales (tristeza, miedo, ira) o experiencias reconocidas como estresantes, generan cambios en la presión sanguínea, afectando al corazón. El no tener espacios de reposo, de liberación de la tensión, ya sea a través de ejercicio físico, contacto con amistades o manifestaciones verbales, conlleva a mantener el cuerpo en estado de activación, por ende, el corazón bombea con más intensidad, aumentando el flujo sanguíneo, lo cual puede desencadenar una crisis hipertensiva.

Partiendo de las razones anteriormente expuestas, se considera al presente estudio importante para el desarrollo investigativo de la región, dando respuesta a la inquietud: ¿cuáles son las percepciones de los riesgos en la salud física y mental, debido al trabajo en casa de los empleados de la Alcaldía de Villavicencio, Meta?

Metodología

La presente investigación es de tipo del tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), ya que, si bien se indaga sobre el estado físico y mental de las personas que trabajan desde casa en el sector servicios en Colombia, también se pretende medir el impacto de esta modalidad en la productividad de las empresas que lo adoptaron. La investigación cuantitativa que

se realizó condujo al análisis descriptivo (frecuencias y porcentajes) y al análisis explicativo (exploración, descripción y correlación o asociación) no experimental del tipo transeccional. Con respecto al campo cualitativo, se considera el diseño de investigación-acción, según el cual las preguntas de la investigación versan sobre problemáticas o situaciones de un grupo o comunidad (incluyendo cambios) (Hernández Sampieri, 2014). Los instrumentos para recopilación de la información contemplan técnicas de recolección de datos como cuestionarios estructurados.

Procedimiento

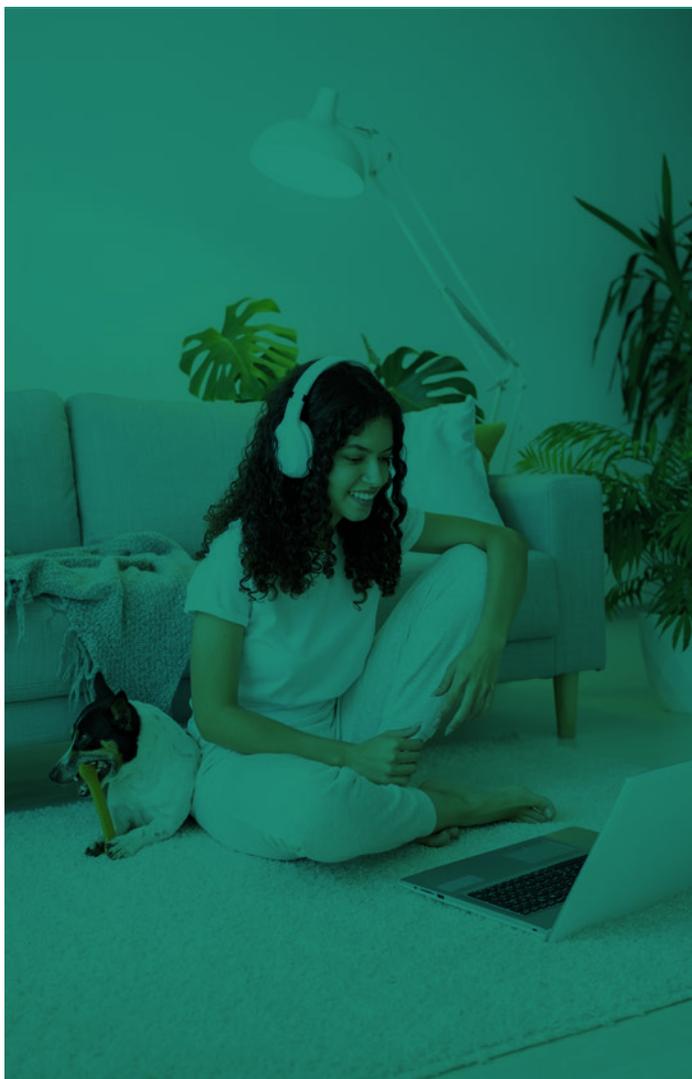
1. Revisión teórica acerca de la pandemia de Covid-19 y su relación con el trabajo en casa.
2. Construcción del proyecto investigativo.
3. Herramientas: se aplicó una encuesta que contaba con el consentimiento informado, el cual da cuenta de los parámetros de la investigación para hacer de libre elección la participación. Esta, a su vez, contaba con un instructivo para su resolución y estaba dividida en empresarios y colaboradores.
4. Tiempo de análisis: luego de aplicar las encuestas a empresarios y colaboradores, se consolidaron y analizaron los resultados.
5. Producto: construcción de artículo como divulgación de la información.

Participantes

La muestra poblacional que se tuvo en cuenta fueron los trabajadores de la Alcaldía de Villavicencio, Meta.

Criterios de inclusión y exclusión

Para la elección de la muestra poblacional se utilizaron los siguientes criterios de inclusión: ser residente y oriundo de Villavicencio, tener contrato activo en la Alcaldía de Villavicencio y haber trabajado en casa durante la pandemia por Covid-19. De igual manera se determinaron como criterios de exclusión: cumplir sus labores desde otra ciudad o municipio durante la pandemia.



Resultados

Considerando las condiciones descritas más arriba, se encontró en este estudio que cada una de las mencionadas se hallaba dentro del ambiente laboral de la Alcaldía de Villavicencio, empresa objeto central de esta investigación, y entre de los trabajadores consultados en la muestra del estudio. Pese a que las respuestas fueron un poco temerosas, considerando que muchos de ellos pensaban que dicho estudio podía afectar su posición o estabilidad laboral en dicha organización, se obtuvieron resultados interesantes, los cuales mencionaremos de manera general para no afectar la vulnerabilidad de los participantes.

El 70 % de las personas encuestadas son de género femenino y el 30 % de género masculino, la edad de las personas que respondieron las preguntas estaba en un rango entre los 40 y 60 años. Además, se evidenció que el estrato económico dominante era el tres, es decir, medio, ocupando un 60 %.

Ahora bien, a esta población se le aplicó un instrumento de recolección de información tipo encuesta, la cual fue estructurada con preguntas abiertas y cerradas abordando las siguientes dimensiones:

1. Entrenamiento y capacitación para el trabajo en casa.
2. Dimensión asociada a la salud física.
3. Fusión de contextos hogar-trabajo.
4. Adaptación del teletrabajo a las actividades de su cargo.

Teniendo claridad sobre el grupo poblacional, exponemos en detalle los resultados en cada una de las dimensiones expuestas:

1. **Entrenamiento y capacitación para el trabajo en casa:** el 90 % de los en-



70 % de los encuestados consideró que el trabajo en casa ha tuvo implicaciones en su vida” al 70 % le resultó muy difícil pues consideraron que fue inevitable que su familia interrumpiera la labor de trabajo en casa, disminuyendo así la productividad



encuestados consideró que el trabajo en casa significa cumplir con los deberes laborales sin asistir al sitio de trabajo de manera presencial, es decir, es claro para los colaboradores encuestados que el rol y función laboral se continúa cumpliendo independientemente del espacio físico. Ahora bien, el 70 % de estos colaboradores no contaron con los implementos necesarios para cumplir con el trabajo en casa, esto supone una situación de estrés, pues como se mencionaba anteriormente, lo abrupto de la situación requiere de un proceso de adaptación inmediato para dar respuesta a las funciones laborales, lo cual implica un entrenamiento en herramientas tecnológicas y pausas activas, además de disposición de espacio físico, entre otras cosas que no se cumplen debido a la inmediatez de la situación. Esto, a su vez, supone pocos espacios para entrenar, capacitar y hacer seguimiento de las funciones, y esto se evidencia en que solo el 50 % de los colaboradores recibió retroalimentación de su trabajo mientras que el 60 % de los encuestados manifestó que no tuvo acompañamiento por parte de un superior o jefe inmediato.

2. **Dimensión asociada a la salud física:** el 70 % de los encuestados consideró que el trabajo en casa ha tuvo implicaciones en su vida, estos datos se pueden contrastar con el hecho de que el 60 % de las personas consideró que el trabajo en casa lo ha afectó física o mentalmente y el 60 % refirió que percibió fatiga, estrés y cansancio. Es decir, las implicaciones de la situación en la vida de los colaboradores fueron percibidas bajo una perspectiva negativa, lo cual puede estar influenciado

por el cambio en las rutinas y a su vez, puede predisponer a enfermedades como depresión, ansiedad, *burnout* y enfermedades cardiovasculares.

3. Fusión de contextos hogar-trabajo:

está claro que el hecho de delimitar el espacio físico permite a su vez una delimitación mental de los contextos, por tanto, el trabajar desde casa impide tener tiempos de esparcimiento con los compañeros, trabajar en equipo y la delimitación del tiempo según las funciones del hogar y las del trabajo. Así pues, cuando se les preguntó sobre la delimitación del tiempo exclusivo para el trabajo en casa versus las horas de actividades domésticas o tiempo familiar y personal, al 70 % le resultó muy difícil pues consideraron que fue inevitable que su familia interrumpiera durante la labor de trabajo en casa, disminuyendo así la productividad. La escasa delimitación de tiempo conlleva a que el 60 % de los colaboradores no haya realizado pausas activas durante la jornada laboral del trabajo en casa, ni haya podido propiciar el trabajo en equipo para el cumplimiento de las responsabilidades.

4. Adaptación del trabajo en casa con las actividades de su cargo:

teniendo en cuenta que se requiere adaptar las funciones que se realizaban en la oficina a al espacio del hogar, bajo condiciones diversas, el 60 % de los colaboradores afirmó que la empresa donde labora no fue comprensiva ni flexible con las circunstancias asociadas al trabajo en casa y el 70 % no contó con las herramientas tecnológicas funcionales, ni con la capacidad suficiente para realizar sus tareas desde casa.



En materia de satisfacción laboral, el estudio mostró que los colaboradores se sentían igual o más complacidos trabajando desde casa, en comparación con el trabajo presencial.



Discusión

Estos hallazgos corresponden al inicio de la pandemia por el Covid-19 con todas las implicaciones y traumatismos ya expuestos. El devenir de esta nueva realidad laboral, disruptiva y global impuso diferentes interpretaciones, valoraciones y normas para incorporar de manera permanente la modalidad de alternancia de trabajo presencial y virtual en esta era pospandemia.

Si bien en Colombia existía un marco regulatorio para el teletrabajo, la pandemia de Covid-19 exigió nuevas reglas por tratarse de trabajo en casa excepcional y en buena medida impuesto por la emergencia sanitaria. Por las consecuencias negativas ya descritas, reviste vital importancia, la Ley 2191 de 2022 de Desconexión Digital que emitió el Congreso de Colombia, 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 o reglamentarias, con el fin de garantizar el goce efectivo del tiempo libre y los tiempos de descanso, licencias, permisos y vacaciones para conciliar la vida personal, familiar y laboral.

Por tanto, se define que el empleador se abstendrá de formular órdenes u otros requerimientos al trabajador por fuera de la jornada laboral. Así mismo, el empleador deberá garantizar que el trabajador o servidor público pueda disfrutar efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar.

Se obliga a toda persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada,

a contar con una política de desconexión laboral de reglamentación interna, incluyendo lineamientos frente al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). También se definirá un procedimiento que determine los mecanismos y medios para que los trabajadores o servidores públicos puedan presentar quejas frente a la vulneración del derecho, a nombre propio o de manera anónima (Función pública, 2022).

Fue apenas en abril de 2020, cuando el Ministerio del Trabajo emitió el Decreto 649 que tiene por objeto reglamentar la habilitación del trabajo en casa para los empleadores y trabajadores del sector privado, así como las condiciones necesarias para su desarrollo. Refiere que aplica en circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales, será el trabajador quien haga la solicitud al empleador y establece que el trabajo en casa no modifica ni afecta los derechos y garantías establecidos en las normas laborales ni las condiciones pactadas al inicio de la relación laboral (Ministerio del trabajo, 2022).

Así pues, en medio de estas medidas de protección a la salud mental de los trabajadores, la virtualidad con el tiempo fue transformando su impacto arrollador, caótico y repentino a uno más benévolo y favorable en el que se consideran aspectos positivos del trabajo híbrido como la movilidad, el ambiente, la conveniencia, la flexibilidad y hasta la productividad.

En 2022, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, MinTIC, presentó el sexto *Estudio sobre penetración y percepción del teletrabajo en entidades públicas en Colombia*. En este se advierte que, con la llegada de la pandemia, la adopción del

trabajo remoto en Colombia aumentó casi en un 400 % y, para finales del 2021, había más de 209 000 teletrabajadores en el país. El estudio también destaca que el 90 % de las 160 entidades públicas encuestadas ven viable la modalidad del teletrabajo en el país, porque es percibido como una forma de optimizar recursos y permitir mayor competitividad en las entidades. En dicho estudio, las cifras muestran una satisfacción por parte de los servidores públicos, pues el 53 % trabaja desde casa, 41 % teletrabaja y 6 % hace trabajo remoto.

Vemos entonces cómo la pandemia de Covid-19 impulsó a muchas personas a tomar decisiones que antes no hubieran tomado, igual sucedió con empresas y entidades que se atrevieron a implementar modalidades de trabajos diferentes a la presencial, como el teletrabajo, trabajo remoto o trabajo en casa. Hoy, cuando hablamos de pospandemia vemos que más empresas y entidades se han fortalecido en esa transición gracias a las TIC y que, de alguna manera, el teletrabajo seguirá presente transformando vidas y entidades (MinTIC, 2022).

El documento también detalló que entre los principales beneficios del teletrabajo se destacan una mayor productividad, (67 %) ahorro en costos operacionales para el caso de las entidades, mientras que para los trabajadores se destacan calidad de vida y ahorro de tiempo (76 %), sin desconocer que también se genera otro tipo de beneficios como el ambiental (55 %) y la inclusión laboral de personas con discapacidad y madres de familia. En general el 75 % de los teletrabajadores percibió beneficios con la implementación de esta modalidad (MinTIC, 2022).

Teniendo en cuenta la información presentada anteriormente, cabe resaltar los puntos relacionados que se evidenciaron a través de la presente investigación llevada a cabo en la Alcaldía de Villavicencio, Meta.

1. Entrenamiento y capacitación para el trabajo en casa

- La llegada inesperada de la pandemia por Covid-19 requirió que el Gobierno colombiano estableciera medidas extremas con el fin de controlar la propagación y el contagio dentro de la población, esto generó cambios abruptos que impidieron procesar psicológica y físicamente lo que estaba ocurriendo mundialmente, por tanto, este estudio evidenció la inadecuada adaptación o transición de las empresas y de la sociedad a las transformaciones por la crisis.
- Teniendo en cuenta que el Gobierno colombiano realizó diferentes cambios en las políticas de control ante la propagación de la pandemia, las empresas y la sociedad en general se vieron obligadas a instaurar diferentes directrices, las cuales provocaron cambios drásticos e inmediatos. El teletrabajo, foco principal de este estudio, evidenció aspectos críticos en las rutinas diarias de los trabajadores; temas básicos como el horario de inicio y finalización de las jornadas laborales se vieron afectados de manera radical, pues las personas seguían conectadas con sus empleadores por medio de plataformas de comunicación digital, como la aplicación WhatsApp, la cual se convirtió en una herramienta de trabajo y de presión

laboral, desde la cual no se limitaban los horarios laborales ni de descanso.

2. Dimensión asociada a la salud física

- El permanecer conectado, ya sea por redes sociales o correo empresarial, incidió en el sedentarismo, pues se requería estar atento a dar respuesta de manera inmediata a las demandas laborales, buscando la no afectación de la productividad y dejando de lado la actividad física, *hobbies* y tiempo de esparcimiento. Por otra parte, la hora del almuerzo, en la cual se generaban espacios para que los empleados pudieran salir a comer y socializar con sus pares, se vio entorpecida no solo por el encierro, sino por el hecho de requerir más tiempo para preparar los alimentos y ante las exigencias laborales y la inmediatez en la resolución de tareas, generando prácticas inadecuadas de alimentación.
- Estos cambios produjeron altos niveles de estrés y afectaron el bienestar de las personas, debido a que sobrepasaron sus capacidades de ajuste. Lo atípico de la nueva rutina incidió en la predisposición a somatizar el malestar y presentar enfermedades como: jaquecas, insomnio, trastornos alimenticios, dolores de espalda, etcétera. Estas dolencias provocaron a su vez -según los resultados-, afecciones más serias depresión, ansiedad, *burnout* e incluso enfermedades cardiovasculares como hipertensión, debido al estrés constante por cumplir con los objetivos de la empresa y las tareas personales y familiares.

3. Fusión de contextos hogar-trabajo

- La mayoría de las rutinas diarias giraban en torno al trabajo, invadiendo el espacio personal y, por ende, afectando la calidad de vida de los empresarios y colaboradores. Es claro que el estrés incide en el bienestar físico, mental y social de las personas, especialmente cuando no se logra un ajuste y se presenta un desgaste que se empieza a manifestar a través de respuestas fisiológicas. Se hace evidente entonces que la conducta de un individuo puede predisponer a la aparición de una enfermedad, precipitar o hacer al individuo más vulnerable a su aparición.



4. Adaptación del teletrabajo a las actividades de su cargo

- La adaptación del teletrabajo a las actividades de un cargo puede ser un proceso desafiante pero también brinda oportunidades para la flexibilidad y la autonomía en el desempeño laboral. Al inicio de la pandemia no se evidenció una autonomía en la distribución de tiempo para las jornadas laborales, la autorregulación frente al desempeño de las actividades propias del cargo sin la supervisión de un jefe supuso un desafío frente al establecimiento de metas y prioridades para algunos empleados. Por último, la adaptación del espacio de trabajo se dio en la medida en que se ejecutaba el trabajo en casa, al igual que se evidenció la necesidad de adquirir herramientas y habilidades tecnológicas para una adecuada comunicación con sus equipos de trabajo.

Concluyendo este análisis, se reitera que el trabajo en casa al inicio de la pandemia invadió el espacio personal y afectó la calidad de vida de los colaboradores, debido a la inmediatez del cambio que requirió un proceso de adaptación bajo factores estresantes, generando así un desgaste que explica que la conducta de un individuo pueda predisponer a la aparición de enfermedades, o tal vez precipitar o hacer al individuo más vulnerable a su aparición.

Lo anterior se afirma con estudios realizados con antelación en otros países, en los cuales se concluyó que la práctica del trabajo en casa podría ser una de las principales causas de muerte prematura en el mundo moderno, entre los efectos identificados podemos citar

que muchos trabajadores quedan atrapados en jornadas laborales de más de 16 horas al día y siete días a la semana, lo que generó cansancio físico y mental, además personas que cumplieron más de un año sin tomar vacaciones desarrollaron apatía e indiferencia hacia las labores que desempeñaban.

Otros de los efectos encontrados son las enfermedades psicológicas como el miedo a no poder cumplir con las responsabilidades, desconfianza, irritabilidad, tristeza, desesperación e impotencia de no poder hacer nada frente a los nuevos comportamientos que se deben asumir para enfrentar esta situación y que afectan la vida social del individuo; también se han encontrado manifestaciones fisiológicas que acompañaron las reacciones emocionales como fatiga, cambios en el apetito, cambios en el sueño, dolor de cabeza, aislamiento social que impactó el desempeño laboral y familiar; por otra parte se evidenciaron cambios en el comportamiento de las personas como dificultad para concentrarse, ordenar los pensamientos, mantener la atención, tomar decisiones o pensar en planes futuros; todo ello generó en el individuo actitudes pesimistas frente al porvenir. Esta información fue revelada en el octavo *Boletín internacional de investigación sindical* que en ese número se dedicó a *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*, y que es realizado por la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) en Ginebra (2016).

A continuación, se mencionarán algunos estudios más que abordaron el tema del teletrabajo, el trabajo remoto y el trabajo en casa durante este período:

Una investigación realizada en la Universidad de Stanford (2020),

titulada: *Working from Home: Evidence from a Pandemic*, se llevó a cabo con el objetivo principal de analizar cómo el trabajo remoto impactó la productividad y el bienestar laboral de los empleados, así como intentar proyectar el futuro del trabajo en un contexto pospandemia.

Se realizó sobre una muestra de más de 16 000 empleados de una empresa de servicios de tecnología en Estados Unidos. Los datos se recopilaron aplicando encuestas en línea, tanto antes como durante la pandemia. Las preguntas a los participantes se enfocaron en sus experiencias laborales, los retos que enfrentaron y su nivel de satisfacción frente al teletrabajo.

Los resultados del estudio mostraron varios hallazgos importantes. En primer lugar, se encontró que el teletrabajo durante la pandemia aumentó la productividad de los empleados. También demostró que las jornadas laborales fueron más extensas por día y los colaboradores fueron más activos durante las horas de trabajo. Además, se puso de manifiesto la disminución en la cantidad de reuniones formales, de lo que se pudo inferir, que los empleados pudieron dedicar más tiempo de su jornada, a realizar tareas productivas.

En materia de satisfacción laboral, el estudio mostró que los colaboradores se sentían igual o más complacidos trabajando desde casa, en comparación con el trabajo presencial. Las razones que lo explican fueron la mayor flexibilidad y autonomía que experimentaron al teletrabajar. Los encuestados manifestaron niveles más altos de bienestar, debido al balance logrado entre el trabajo y la vida personal, así como con la reducción del tiempo de

desplazamiento, que en muchas ocasiones suele ser significativo.

Sin embargo, no todos los hallazgos fueron positivos, también se pusieron de manifiesto algunos desafíos asociados al teletrabajo durante la pandemia. Muchos empleados mencionaron la dificultad para desconectarse del trabajo, ya que los límites entre la vida laboral y personal se tornaron difusos. También se destacó la relevancia de la interacción social en el entorno laboral, ya que algunos empleados manifestaron sentirse más aislados y notaron una reducción en la colaboración y comunicación con sus compañeros (Stanford University, 2020).

Ahora bien, Restrepo y Arboleda (2020), realizaron una investigación titulada: *El impacto del teletrabajo en tiempos del Covid-19*, con el propósito fundamental de caracterizar la opinión de las personas mayores de edad que en el momento del estudio se encontraban laborando en casa. Para la realización de esta investigación se aplicó una encuesta estructurada y validada a 1300 personas que se encontraban bajo la modalidad de teletrabajo, residentes en la ciudad de Medellín, Colombia. Tras el análisis realizado se concluyó que el teletrabajo afectó la calidad del sueño y los hábitos alimenticios debido a que esta forma de trabajar exige más conocimiento computacional y mayor grado de responsabilidad.

Estos hallazgos son similares a los encontrados en los empleados pertenecientes a la Alcaldía de Villavicencio, entre los cuales se evidenció la dificultad de dividir las tareas del hogar y las del trabajo, debido al cambio drástico y dificultades de adaptación al trabajo en casa.

Así pues, se puede decir que esta mutación en la organización laboral está trayendo problemas de inseguridad e incertidumbre laboral por la falta de participación del empleado en la toma de decisiones que le afectan y la forma como hace su trabajo, también se identifican estados de frustración, rabia y minusvalía, al no poder comunicarse de forma efectiva y asertiva con las directivas y sus compañeros e interactuar con estos para compartir experiencias y expectativas. Sin embargo, es importante destacar también, que los efectos en la salud del teletrabajo pueden variar según las circunstancias individuales y las medidas que se tomen para mitigar los riesgos. La implementación de estrategias como la creación de espacios de trabajo ergonómicos, el establecimiento de límites claros entre el trabajo y la vida personal, la promoción de la actividad física regular y el fomento de la interacción social pueden ayudar a reducir los impactos negativos en la salud de las personas que trabajan desde casa.

Con esto se responde a la pregunta planteada al inicio del proceso investigativo, teniendo en cuenta que los riesgos en la salud física y mental, debido al trabajo en casa de los empleados de la Alcaldía de Villavicencio, Meta, estaban mediados por la dificultad para establecer límites, los escasos espacios de ocio y los altos niveles de estrés.

Por otro lado, si bien los trabajadores han debido afrontar situaciones nuevas y desafiantes con la consecuente afectación en su salud física y mental, de la misma manera, los empresarios han debido asumir el enorme desafío de mantener en marcha sus compañías: cumplir con las obligaciones salariales y prestacionales, pagar las facturas de

bienes y servicios, créditos, entre otros, aun cuando sus ventas se vieron reducidas a su mínima expresión o incluso a cero y de la misma forma, sus utilidades. Por lo cual se infiere que ellos pudieron estar percibiendo afectaciones en su salud tanto como sus trabajadores. Ello, aunado al fenómeno que se produjo en algunas empresas, de reducir, incluso hasta llegar a cero, sus operaciones en oficinas físicas, lo cual debió ser una decisión sumamente delicada, estresante y retadora para sus dueños. Fenómeno que podría abordarse con más detalle en futuras investigaciones.

Para concluir resulta válido plantearse la siguiente interrogante: ¿cómo abordar el trabajo en casa?

El trabajo en casa puede aplicarse al desempeño de muchas profesiones y oficios, emplear múltiples y nuevas tecnologías y de la misma forma como posee ventajas, tiene efectos negativos que deben ser considerados para desarrollar estrategias para contrarrestarlos. El Gobierno y las empresas deben establecer la normatividad necesaria para garantizar la salud y la seguridad en el trabajo de los empleados que se desempeñen en este tipo de modalidad (en este sentido se han dado pasos en materia legal regulatoria, los cuales deben continuar actualizándose y fortaleciéndose).

Lo primero que se debe considerar es contar con un sistema de gestión integral en las compañías, adoptando estrategias para implementar la gestión del ciclo: planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), con el fin de prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales derivadas del trabajo en casa, elaborar protocolos específicos para la prevención de riesgos laborales ocasionadas por pandemias o eventos no

contemplados, mejorar las condiciones del trabajo y garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

Así mismo, se debe contar con programas de capacitación y motivación con los que el trabajador fortalezca el autoconocimiento de la empatía, sus habilidades y capacidades, la comunicación asertiva, relaciones interpersonales, manejo de problemas y conflictos, pensamiento creativo y apoyo social y psicológico.

También, establecer como medidas complementarias la necesidad de realizar actividades deportivas, creativas, artísticas y culturales para prevenir el estrés laboral y disminuir el agotamiento físico, el desgaste emocional y la alta carga mental, desarrollar una cultura organizacional incluyente que tenga en cuenta las nuevas formas de trabajo.

Por otra parte, construir una cultura de seguridad y salud en las empresas mediante herramientas y protocolos de comunicación y participación de los trabajadores, que permitan el intercambio de información oportuna y eficaz, así como capacitaciones y actividades integradoras y lúdicas para mantener la fortaleza psicológica y mental de los trabajadores, realizar consejerías a trabajadores expuestos a una alta carga mental y emocional, así como orientar a los trabajadores para el acceso a los servicios de salud.

El trabajo en casa seguirá siendo una alternativa laboral, en la medida que nos preparemos para garantizar mejores condiciones laborales, y de salud y seguridad en el trabajo, será una apuesta interesante para quienes están buscando oportunidades de empleo, así como de reducción de costos para las empresas.

Por tanto, se invita desde este estudio a la entidades gubernamentales a que legislen leyes que regulen e incentiven el buen uso y manejo de esta modalidad de trabajo, ya que como se evidenció es altamente rentable para las organizaciones pero en ocasiones nefasta y riesgosa para la salud y la integridad física y mental de los trabajadores, se hace necesaria una regulación de la intensidad horaria, la flexibilidad en las laborales, las condiciones laborales y en general de las diferentes variables que giran en torno a la mezcla entre trabajar y vivir en el mismo lugar.

En conclusión, el trabajo en casa es una forma específica de trabajo remoto en la que se realiza el trabajo desde el hogar y las actividades del cargo implican desarrollar habilidades de autorregulación, comunicación virtual y gestión del tiempo. Estas, si se abordan adecuadamente, pueden permitir una mayor flexibilidad y productividad en el desempeño laboral y mitigar el desarrollo de enfermedades de enfermedades físicas y mentales.

Referencias

- Oficina Internacional del Trabajo. (2017). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, (8) 1-2, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Ferrer, A. R. (2012). Intervención psicológica en trastornos cardiovasculares. *Análisis y Modificación de Conducta*. 9 (21), 271-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7101320>
- Ley 2191 de 2022 por medio de la cual se regula la desconexión laboral, ley de desconexión laboral. congreso de Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. (2022). *Sexto Estudio sobre Penetración y Percepción del Teletrabajo en Entidades Públicas en Colombia*. MinTIC. https://www.teletrabajo.gov.co/814/articles-276348_recurso_1.pdf
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Guía de derechos laborales*. <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/abril/trabajo-en-casa-se-reglament%C3%B3-para-empleadores-y-trabajadores-del-sector-privado>
- McDougall, J. (1987). *Teatros de la mente. Ilusión y verdad en escenario psicoanalítico*. Julian Yebenes.
- Organización Mundial de la Salud. (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la salud*. OMS. <https://www3.paho.org/gut/dmddocuments/Constitución%20de%20la%20Organización%20Mundial%20de%20la%20Salud.pdf>
- Pérez Núñez, D., García Viamontes, J., García González, T. E., Ortiz Vázquez, D. y Centelles Cabrerías, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30 (3), 354-363. https://www.researchgate.net/publication/317518321_Conocimientos_sobre_estres_salud_y_creencias_de_control_para_la_Atencion_Primaria_de_Salud
- Restrepo Betancur, L. F. y Arboleda Montoya, L. M. (2021). El impacto del

- teletrabajo en tiempos del COVID-19. *Desarrollo Gerencial*, 13 (2), 1-21. <https://doi.org/10.17081/dege.13.2.4618>
- Reyes, J. (s.f). *Trastornos de ansiedad guía práctica para diagnóstico y tratamiento*. <http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/TrastornoAnsiedad.pdf>
- Sánchez, M. (2012). Un acercamiento a la medición del teletrabajo. Evidencia de algunos países de América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/items/18be30fa-5fa7-41d9-9898-fcce35020140>.
- Terroso, A., Serrano, G., Martínez, J., Planes, J., Pujalte L. (2003). *Guía de práctica clínica de los trastornos depresivos*. Servicio Murciano de Salud. <https://consaludmental.org/publicaciones/GPCtrastornosdepresivos.pdf>
- Universidad de Stanford. (2020). *Working from Home: Evidence from a Pandemic*. Universidad de Stanford.

