



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



Vigilada Mineducación

EFFECTOS DEL TELETRABAJO SOBRE LA SALUD MENTAL DE UN GRUPO DE  
TRABAJADORES DEL SECTOR DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

*EFFECTS OF TELECOMMUTING ON THE MENTAL HEALTH OF A GROUP OF WORKERS  
FROM THE SERVICES SECTOR OF THE CITY OF MEDELLÍN*

Diana Yannete Zuluaga, Luz Eugenia Botero, Aleida Carvajal

Asesor, docente

Johnny Orejuela

UNIVERSIDAD EAFIT

Escuela de Administración

Maestría en Desarrollo Humano Organizacional

Medellín

2021

## CONTENIDO

EFFECTOS DEL TELETRABAJO SOBRE LA SALUD MENTAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL SECTOR DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN	7
OBJETIVOS	9
GENERAL	9
ESPECÍFICOS	9
MARCO DE REFERENCIAS CONCEPTUALES	10
Teletrabajo y la Salud mental: una aproximación al estado del arte	10
Aproximación al teletrabajo	15
Antecedentes	16
El teletrabajo como una modalidad del trabajo flexible	16
Teletrabajo y legislación	17
El teletrabajador: tipología y características	19
Teletrabajo en empresas de servicios	21
Salud mental y trabajo	22
Implicaciones del teletrabajo en la salud mental	24
El teletrabajo y estrés laboral como síntoma y afectación de la salud laboral	25
Salud mental en empresas de servicios	27
Riesgos para la salud mental derivados del teletrabajo	28
Causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental	30
Estrategias para el cuidado de la salud mental	31
MÉTODO	34
Tipo de estudio	34
Participantes	34

Instrumentos	35
Procedimiento	35
RESULTADOS	37
Percepción del impacto del teletrabajo	39
Efectos en la salud mental	42
Causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental	49
Estrategias para el cuidado de la salud mental	55
CONCLUSIONES	60
REFERENCIAS	74
ANEXOS	80

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tipologías del teletrabajador y del teletrabajo .....	20
Tabla 2. Tipologías del teletrabajador y del teletrabajo .....	21
Tabla 3. Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información ....	35
Tabla 4. Caracterización de los participantes .....	38

## RESUMEN

Objetivo. Identificar los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector de servicios de la ciudad de Medellín. Método. Se realizó un estudio cualitativo descriptivo de corte transversal; el diseño de la investigación fue un estudio de caso, utilizando la técnica de entrevistas en profundidad a diez teletrabajadores. Resultados. Se encuentra que el teletrabajo es percibido de manera positiva por los participantes, encontrando impactos de connotación positiva, en especial la ganancia en tiempo por la reducción de los desplazamientos, lo cual ha permitido la incorporación de actividades que favorecen el bienestar de las personas y conllevan a fortalecer las relaciones familiares y sociales, actividades que terminan por ser en sí mismas estrategias que contribuyen a cuidar la salud mental de las personas. Con respecto a las causas que puede tener el teletrabajo sobre la salud mental, se halla que las personas están satisfechas con las condiciones del trabajo ya que pueden realizar sus labores con comodidad, especialmente luego de que la organización realizó los acondicionamientos requeridos. Las estrategias para cuidar la salud mental por parte de los trabajadores, se focalizan en realizar pausas activas, ejercitarse, compartir en familia y cultivar buenos hábitos como la lectura. Conclusiones. Se evidencia que los efectos en la salud mental de los teletrabajadores que fueron identificados están más asociados a la situación de pandemia que implicó la implementación del teletrabajo como medida para continuar con las labores y conservar los empleos, que al teletrabajo en sí mismo, especialmente en este caso, en el que la implementación de manera rigurosa y normalizada se ha convertido en una estrategia para mitigar la afectación de las personas en su bienestar.

Palabras clave: teletrabajo, salud mental, impactos del teletrabajo, bienestar laboral.

## ABSTRACT

Objective. Identify the effects of telecommuting on the mental health of a group of workers in the service sector of Medellín city. Method. A qualitative descriptive cross-sectional study was carried out; the research design was a case study, using the technique of in-depth interviews with ten teleworkers. Results. It is found that telecommuting is perceived in a positive way by the participants, finding impacts of positive connotation, especially the gain in time due to the reduction of travel, which has allowed the incorporation of activities that favor the well-being of people and entail to strengthen family and social relationships, activities that end up being strategies that contribute to caring for people's mental health. Regarding the causes that teleworking can have on mental health, it is found that people are satisfied with the working conditions since they can carry out their work comfortably, especially after the organization has made the required arrangements. The strategies to take care of mental health on the part of workers are focused on taking active breaks, exercising, sharing with the family and cultivating good habits such as reading. Conclusions. It is evidenced that the effects on the mental health of teleworkers that were identified are more associated with the pandemic situation that implied the implementation of telecommuting as a measure to continue with the work and keep jobs, than to telework itself, especially in this case, in which the rigorous and standardized implementation has become a strategy to mitigate the impact of people on their well-being.

Keywords: Telecommuting, mental health, impacts of telecommuting, occupational well-being

## **EFFECTOS DEL TELETRABAJO SOBRE LA SALUD MENTAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DEL SECTOR DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN**

El teletrabajo es una de las formas de trabajo flexible, que existe como modalidad de trabajo implementada a nivel organizacional y dentro de dicho concepto se enmarcan también los términos trabajo remoto, e-trabajo y trabajo móvil (Crawford et al., 2011). Como lo plantean Kossek y Michel, (2010) permite flexibilidad frente a cuándo, dónde, qué tanta cantidad de trabajo realizan las personas y continuidad de este, lo cual dependerá de los acuerdos entre empleador y trabajadores. La normatividad colombiana reconoce tres tipos de teletrabajo: suplementario, donde se alternan tareas en la empresa y fuera de ella, autónomo en el que los trabajadores independientes o empleados usan las TIC para trabajar desde cualquier lugar, y móvil, en el cual trabajan apoyados de las TIC, aunque tengan oficina, y se ausentan con frecuencia de la empresa para el desarrollo de sus tareas (López, citado en Fernández-Tapia y Bravo Salazar, 2019).

Estudios previos han demostrado que existen efectos negativos del teletrabajo en las personas que optan por esta modalidad de trabajo, los cuales pueden ser a nivel fisiológico en algunos casos como desórdenes musculo esqueléticos, fatiga visual, insomnio, sedentarismo y obesidad, entre otros (Montero Ulate et al., 2020); así mismo, efectos a nivel emocional como irritabilidad, cansancio y afectaciones en el sentimiento de autoeficacia, autocontrol, percepción de soledad, frustración y más carga laboral, falta de equilibrio entre la vida laboral y familiar, adicción al trabajo y comportamientos compulsivos como respuesta a la ansiedad entre otros (Arias Ávila et al., 2020; Restrepo Lara y Mesa Cruz, 2021). Igualmente se ha evidenciado que la carga mental en el trabajo puede causar fatiga mental, estrés laboral depresión, ausentismo, cefaleas, insomnio, alteraciones en el apetito y afectaciones en las relaciones sociales (Carrera Álvarez y Gamboa Yépez, 2021). Lo anterior impacta en los niveles de estrés y genera desmotivación laboral e interfiere en el desarrollo personal y familiar de los teletrabajadores (Chisco Torres et al., 2020). De igual forma algunos otros estudios dan cuenta de beneficios percibidos por los colaboradores frente al teletrabajo que les permiten bienestar ya que les posibilita ahorro económico, optimización de tiempos, que favorece su calidad de vida con la familia (Montero Ulate et al., 2020; Kitagawa et al., 2021).

Las razones que justifican hacer un estudio como el que aquí se propone, se enmarcan en que se hace necesario profundizar más en el teletrabajo y cuáles son los efectos positivos y negativos en la salud mental de los teletrabajadores en empresas de servicios, teniendo en cuenta que cada individuo tiene necesidades, motivaciones, expectativas y contextos diferentes que hacen necesario un abordaje del tema desde varios frentes como la psicología, el derecho y la medicina laboral (Alonso Fabregat et al., 2002). La pandemia de la Covid 19, llevó a que muchas organizaciones tuvieran que optar por la modalidad del teletrabajo, algunas de ellas sin ninguna planeación y varias han optado por darle continuidad, dado que trae beneficios para la empresa a nivel económico y en términos de productividad y optimización de recursos; por lo cual el estudio que se plantea en esta propuesta cobra valor, ya que será una herramienta para que los líderes de gestión humana analicen dichos efectos y previo a su implementación establezcan planes de acción que les permita garantizar las condiciones que favorezcan la salud física, mental y psicosocial de los teletrabajadores (Montero Ulate et al., 2020; Moirano et al., 2021); y generar conciencia sobre la revisión de las cargas de trabajo y establecimiento de un perfil para el teletrabajador en cada organización.

La implementación del teletrabajo se convierte en un reto organizacional, por lo cual el presente estudio se quiso enfocar en uno de los sectores que mayor número de teletrabajadores contrata y es el sector servicios, el cual en el mercado global ha aumentado significativamente y precisamente, a raíz de la pandemia, en Colombia se impulsó más la modalidad de teletrabajo, aumentando en un 71 % el número de trabajadores (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020). Si bien existen estudios con algunas aproximaciones generales de los efectos fisiológicos y psicológicos del teletrabajo, se hace necesario profundizar más en el tema, por lo cual queremos ampliar el análisis de esos efectos, incluyendo variables demográficas y ocupaciones de trabajadores de empresas de servicios en la ciudad de Medellín, que nos permita delimitar dichas afectaciones, en este tipo de compañías, buscando que las empresas puedan a partir de estos resultados, crear entornos laborales sanos que beneficie a los trabajadores, sus familias y empleadores y que les permita diseñar programas para generar habilidades y estrategias de afrontamiento para mejorar el desempeño y contribución del teletrabajador a la estrategia organizacional, pero a su vez que impacte de manera positiva su salud mental, física y psicosocial.

En concordancia con lo anterior se ha formulado la siguiente pregunta de investigación

*¿Cuáles son los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector de servicios en la ciudad de Medellín?*

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Identificar los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector de servicios en la ciudad de Medellín.

### **ESPECÍFICOS**

Conocer la percepción sobre los efectos del teletrabajo en su salud mental, que tienen un grupo de trabajadores del sector de servicios.

Describir las causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de teletrabajadores del sector servicios.

Describir las estrategias utilizadas por los teletrabajadores y la empresa de servicios, para el cuidado de la salud mental.

## MARCO DE REFERENCIAS CONCEPTUALES

### **Teletrabajo y la Salud mental: una aproximación al estado del arte**

El siguiente trabajo tiene como propósito dar a conocer el estado actual de las investigaciones relacionadas con las afectaciones del teletrabajo sobre la salud mental de los trabajadores. Para este fin se realizará el balance de los estudios encontrados relacionados con el tema a partir de las siguientes categorías: *propósito general de la investigación, referentes conceptuales, tipos de estudio, participantes, técnicas de recolección de la información, tipo de diseño de investigación y principales resultados o hallazgos.*

En relación con el *propósito general* de las investigaciones se evidencia una tendencia a estudiar la relación entre teletrabajo, la salud mental y la productividad en los trabajadores. Analizando por ejemplo las causas que provocan el estrés laboral en personal que están vinculadas laboralmente en modalidad de Teletrabajo (Chisco Torres et al., 2020; Montero Ulate et al., 2020) así como en identificar los efectos, condiciones del trabajo en casa, en la productividad y en la salud mental de las personas y la propuesta de estrategias personales para aumentar el nivel de compromiso organizacional, la eficacia y productividad (Kitagawa et al., 2020; López et al., 2014) o en temas como la identificación de las características del teletrabajo y su impacto en la percepción de la productividad y el bienestar de las personas que se encuentran en aislamiento social debido al COVID-19 (Ramos et al., 2020). De otro lado hay investigaciones que proponen evaluar la relación entre el teletrabajo y la salud mental analizando sus problemas (musculoesqueléticos, psicológicos, exceso de trabajo, y otros) y beneficios (reducción del estrés, mayor flexibilidad, mejor equilibrio, control entre el trabajo y la vida personal, y mayor satisfacción laboral) (De Sio et al., 2021; Alonso Fabregat et al., 2002) o la evaluación de la ansiedad, la depresión y la calidad del sueño en teletrabajadores durante el confinamiento por el coronavirus 2019 (COVID-19) explorando las

posibles relaciones entre estas variables, características sociodemográficas, calidad de vida y productividad (Afonso, et al., 2021). Otras investigaciones analizan cómo se articulan los actores de seguridad y salud en el empleo para analizar el concepto del teletrabajo y la implementación de programas, procedimientos y/o actividades en el fomento de los estilos de vida y de trabajo saludable para la población trabajadora y en especial los teletrabajadores de Colombia (Cataño Ramírez y Gómez Rúa, 2014; Gómez et al., 2019). Por su parte, Rodríguez Mejía (2007) proponen realizar una revisión del teletrabajo desde el marco jurídico y laboral, que permita analizar la protección de los derechos de los trabajadores y a su vez los efectos sobre las condiciones de salud mental. Por último, encontramos investigaciones cuyo propósito es diagnosticar el estrés laboral de los trabajadores que han cambiado a modalidad de teletrabajo como consecuencia del contexto de pandemia COVID-19 (Moirano et al., 2021) y/o comprender las causas, efectos de la carga mental como riesgo psicosocial que afecta a los teletrabajadores para generar estrategias que lleven al autocuidado, la prevención e interviniendo dichos factores para mejorar las condiciones de los trabajadores (Carrera Álvarez y Gamboa Yépez, 2021).

Respecto de los *marcos de referencia conceptual* de las investigaciones mencionadas anteriormente, comparten entre si las variables, teletrabajo, impacto del teletrabajo, calidad de vida laboral, salud mental, física y bienestar (Montero Ulate et al., 2020; Alonso Fabregat, 2002; López et al., 2014; De Sio. et al., 2021). Salud de los trabajadores, factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional (Cataño Ramírez y Gómez Rúa, 2014). Tipos de teletrabajo, teleempleo (trabajador con relación contractual con la empresa), freelance o tele autoempleado, y combinado entre la relación contractual de la empresa y el trabajo por encargo (Alonso Fabregat, 2002). Mientras que otros actores tocaron temas de trabajo en casa, productividad, salud mental (Kitagawa, 2021); psicología laboral, trabajo remoto, recursos humanos, COVID-19, cuarentena (Moirano et al., 2021) -

Con relación al *tipo de estudio y tipo de diseño* de las diferentes investigaciones encontramos la constante en los estudios de tipo cualitativos a diferencia de los estudios de (De Sio et al., 2020) que son de tipo descriptivo encontrando la relación entre el teletrabajo y la salud, así como el de (Afonso et al., 2021), que busca explorar las posibles relaciones entre teletrabajo y salud mental y características sociodemográficas, calidad de vida y productividad. El de (Arias Ávila et al., 2020) busca la relación entre el teletrabajo, la calidad de vida laboral, salud mental y física y el bienestar.

El tipo de estudio más recurrente fue el explicativo en los cuales se pretendía dar a conocer, evaluar, identificar y explicar las variables relacionadas con las causas, efectos e impactos del teletrabajo en la salud mental de trabajadores y estrategias de afrontamiento emocional utilizadas por los teletrabajadores (Montero Ulate et al., 2020; Alonso Fabregat, 2002; López et al., 2014; De Sio et al., 2021). Así como también, el tipo de estudio documental, en los cuales se pretende realizar una revisión teórico- conceptual sobre leyes y trabajos con respecto al teletrabajo y la salud mental de las personas (Montero Ulate et al., 2020; Alonso Fabregat, 2002; Gómez et al., 2019).

Las investigaciones también tuvieron un enfoque descriptivo definiendo los factores que inciden en cambios a nivel físico y psicológico del personal administrativo que tiene la modalidad de teletrabajo de una organización específica (Arias Ávila et al., 2020) o la relación entre la angustia psicológica y el bienestar percibido (De Sio et al., 2021). Otra investigación analizó las posibles relaciones entre el teletrabajo y salud mental y características sociodemográficas, calidad de vida y productividad (Afonso et al., 2002). Por último, una de las investigaciones de tipo descriptivo estudió sobre el nivel de estrés frente al cambio de trabajo en oficina a teletrabajo. (Moirano et al., 2021). Otra conocer la carga mental en el trabajo y sus efectos negativos en la salud mental de sus colaboradores en teletrabajo (Gamboa y Carrera, 2021), Así mismo, se evidenciaron varias investigaciones que buscaban poder dar un soporte teórico, conceptual y bibliográfico relacionado con teletrabajo, implicaciones fisiológicas y psicológicas del teletrabajo, angustia laboral, bienestar y hábitos de vida saludable (Alonso Fabregat, 2002; López et al., 2014).

Con relación a los *participantes* de las investigaciones se puede concluir que en su mayoría son teletrabajadores de tiempo completo de empresas privadas y públicas, con roles administrativos y operativos como se evidencia en (Montero Ulate et al., 2020; Afonso et al., 2021; Moirano et al., 2021), o trabajadores que debieron trabajar en esta modalidad por efectos del confinamiento durante la pandemia de COVID – 19. Kitagawa et al. (2021) y De Sio et al. (2021), también participaron en la investigación personal operativo que trabajan de manera permanente en modalidad de teletrabajo en empresas de servicios Callcenter (Carrera Álvarez y Gamboa Yépez, 2021).

En lo que se refiere a los *instrumentos de recolección de información y análisis* los más utilizados son los cuestionarios (Montero Ulate et al., 2020; Arias Ávila et al., 2020; Afonso et al., 2021;

Moirano et al., 2021) entrevistas estructuradas y semiestructuradas y la aplicación de pruebas en línea (Chisco Torres et al., 2020; Ramos et al., 2020; De Sio et al., 2021; Gamboa y Carrera, 2021), y revisiones narrativas con fuentes de consulta especializadas (Gómez et al., 2019).

En referencia a las *principales conclusiones y resultados* de las investigaciones encontramos que los principales efectos del teletrabajo en las personas están en la parte fisiológica (desorden musculoesquelético como son el dolor en el cuello, cabeza, fatiga visual, insomnio, sedentarismo y obesidad) (Montero Ulate et al., 2020); y en la parte emocional, se presenta irritabilidad, cansancio y afectaciones en el sentimiento de autoeficacia, autocontrol, percepción de soledad, frustración y más carga laboral, falta de equilibrio entre la vida laboral y familiar, adicción al trabajo y comportamientos compulsivos como respuesta a la ansiedad (tabaquismos, abuso de sustancias psicoactivas entre otras) (Alonso Fabregat, 2002; Ramos, et al., 2020; López et al., 2014; Arias Ávila et al., 2020; Restrepo Lara y Mesa Cruz, 2021). Además, la carga mental en el trabajo puede causar fatiga mental, estrés laboral depresión, ausentismo, cefaleas, insomnio, alteraciones en el apetito y afectaciones en las relaciones sociales, lo cual se debe a los cambios que la empresa ha necesitado o las adecuaciones solicitadas por el cliente (Carrera Álvarez y Gamboa Yépez, 2021). En algunas investigaciones se llega a resultados que, si hay estrés laboral notable en la modalidad de teletrabajo, afectando todas las dimensiones de las personas, lo que repercute en su motivación hacia el trabajo y su desarrollo personal y familiar (Chisco Torres et al., 2020), encontrando que

los problemas que afectan la salud mental se deben al trabajo en largas jornadas, sensación de inseguridad en el trabajo, falta de control del tiempo y frustración por problemas de coordinación de actividades; elementos que se encontraron presente en actividades de teletrabajo. (Ramos et al., 2020)

El teletrabajo tiene un impacto emocional importante en los empleados, con la aparición de emociones negativas como soledad, irritación, preocupación y culpa. Los teletrabajadores en general pueden experimentar más enfermedades mentales que los trabajadores de oficina (De Sio et al., 2021). Rappaccioli Salinas et al. (2020) en su revisión bibliográfica, concluyen que la implementación abrupta del teletrabajo como una forma generalizada de hacer la labor, hizo que

se materializaran riesgos ergonómicos y psicosociales por el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

De Sio et al. (2021) encontraron que no existen protocolos de promoción y prevención generalmente aceptados para calificar la salud mental de los teletrabajadores, pero demostramos que los trabajadores corren el riesgo de tener conductas alimentarias poco saludables y aumento del tabaquismo, especialmente entre aquellos con niveles de educación superior, que viven solos y están expuestos a cargas de trabajo.

Dentro de las revisiones realizadas se encuentran también resultados de ventajas percibidas por los colaboradores frente al teletrabajo como beneficios para su bienestar ya que les permite ahorro económico, optimización de tiempos, que favorece su calidad de vida con la familia (Montero Ulate et al., 2020; Kitagawa et al., 2021). En cuanto a la relación del trabajo en casa con la salud mental, Kitagawa et al. (2021) pudieron identificar que las personas tienen un mayor enfoque en el trabajo, encuentran condiciones de menos fatiga y condiciones más saludables, hay ahorro en tiempo por evitar los desplazamientos para ir al trabajo, los que les permite tener más tiempo para descansar y dormir. Estos factores en conclusión contribuyen a mejorar las condiciones de salud mental de los trabajadores. Los resultados en relación con las condiciones de trabajo son positivos, en la medida en que se evidencia que las empresas, están velando por la salud laboral y prevención de riesgos de los teletrabajadores (López et al., 2014).

Se puede evidenciar en los estudios referenciados que es necesario un abordaje amplio del tema del teletrabajo desde una perspectiva multidisciplinar, que incluya la sociología, el derecho y la medicina laboral (Alonso Fabregat, 2002). A raíz de la pandemia se hace necesaria la implementación del teletrabajo, teniendo en cuenta que desde las organizaciones se debe disponer de espacios adecuados para esta modalidad, cumpliendo requisitos de ergonomía, pausas activas saludables, pausas alimenticias, de tal forma que se garantice el bienestar físico y mental de los trabajadores (Montero Ulate et al., 2020; Moirano et al., 2021). Es importante revisar las cargas de trabajo en la modalidad virtual para favorecer la salud laboral, física y emocional de los trabajadores (Castaño y Gómez, 2014). Los líderes deben identificar qué personas pueden ser teletrabajadores, ya que no todas las personas cuentan con el perfil para serlo (Castaño Ramírez y Gómez Rúa, 2014). El cambio de modalidad de trabajo representa un desafío para los líderes,

teniendo con ello que cambiar metodologías y mecanismos de coordinación y comunicación con sus equipos, lo cual afectaría de forma positiva su motivación laboral (Moirano et al., 2021). Para tener condiciones de teletrabajadores, deben ser trabajadores que cuenten con competencias como la automotivación, disciplinados, autónomos en sus decisiones, que no requieren supervisión, alta orientación al logro, que se adapten al trabajo individual y que tengan habilidades tecnológicas (Alonso Fabregat, 2002). Adicionalmente se debe evaluar el entorno familiar y el impacto que tendría el teletrabajo para ellos.

Las tecnologías de la información y comunicación han permitido el Desarrollo de las actividades laborales durante la pandemia, por lo cual se hace necesario crear un entorno Seguro y saludable, buscando que estos cambios no afecten la salud y el bienestar físico y emocional de las personas (Gamboa y Carrera, 2021).

Como conclusión en los estudios referenciados, encontramos que hay aproximaciones generales de los efectos fisiológicos y psicológicos del teletrabajo en la salud mental de los teletrabajadores, queremos ampliar en esta medida el estudio de esas afectaciones, incluyendo variables de relacionamiento social y laboral de los teletrabajadores de empresas de servicios en la ciudad de Medellín, que nos permita entender los efectos que tiene sobre esta población a nivel de su salud mental, de acuerdo al tipo de rol, cargas de trabajo, demandas emocionales de la tarea y roles y responsabilidades en este tipo de compañías.

### **Aproximación al teletrabajo**

El virus de la Covid 19 fue declarado como pandémico por la ONU en el año 2020, en ese entonces países como China (quien fue el foco del virus) comenzaron a implementar estrictas cuarentenas para contener el virus, sin embargo, este terminó de expandirse a lo largo de los continentes y llevó a que la mayoría de países efectuaran diferentes acciones, entre ellas, la más común, la cuarentena estricta, la cual no permitía a las personas del común salir a realizar actividades salvo las que tuvieran que ver con la salud, además del cierre de establecimientos de comercio no esenciales como restaurantes, salones de belleza, diversión, entre otros.

Por su parte, las diferentes organizaciones también tuvieron que realizar diferentes transformaciones en su interior con el fin de adaptarse a estos imprevistos y propender por la supervivencia, una de estas transformaciones fue la del teletrabajo o trabajo remoto, para lo cual,

la gran parte de las organizaciones no se encontraban preparadas para esto en términos tecnológicos y logísticos, lo cual generó una carga importante en los trabajadores que asumieron este rol (Tejada Becerra y Reyes Zuluaga, 2021).

## **Antecedentes**

El concepto de teletrabajo es más antiguo de lo que se podría pensar, de hecho, desde finales del siglo XVIII, cuando Estados Unidos atravesaba una crisis petrolera, el físico Jack Nilles comenzó a plantear la manera de optimizar los recursos no renovables, por esa época propuso el principio “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo” dando así origen al concepto *telecommuting*, lo que implementó luego fue un sistema de teclados y pantallas de manera remota para optimizar los procesos (Toledo, 2021).

Para el año 1974 es que se comienza a tratar este tema de una manera más masiva en Estados Unidos en donde se comenzaron a implementar los primeros pilotos y validaciones, en el estado de California, por ejemplo, con experimentos. A inicios de los años 90, tuvieron su apogeo los telecentros y a partir de esta década fue que se comenzó a implementar con más fuerza el teletrabajo. Sin embargo, a inicios del año 2000, con el atentado a las torres gemelas, este tomó aún más relevancia debido a las medidas de choque (Gentilin, 2020).

En Colombia, el trabajo remoto tiene una interesante historia que data de los años 50 cuando se inauguró el Ministerio de las Comunicaciones y se comienzan a generar normativas sobre tecnología y comunicaciones, pero es en los años 90 cuando se comienzan a implementar alternativas para incluir a personas discapacitadas y madres cabeza de hogar, además, con la llegada de las computadoras y otras tecnologías, esto se vio mucho más favorecido (Toledo, 2021).

## **El teletrabajo como una modalidad del trabajo flexible**

De acuerdo con Crawford et al. (2011) es posible definir el teletrabajo dentro de una de las formas de trabajo flexible, también se puede mencionar que, los términos trabajo remoto, e-trabajo y trabajo móvil hacen parte de este concepto.

En términos de flexibilidad laboral, Kossek y Michel, (2010) realizan una clasificación a partir de cuatro elementos (a) flexibilidad sobre cuando trabajar, (b) flexibilidad sobre donde trabajar, (c) flexibilidad sobre qué cantidad trabajar, y (d) flexibilidad en la continuidad del trabajo. No obstante, lo propuesto puede combinarse de múltiples maneras para generar acuerdos entre empleadores y empleados.

En la literatura también se identifican otras clasificaciones tales como las de Grobler y de Bruyn (2011) quienes apuntan a la diferenciación de prácticas de trabajo flexible según el lugar donde se realizan las tareas, Gabini, (2016) plantea el siguiente análisis a partir de lo anteriormente mencionado

Distinguieron aquellas prácticas flexibles que pueden darse dentro del lugar de trabajo y que pueden incluir alguna o todas las siguientes opciones: (a) horario laboral flexible, permite a los empleados escoger las horas para comenzar y terminar de trabajar diariamente. En este caso, se puede requerir a los empleados que estén presentes en la oficina durante ciertas horas claves; (b) trabajo de medio tiempo, es el caso de un empleado que trabaja menos horas que lo que ordinariamente se completa semanal o mensualmente; (c) trabajo compartido, refiere a un acuerdo donde los deberes y responsabilidades de un trabajo se realizan con la cooperación de dos o más personas; (d) semana laboral comprimida, hace referencia a la opción en la cual el empleado trabaja sus horas completas en menos de cinco días por semana; (e) horas anualizadas, surge en reemplazo de los contratos semanales o mensuales, donde el empleado debe cumplir cierta cantidad de horas al año; (f) trabajo de fin de semana, hace referencia a aquellos empleados que trabajan sábados y/o domingos; (g) trabajos por turnos, apunta a trabajar bloques de horas que incluye tiempo por fuera de las horas normales de trabajo; (h) horas extras, tiempo por sobre las horas normales de trabajo del empleado, adicionadas al día o turno laboral; (i) trabajo casual/temporal, indica aquel acuerdo en donde los trabajadores son empleados según bases temporales por un número de horas, semanas o meses; y (j) promedio de horas trabajadas, es una opción donde las horas trabajadas del empleado pueden ser promediadas en un período específico. (párr. 19)

## **Teletrabajo y legislación**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea el Convenio de Trabajo a Domicilio núm. 177 de 1996, que, si bien no es un instrumento específico, suele usarse como fuente normativa para todo lo relacionado con trabajo a domicilio, en este se plantea la siguiente estructura:

Definiciones (art. 1), ámbito de aplicación (art. 2), política nacional en materia de trabajo a domicilio (art. 3), promoción de la igualdad de trato entre los trabajadores a domicilio y los otros trabajadores (art. 4), medios de aplicación (art. 5), estadísticas (art. 6), seguridad y salud en el trabajo (art. 7), intermediarios (art. 8), sistema de inspección y sanciones (art. 9) y disposiciones más favorables (art. 10) (San Juan, 2020).

En particular, el art. 7 sobre SST establece

la legislación nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo deberá aplicarse al trabajo a domicilio teniendo en cuenta las características propias de éste y deberá determinar las condiciones en que, por razones de seguridad y salud, ciertos tipos de trabajo y la utilización de determinadas sustancias podrán prohibirse en el trabajo a domicilio (San Juan, 2020).

En Latinoamérica no existe una legislación unificada tal y como la hay en Europa, sin embargo, cada país tiene acuerdos en términos de normatividad. Colombia por su parte, es un referente en la región ya que posee una de las legislaciones más consolidadas, entre sus bondades se encuentra que:

- 1) Se cuenta con una ley exclusiva para el teletrabajo.
- 2) Se realizan de manera bienal estudios sobre la percepción y cobertura del teletrabajo con el fin de evaluar sus impactos e implicaciones.
- 3) Se construyen políticas públicas para la promoción e implantación del teletrabajo.

Al respecto, Fernández-Tapia y Bravo Salazar, (2019), mencionan

En Colombia, el teletrabajo se rige por la Ley 1221 del 16 de julio de 2008, que establece las normas para regular y promover el teletrabajo y el Decreto Reglamentario 884 de la ley de 2008, del 30 de abril de 2012, que la reglamenta. El 26 de diciembre de 2013 el Decreto Distrital 596 establece la aplicación del teletrabajo en organismos y entidades del Distrito

Capital; en el 2009 la Ley 1341, sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones TIC, en su artículo 6, define a las TIC como característica y requisito para el desarrollo del teletrabajo; el 29 de diciembre de 2010, la Ley 1429 establece la obligación del Estado para diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada que permita la formalización y generalización empresarial del teletrabajo; el 11 de julio de 2012, la Ley 1562 regula el Sistema de Riesgos Laborales, accidentes de trabajo y salud ocupacional, la invalidez y la muerte y; en el 2012, el Ministerio de la Información y Comunicaciones y el Ministerio del Trabajo impulsan la implementación por las empresas que no lo hacían y estaban rezagadas en el uso de las TIC. El enfoque es integral y universalista.

En el Proyecto de Acuerdo 244 del 17 de mayo de 2006, en el gobierno local, el Concejo de Bogotá D. C., establece normas para la formulación de una política de fomento del teletrabajo en el Distrito Capital; en la Resolución 3559 del 2013, se define el plan de acción para implementar el teletrabajo en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que deroga a la vez la Resolución 2999 de 2012, que definía el plan anterior. Es preciso mencionar que la Resolución 2886 del 21 de noviembre de 2012, publicada el 17 de diciembre del mismo año, define las entidades que forman parte de la Red Nacional de fomento al Teletrabajo.

La ley reconoce tres tipos de teletrabajo: suplementario (quienes alternan tareas en la empresa y fuera de ella); autónomo (trabajadores independientes o empleados que usan las TIC para trabajar desde cualquier lugar) y; móvil, que lo hacen a través de las TIC, aunque tengan oficina (López, 2017 citado en Fernández-Tapia y Bravo Salazar, 2019).

### **El teletrabajador: tipología y características**

A continuación, en la Tabla 1, se exponen los tipos de teletrabajador según algunos condicionales.

**Tabla 1. Tipologías del teletrabajador y del teletrabajo**

Según el lugar donde se realiza	Según el tiempo dedicado a la actividad	Según la forma de comunicación	Según el vínculo contractual
<i>Teletrabajador autónomo:</i> desde el domicilio del trabajador, en la mayoría de los casos se deben cumplir con reuniones en la sede de la organización de acuerdo con la programación.	<i>Teletrabajador marginal:</i> frecuencia o regularidad insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar.	<i>On line:</i> implica el uso de las telecomunicaciones con el fin de que la organización monitoree las actividades.	<i>Teletrabajo en relación de dependencia:</i> prestación del servicio, relación laboral, subordinación.
<i>Teletrabajador móvil o itinerante:</i> desde dispositivos móviles sin tener un lugar físico definido para la actividad productiva.	<i>Teletrabajador sustancial:</i> los espacios de la organización se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero se tienen actividades regulares de trabajo.	<i>Off line:</i> desarrolla las actividades sin un enlace informático directo con la empresa. Se acuerdan entregas de actividades en tiempos establecidos.	<i>Teletrabajo independiente:</i> actividades realizadas por cuenta propia del trabajador, el producto de este es para el público.
<i>Teletrabajador suplementario:</i> alterna entre días en la organización y días en su casa.	<i>Teletrabajador primario:</i> personas full time para las cuales el teletrabajo se constituye como su única forma laboral.		
<i>Telecentro:</i> espacios dotados de TIC, muebles y enseres para que cualquier teletrabajador realice sus actividades			

Fuente: elaboración propia a partir de (Cifuentes Leiton, 2016).

De acuerdo con lo anterior, se pueden evidenciar diferentes categorías de acuerdo con las diferentes condiciones, lo cual provee una visión general de las diferentes formas a nivel mundial. En Colombia esta clasificación es más específica y se puede apreciar en la Tabla 2.

**Tabla 2. Tipologías del teletrabajador y del teletrabajo**

Modalidad	Descripción
Teletrabajo autónomo	Trabajadores independientes que utilizan las TIC para realizar sus tareas de manera remota.
Teletrabajo suplementario	Trabajadores con contrato laboral que trabajan algunos días de la semana de manera remota a través del uso de las TIC.
Teletrabajo móvil	Trabajadores que usan sus dispositivos móviles para realizar sus tareas. Se ausentan frecuentemente de la empresa en el desarrollo de sus tareas.

Fuente: elaboración propia a partir de (Guzmán Duque y Abreo Villamizar, 2017).

### **Teletrabajo en empresas de servicios**

Las empresas de servicios ofrecen elementos intangibles a sus clientes para que satisfagan una necesidad puntual, a diferencia de las empresas de manufacturas, estas tienen la habilidad de ofrecer servicios que no suelen ser manipulables y, por lo tanto, la prestación de este se favorece más en entornos laborales remotos.

Desde el año 2000, ha aumentado significativamente la prestación de servicios, lo cual, a su vez, aumenta las posibilidades de generar trabajos que se puedan realizar en los hogares u otros lugares fuera de la oficina. Además de lo anteriormente mencionado, también influye el crecimiento y globalización del internet y la capacidad computacional (Banco Mundial, 2020 citado en Carrasco-Mullins, 2021).

A raíz de la pandemia, en Colombia se impulsó el teletrabajo, ya que, según cifras del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (2020) en este año 209.173 empleados se convirtieron en teletrabajadores, esta cifra representó un incremento de 71 % con respecto a 2018, cuando solo había 122.278. Además, la mayoría de las empresas que se encuentran bajo esta modalidad actualmente, son las de servicios.

Empresas de servicios como los *call center* son unas de las que presentan mayor flujo de teletrabajadores, constituyéndose estas como organizaciones en las cuales se favorecen las condiciones de teletrabajo.

### **Salud mental y trabajo**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (citado por Arias Ávila, et al. 2020), plantea que la salud es un estado en el que la persona experimenta bienestar no solo en su aspecto físico, sino también en su estado mental y social. Plantea además que esta definición está declarada por la OMS desde 1948, donde se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales básicos de los seres humanos para lograr su completo bienestar. Así mismo en dicha declaración se plantea que es necesario generar estrategias de prevención frente a los trastornos mentales que impactan negativamente a la población trabajadora, entre los cuales destacan el estrés y el síndrome de quemarse en el trabajo, también conocido como el síndrome de Burnout, en el que el trabajador experimenta una acumulación de síntomas repetitivos que se pueden convertir en enfermedades psicosomáticas.

Así mismo, la OMS define la salud mental como un “estado de bienestar en el cual la persona es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

Debido a los cambios durante la pandemia y el teletrabajo, se han evidenciado cambios en la salud mental de las personas que desarrollan actividades de teletrabajo, la OMS (2020) realizó un estudio entre junio y agosto del año 2020 y en 130 países, en este, se evaluaron las alteraciones sufridas por los servicios de salud mental, neurológicos y de tratamiento de las toxicomanías como consecuencia de la COVID-19, determinar los tipos de servicios que han sufrido perturbaciones y analizar las medidas tomadas por los países para adaptarse y hacer frente a estos problemas. El estudio generó las siguientes conclusiones:

- Más del 60% de los países señaló perturbaciones de los servicios de salud mental destinados a las personas vulnerables, incluidos los niños y los adolescentes (72%), las personas mayores (70%) y las mujeres que requieren servicios prenatales o postnatales (61%).

- El 67% observaba perturbaciones en los servicios de orientación psicológica y de psicoterapia; el 65% en los servicios esenciales de reducción de riesgos; y el 45% en los tratamientos de mantenimiento con agonistas de opiáceos para los adictos a los opiáceos.
- Más de un tercio (35%) señaló perturbaciones en las intervenciones de emergencia, incluidas las destinadas a personas afectadas por convulsiones prolongadas, síndromes de abstinencia severos relacionados con el consumo de drogas y estados delirantes, que con frecuencia son la señal de graves trastornos médicos subyacentes.
- El 30% señaló perturbaciones en el acceso a los medicamentos destinados a tratar trastornos mentales, neurológicos y derivados del consumo de drogas.
- En torno a tres cuartas partes señalaron perturbaciones al menos parciales en los servicios de salud mental de las escuelas y los lugares de trabajo (78% y 75% respectivamente).

Fuente: (OMS, 2020).

En lo relacionado con la salud ocupacional, las ciencias sociales y la psicología, cobran gran importancia en la salud mental en los trabajadores y esto se ha incrementado con el distanciamiento social a raíz de la pandemia del Covid 19; las cargas laborales y una disminución en el esfuerzo físico por parte de los teletrabajadores puede aumentar el estrés laboral; varios estudios han reportado recientemente que los niveles de estrés, están relacionados con las cargas de trabajo y las exigencias cognitivas las cuales tienen un impacto negativo en muchos casos, lo que puede conllevar a que algunos síntomas asociados al estrés estén relacionados con efectos tanto físicos como psicológicos, que afectan la salud de los trabajadores incluyendo en esta población tanto a los teletrabajadores como a los trabajadores que asisten a laborar de manera presencial a la organización con la cual tienen un vínculo laboral (Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020).

La pandemia de la Covid 19, ha incrementado los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, y ha incrementado la modalidad de teletrabajo, experiencia que cada persona experimenta de manera diferente dado que es nueva para muchos, y que, si bien para algunos trae ciertas ventajas, otra dicha experiencia la perciben como negativa, ya que puede traer afectaciones para su salud mental. “Estas desventajas no necesariamente se presentarán en todos los teletrabajadores, pero

diversas características personales, de la tarea y del ambiente del hogar pueden jugar un papel negativo para el entorno laboral” (Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020). Y precisamente los autores mencionan que uno de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los teletrabajadores es la fatiga laboral, la cual ha aumentado durante la pandemia, a causa de las cargas mentales a las que se ven expuestos para realizar sus labores, relacionadas también con las multitareas que han debido enfrentar, dados los cambios organizacionales que ha traído la pandemia. Esto ha conllevado a afectaciones en la calidad de vida de las personas.

### **Implicaciones del teletrabajo en la salud mental**

Como es sabido, durante el período de pandemia por la COVID 19 el teletrabajo tuvo un aumento significativo a nivel mundial, sin embargo, la mayoría de las organizaciones no estaban adaptadas a estos repentinos cambios. El trabajo en casa surge como respuesta excepcional y temporal para dar continuidad a los diferentes sectores económicos en el marco de la pandemia ocasionada por Covid-19, de modo tal, que se pudiera evitar su propagación y conservar los empleos existentes (Ministerio del Trabajo, 2020).

Enfocándose más al ámbito de la salud mental, existen dos escenarios: uno en donde los teletrabajadores laboran en el mismo espacio en el que conviven con su familia, lo cual puede conllevar a situaciones de estrés, estos asociados número de personas en el hogar, el grado de responsabilidad familiar (Ordóñez Parada et al., 2017), lo que puede ocasionar en muchos casos dificultades de concentración y productividad en el trabajo; el segundo involucra a los teletrabajadores que viven solos y a los impactos negativos que puede traer el aislamiento social al tener muy poco contacto físico con otras personas (Forero Velasco, 2020).

El aislamiento social y el no asistir a un sitio de trabajo específico y no tener interacción con otros, puede producir sensación de aislamiento afectando su rendimiento laboral, así mismo la falta de ambiente y clima organizacional puede afectar al sujeto que emplea esta modalidad de trabajo considerando que la mayor parte de la vida laboral ha sido tradicional (Alberca Ramos et al., 2020). A su vez Castro Mora et al. (2017) plantean que el teletrabajo disminuye la interacción con el entorno social, por el uso excesivo de las TIC afectando el trabajo en equipo, causando sensación de soledad por la falta de contacto físico; adicionalmente los retos y objetivos que se plantean para el teletrabajo son individuales y no colectivos lo que genera aumento del aislamiento y riesgos de

generar depresión y apatía frente a las actividades diarias. También existen una serie de desventajas derivadas de la actividad del teletrabajo tales como cambios en la salud y bienestar debido a malas posturas, riesgo de lesiones, estrés laboral, afectaciones a salud mental, entre otros (Allen et al., 2015). Carmen de la Cámara (citado por Castro Mora et al., 2017), describe tres aspectos desfavorables del teletrabajo, entre ellos el aislamiento social, ya que se pierde contacto con la cultura organizacional, la comunicación con compañeros es más limitada y disminuye la interacción y apoyo grupal, adicionalmente afecta la posibilidad de promoción y ascenso, en la vida profesional del empleado.

El teletrabajo también se presenta como una alternativa positiva para los trabajadores en cuanto a la reducción de tiempos en desplazamiento, mayor autonomía y flexibilidad en la organización (Restrepo y Mesa, 2021). Así mismo Rubio, (citado por López et al., 2014), plantea que el teletrabajo disminuye el ausentismo, favorece la flexibilidad horaria, y evita desplazamientos y costos de movilidad.

### **El teletrabajo y estrés laboral como síntoma y afectación de la salud laboral**

El estrés es una manifestación natural del organismo que se produce como respuesta frente a situaciones nuevas e inesperadas; “cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos” (Olivares Andrade, 2014. p. 10).

Una de las primeras escalas creadas para medir el estrés y que actualmente se utiliza fue la escala de valoración de reajuste social de Holmes y Rahe, (citado por Olivares Andrade, 2014). Dicha escala permite medir sucesos vitales en las personas donde se relaciona la cantidad de esfuerzo que realiza para manejarlos y sus capacidades de respuesta. El estrés laboral, ocupacional o también llamado estrés del trabajo, ha sido un foco de atención de disciplinas como la psicología organizacional, la psicología social y la psicología clínica, siendo para esta última uno de sus objetivos terapéuticos.

Lazarus, (citado por Olivares Andrade, 2014) plantea que el estrés laboral y el estrés causado por temas familiares, están íntimamente relacionados, dado que, según el autor, la familia es una de las causas del estrés laboral y a su vez, el trabajo es una de las causas del estrés familiar. Lo cual aumenta los niveles de estrés y malestar emocional, cuando estas dos dimensiones se encuentran en el mismo lugar como ocurre en las situaciones del teletrabajo, porque no se pueden aislar ambas

dimensiones, y por lo tanto hay que tener en cuenta el contexto total en el que se desenvuelve el trabajador, porque es a partir de ahí que surgen las manifestaciones del estrés y de no ser así, sería muy compleja su comprensión y las emociones que se derivan del mismo.

El concepto de estrés proviene de la metalurgia, al referirse a la tensión que un cuerpo sólido resiste antes de que se deforme o se destruya como consecuencia de dicha fuerza. Lazarus (citado por Olivares Andrade, 2014) refiere que dicho concepto de estrés inició a ser analizado después de la guerra de Vietnam, cuando los soldados llegaban afectados del campo de batalla y se empezaron a evidenciar en ellos trastornos de tipo emocional; de allí surge precisamente el concepto de estrés post traumático, asociado a situaciones externas que afectaban a los soldados. Y a partir de allí se le ha dado utilización al término en las personas, enfocándolo en la relación estímulo-respuesta; en este sentido cuando el ambiente es el estímulo generador o detonador del estrés, se busca la causa o estímulo que lo genera, para a partir de allí intervenir o trabajar con la respuesta emocional u orgánica. La concepción frente al estrés que plantea el autor refiere que las personas, perciben las situaciones como estresoras en la medida en que exceden sus recursos personales para poder dar respuesta y adaptarse a ellas, lo cual pone en riesgo su bienestar. Este enfoque es denominado enfoque transaccional, en la medida en que alude a que cada persona experimenta las situaciones de manera diferente y reacciona así mismo frente a los estresores de acuerdo con cómo los interpreta cada uno, en ocasiones los podrá percibir como amenazadores y en otras ocasiones los percibe como alicientes o motivadores para alcanzar objetivos.

El estrés, surge a partir de la relación entre la percepción de una situación amenazante, que está en el medio ambiente y que hace que el sujeto se sienta en peligro, la cual no le permite alcanzar un objetivo. El estrés en el contexto organizacional, es considerado como una enfermedad, causado por múltiples factores como las cargas laborales, temas relacionados con la compensación salarial exigencias en el cumplimiento de las tareas, roles y responsabilidades y por las condiciones del ambiente laboral que afectan e influyen en la productividad, el rendimiento, el nivel de motivación y satisfacción de los trabajadores; en este sentido el trabajador experimenta tensión o displacer que lleva a la persona a sufrir trastornos psicológicos generándoles afectaciones psicosomáticas (Olivares Andrade, 2014).

Los trabajadores en el campo laboral luchan con las demandas que surgen del trabajo y muchas veces estas demandas exceden la capacidad de respuesta de los individuos, por lo tanto es importante intervenir el ambiente laboral pero sin desconocer las demás dimensiones del individuo como el ambiente familiar, las cuales en una interrelación dinámica generan emociones y niveles de estrés en las personas, dado que en ambos contextos, frente a las demandas que surgen, en muchas ocasiones el trabajador no logra dar respuesta, por que excede su capacidad de hacer frente a las mismas (Olivares Andrade, 2014).

### **Salud mental en empresas de servicios**

De acuerdo con Zumarraga Nieto, (2020) en el estudio que realizó sobre teletrabajo en empresas de servicios, se evidencia que las personas de sexo femenino y de edad joven, son quienes más se encuentran afectadas en su salud mental derivada del teletrabajo. Por otra parte, las profesiones de la salud o atención a crisis poseen índices más altos que los de otras actividades. No obstante, las empresas de servicios en su mayoría generan situaciones que se derivan en riesgos psicosociales para sus trabajadores.

Rubio (citado por López et al., 2014), plantea que el teletrabajo disminuye el ausentismo, favorece la flexibilidad horaria, y evita desplazamientos y costos de movilidad. Pero por otro lado Bustos (citado por López et al., 2014), plantea el teletrabajo como sometimiento y esclavitud para el empleado, debido al aumento de las cargas horarias y considera que solo busca el enriquecimiento de la empresa y que la supuesta autonomía que tiene el trabajador es un espejismo. Y Golden, (citado por López et al., 2014) menciona algunos beneficios del teletrabajo para el bienestar de los teletrabajadores: autonomía, motivación, satisfacción, relación positiva con los superiores jerárquicos, la disminución de la rotación del personal, armonía familiar. Y así mismo Cifre y Salanova (citados por López et al., 2014), plantean que, si se estimulan las estrategias en los trabajadores como la auto planificación y la automotivación entre otras, se incrementa el nivel de compromiso de los colaboradores y su impacto en la productividad va a ser más favorable, lo que a su vez según considera el autor favorece las relaciones familiares, porque se interfiere menos en la vida con su núcleo familiar.

Madero, (citado por López et al., 2014) plantea que los trabajadores que más se motivan a estar bajo la modalidad de teletrabajo son aquellos que tienden a padecer mayores niveles de estrés

laboral, en ocasiones por verse sometidos a estilos de liderazgo autocrático o poco favorecedores de la relación jefe- colaborador y en otros casos por compromisos personales o familiares. Y agrega además que los trabajadores que llevan más años de antigüedad en la empresa y las mujeres prefieren trabajar en las instalaciones de manera presencial en vez de optar por la opción del teletrabajo.

Como lo menciona Rojas-Bernal et al. (2018)

Crear entornos laborales mentalmente sanos beneficia a los trabajadores, sus familias y empleadores. Los costos de no atender los problemas de salud mental en el trabajo son significativos, ya que estos explican hasta el 47 % de los costos por incapacidades, además de la pérdida de productividad por ausentismo en algunos países. (p.6)

En conclusión, se deben crear planes o programas de capacitación para generar habilidades en la percepción emocional que propenda no solo por el mejoramiento del desempeño, sino también que impacte de manera positiva en la salud mental de los trabajadores.

### **Riesgos para la salud mental derivados del teletrabajo**

El teletrabajo puede evitar o reducir algunos riesgos laborales, tales como la disminución del tiempo de desplazamientos, así como realizar actividades que no están permitidas en las áreas de la oficina (Olivares Andrade, 2014), pero a su vez puede significar un aumento de las enfermedades mentales. Los riesgos psicosociales asociados a las enfermedades mentales provienen de deficiencias en el diseño y gestión de la organización, a la falta de entendimiento de los contextos de trabajo que producen efectos psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento y la depresión (Gómez Vélez y Calderón Carrascal, 2017). Pires (citado por Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020), identificó, que la condición de aislamiento del teletrabajador lo expone al riesgo de sufrir alguna enfermedad psiquiátrica, la no participación en la colectividad laboral implica adicción al trabajo por perder la noción del tiempo dedicado, y falta de recordación de la persona por ausencia física (Gómez Vélez y Calderón Carrascal, 2017). Factores de riesgo como la fatiga, altas cargas, largas jornadas de trabajo, y la percepción de tener que estar disponible todo el tiempo (Olivares Andrade, 2014), así como la fragmentación de las tareas, los excesivos controles y una baja cultura de la organización también pueden causar afectaciones en la salud mental de los teletrabajadores (Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020),

causando agotamiento físico y mental (bornout), el estrés relacionado con el teletrabajo y la depresión (Gómez Vélez y Calderón Carrascal, 2017). Como lo expresa Venegas Tresierra y Leyva Pozo (2020) “la fatiga es multicausal, esta se refiere a sentir cansancio después de realizar un esfuerzo, es de múltiples causas y genera desmotivación para continuar con dicho esfuerzo, sea deportivo, intelectual o laboral” (p 8).

La fatiga mental se inicia como una ansiedad que afecta la capacidad de las personas para el análisis y toma de decisiones, apareciendo luego dolencias que pueden afectar las relaciones interpersonales, la productividad laboral y causar desmotivación (Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020). Si no se modifica la sensación de fatiga esta puede desencadenar en riesgos laborales, que pueden generar ansiedad y estrés. Hay una probabilidad alta de que los teletrabajadores con estrés laboral y otros trastornos de tipo mental puedan somatizar estos problemas, por lo que pueden presentar síntomas como problemas cardiovasculares, gástricos o inmunológicos, entre otros (De Sio et al., 2021). Además, existe un riesgo de que los teletrabajadores adopten conductas de afrontamiento no saludables, como el abuso de alcohol, drogas, trastornos alimenticios, y riesgos de sufrir accidentes por el estrés (Arias Ávila et al., 2020).

Mientras de De Sio et al. (2021) en su estudio demostró que la prevalencia en enfermedades de estrés es superior en mujeres respecto a los hombres. Los trabajadores con mayor nivel ocupacional reportaron mayores niveles de estrés que aquellos con trabajos o turnos flexibles. Hay más prevalencia de angustia psicológica en los trabajadores con mayor demanda laboral que cambiaron sus hábitos alimenticios, que aquellos que no lo hicieron.

La prevalencia de estos riesgos y sus consecuencias sobre la salud de los teletrabajadores pudo haberse incrementado por las medidas de confinamiento generadas por la pandemia de COVID – 19 (De Sio et al., 2021). A los factores de riesgo mencionados, se suman las del temor de contagio o pérdida del empleo, así como un mayor aislamiento y sedentarismo debido a las restricciones de movilidad y a la necesidad de conciliar la vida personal (López et al., 2014; Olivares Andrade, 2014) el cuidado de hijos o familiares con el trabajo, lo que ha afectado en mayor medida a las mujeres teletrabajadoras (Chisco Torres et al., 2020).

De Sio et al. (2021) en su estudio demostró que la prevalencia en enfermedades de estrés es superior en mujeres respecto a los hombres. Los trabajadores con mayor nivel ocupacional reportaron

mayores niveles de estrés que aquellos con trabajos o turnos flexibles. Hay más prevalencia de angustia psicológica en los trabajadores con mayor demanda laboral que cambiaron sus hábitos alimenticios.

El impacto de estos riesgos no se reserva al plano individual del teletrabajador, sino que las repercusiones se extienden a nivel organizacional, pudiéndose reflejar en un crecimiento del ausentismo, altas tasas de rotación de personal y elevados costos en la selección y entrenamiento de personal sustituto y en un deterioro de la productividad de la empresa en términos generales (Gómez Vélez y Calderón Carrascal, 2017).

### **Causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental**

El teletrabajo presenta beneficios para ambas partes, por una parte, aumenta la productividad del trabajo, ayuda a generar flexibilidad y otros procesos como los de selección y contratación; por otra parte, para el colaborador, ayuda en la disminución de gastos en transporte, reducción en tiempos de desplazamiento y mayor autonomía en el tiempo de las tareas ejecutadas (Castro Mora et al., 2017).

El trabajo desde casa es una razón que puede afectar la salud mental de un trabajador debido a varios factores, entre los que se encuentran cambios en las interacciones y rutinas, tensiones preexistentes en las relaciones familiares (rivalidades, maltrato familiar, violencia, entre otras), fusión de los espacios familiares y laborales. Los anteriores son generadores de causar irritabilidad emocional, estrés, tensión, cansancio físico y mental entre otras (OIT, citado en Arrieta Mestra et al., 2020).

Hay una serie de condiciones psicosociales como lo menciona Gil-Monte et al. (2008)

- Bajo soporte social por parte de empleados y jefes
- Los ritmos de trabajo, la disposición de recursos y herramientas;
- El orden e importancia de las tareas a ejecutar

Todas estas condiciones pueden afectar la salud de los teletrabajadores, es decir, que los factores de riesgo psicosocial derivados del trabajo son entendidos como las condiciones presentes en:

- El contexto laboral relacionados con el tipo de puesto, cumplimiento de funciones y tareas,

- Organización del trabajo y el ambiente laboral ya que este puede afectar el desarrollo de este y la salud mental de los trabajadores.

El teletrabajo requiere en primera instancia, el disponer de un espacio adecuado aspecto fundamental que inciden en el desempeño del teletrabajador, así como de otros elementos como son la organización de los puestos de trabajo, el establecimiento de la jornada laboral, las características y estilos personales de cada trabajador y, por supuesto, la dinámica del entorno familiar (Arrieta Mestra et al., 2021).

Se evidencia en Ye (2012) la personalidad es factor esencial para la implementación exitosa del teletrabajo en las organizaciones, por lo que sugiere la evaluación de estos rasgos a través de la aplicación de prueba especializados. De acuerdo con Santos y Sierra (2019) “un candidato para teletrabajar debe reunir características como: profesionalismo, confiabilidad, ingenio, autonomía, habilidades para trabajar en equipo y comunicación” (p.21).

La modalidad de trabajo debe tener condiciones claras de contratación, realizar la planeación e implementación del teletrabajo puede reducir algunos efectos como desgaste emocional, agotamiento, cansancio y estrés (Mendoza Restrepo et al., 2021).

De acuerdo con Butrón (citado por Acosta Pabón et al., 2021), las empresas que no consideren desarrollar acciones para el mantenimiento de la salud física, mental y la seguridad de sus colaboradores, pueden experimentar efectos colaterales que pueden afectar el rendimiento y productividad de la empresa, lo cual puede implicar la disminución de ingresos, así como incrementar la rotación de personal y los accidentes de trabajo, por no desarrollar estrategias de mitigación contundentes.

### **Estrategias para el cuidado de la salud mental**

Si bien el teletrabajo genera grandes beneficios para empleados y empleadores, existen elementos que pueden generar estrés y otras afectaciones en términos de salud mental. Para las organizaciones es importante proteger a sus colaboradores y plantear estrategias que permitan propender por un adecuado ambiente laboral. Seguros SURA en el año (2020) creó una guía para afrontar la situación de la pandemia en donde se presentan estrategias para el manejo emocional de la pandemia.

Empresas como el Banco de Bogotá crearon el programa denominado “Bienestar consciente” que provee de herramientas formativas en temas de salud mental donde se brindaban herramientas de coaching a líderes para gestionar adecuadamente a sus equipos de trabajo.

La empresa Protección con el fin de disminuir el estrés de las rutinas en las reuniones virtuales, creó lo denominado ‘Effective Meetings’ o reuniones efectivas, las que se realizan en horarios diferentes a los de almuerzo y final de la tarde para que los colaboradores pudieran compartir con sus familias, esto además de crear una “Clínica del tiempo” donde se implementaban metodologías ágiles con el fin de generar hábitos más eficientes tanto en pro de la productividad empresarial como de la salud mental de los empleados.

Por su parte, Herrera Cortés y Méndez Molano, (2021) realizaron un estudio donde se identificaron factores psicosociales en empresas colombianas a raíz de la declaración de la pandemia, en este, se proponen estrategias enfocadas hacia el cuidado físico, proponiendo así una serie de elementos para la realización de pausas activas donde se propone como ejercicio alternativo, aunque haciendo claridad que este último no se reemplaza, existen factores que pueden propiciar la actividad dentro de la casa.

Con respecto a estrategias por parte de las organizaciones, Ramírez (2021) plantea que generar climas de confianza y de apoyo social con las personas, es la estrategia base para generar entornos saludables de trabajo. Expone que, para generar un cambio de actitud en los colaboradores, es necesario orientarse al componente afectivo, siendo la contención emocional primordial en esta estrategia, convirtiéndose el apoyo social en la forma de acompañar a los colaboradores, lo cual impactará su vida integralmente y redundará en que sea más productivo.

Bosch et al. (2020) sugieren las siguientes estrategias para trabajar de manera remota de forma más saludable:

1. *Crear fronteras*: implica establecer fronteras tanto físicas como psicológicas. Las físicas tienen que ver con un espacio para trabajar donde no se tengan interrupciones. La psicológica se refiere a que mientras estés en tu zona delimitada para trabajar no te interrumpen. Cuando se convive con pareja e hijos se pueden turnar el resguardo de la zona.
2. *Rutinas organizadas*: Se refiere a establecer horarios y rutinas. Si vives con otras personas, para que el tiempo se optimice, la corresponsabilidad en las tareas es fundamental.
3. *Proactividad*: Se refiere a buscar alternativas

para solucionar los asuntos que se van presentando, explorando opciones diferentes. 4. *Empezar temprano*: Es importante aprovechar los espacios de tiempo donde no hay interrupciones, ello permite tener una sensación de tranquilidad por tener las tareas terminadas. 5. *Regulación emocional*: Es importante establecer espacios como la meditación, el ejercicio, formas de esparcimiento de tal forma que se mantenga un equilibrio que proteja la salud mental. 6. *Comunicate*: conectar con otros es fundamental, por ello se hace necesario buscar las alternativas para mantener las relaciones y conversaciones. Estas prácticas permiten aumentar la empatía y la cohesión de los equipos de trabajo.

Paoli (2020) considera que proteger la comunicación y la relación con amigos y familia es parte fundamental para teletrabajar y desde esta perspectiva propone estrategias como acompañarse del contacto con compañeros así sea de forma virtual, ya que todos estamos viviendo la misma situación, establecer mecanismos para obtener retroalimentación a la labor realizada a través de métricas establecidas por sí mismo, y para quienes viven en pareja o con otros miembros de la familia, llegar a acuerdos para integrar el tiempo del trabajo y la vida familiar cotidiana, evitando conflictos o momentos de estrés por el desbalance.

En cuanto a estrategias personales, Lara (2021) retoma lo planteado por La Asociación Americana de Medicina Familiar en donde presenta acciones que se enfocan a mejorar la salud mental, considerando que ello permite trabajar productivamente y hacer frente al estrés de la vida cotidiana, desarrollar al máximo el potencial, trabajar en red y contribuir a la sociedad. Las acciones presentadas tienen que ver con: Identificar las emociones y las reacciones, expresar de forma apropiada los sentimientos, actuar con clama, implementar metodologías de relajación, cuidar la salud física, mantener contacto con personas, tener propósito y procurar una actitud positiva.

El establecimiento de prácticas de autocuidado depende del nivel de conciencia que cada persona tenga de sus posibilidades y realidades, así como de la aceptación que cuidar de sí mismo, permite el cuidado mutuo y otorga la capacidad de cuidar a los demás. La cultura del cuidado implica el reconocimiento de que, al vivir en familia y sociedad, el cuidado propio afecta a personas del entorno cercano y lejano (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Con respecto a la brecha de género, la que indica que las mujeres en especial tienen una mayor carga laboral por la adición de las actividades del hogar, Álvarez Inzúa et al. (2016) mencionan en

su trabajo estrategias enfocadas hacia la delegación de actividades del hogar a otras personas del mismo núcleo familiar o incluso a un tercero, esto con el fin de acentuar el estrés y agotamiento laboral, sobretodo, en tiempo de pandemia.

## MÉTODO

### Tipo de estudio

El presente estudio se caracterizó por utilizar el método *cualitativo* debido a que se estudió el fenómeno de manera integral sujeta a las circunstancias de cada ambiente o escenario en particular (Hernández Sampieri et al., 2010). Además de realizar una descripción rica de las variables. También se caracterizó por que el equipo investigador se interesó por las percepciones, estrategias y circunstancias de los participantes del estudio y el ambiente natural en el cual se presentó el fenómeno estudiado (Hernández Sampieri et al., 2010). El tipo de investigación fue *descriptivo* demostrando las características de un grupo de participantes, de un fenómeno en un sector específico a través de la observación y medición de sus elementos (Lafuente Ibañez y Marin Egoscozabal, 2008), debido a que se realizó un análisis con relación al tiempo, se trató de un estudio *transversal* debido a que se tomó una única muestra de los datos en el tiempo.

El diseño de la investigación se caracterizó por ser un *estudio de caso*, Teniendo presente la definición de Yin (2009), este método se basa en “una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en él, que múltiples fuentes de evidencia son utilizadas” (p. 18). En este sentido en el estudio se realizó un análisis profundo conservando la visión total del fenómeno (Arzaluz Solano, 2005) en una empresa de servicios financieros en la ciudad de Medellín, en la cual se recolectó la mayor información posible que permitió entender los resultados y realizar la interpretación del fenómeno para generar ideas de los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de trabajadores de empresas en Medellín.

### Participantes

Los participantes de esta investigación fueron 10 teletrabajadores de una empresa de servicios financieros específicamente de la ciudad de Medellín. La muestra fue seleccionada de manera intencionada o a conveniencia, las personas están teletrabajando en casa desde hace 9 meses o más y tienen contrato laboral vigente con la empresa.

## Instrumentos

La recolección de la información se realizó a través de *entrevistas a profundidad* teniendo en cuenta las siguientes categorías de rastreo y posterior análisis (ver Tabla 3).

**Tabla 3. Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información**

Objetivos específicos	Categorías de rastreo de análisis
Conocer la percepción sobre los efectos del teletrabajo en la salud mental, que tienen un grupo de trabajadores del sector de servicios.	Percepción del impacto del teletrabajo Efectos en la salud mental
Describir las causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de teletrabajadores del sector servicios.	Causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental
Describir las estrategias utilizadas por los teletrabajadores y la empresa de servicios, para el cuidado de la salud mental.	Estrategias para el cuidado de la salud mental

Fuente: elaboración propia.

## Procedimiento

La investigación se desarrolló en tres fases. La primera consistió en la *Contextualización teórica* que permitió establecer el estado del arte en cuestión, es decir, plasmar a través de una matriz las investigaciones que se han desarrollado en relación entre el teletrabajo y la salud mental de trabajadores, para posteriormente construir el marco de referencias conceptuales.

La segunda fase fue el *trabajo de campo*, en la cual se utilizó la técnica de entrevistas que permitió recolectar la mayor cantidad de datos, y se analizaron aspectos como la creación de empatía y confianza con los participantes para la obtención de la información a través de diálogos reflexivos.

De igual manera se vio la necesidad de contar con un consentimiento informado, con el fin de proteger la información brindada por los participantes.

La tercera fase fue la *organización, presentación y análisis de los datos*. Para el análisis de la información recolectada se procedió con la tabulación de los datos, producto de la aplicación de la entrevista, la información se presentó de manera descriptiva y los datos recolectados con las entrevistas, se analizaron siguiendo los lineamientos propuestos por el método del análisis de discurso, esto es la codificación, categorización e interpretación de la información. A partir de este análisis se describieron los principales resultados que dan respuesta al objetivo general de la siguiente investigación y se organizaron en cuatro categorías de análisis que a su vez dieron respuesta a los objetivos específicos planteados.

Con el fin de garantizar la integridad física y mental de los participantes de esta investigación se tuvieron en cuenta los lineamientos de la Resolución 8430 de 1993, del Ministerio de Salud de Colombia sobre la investigación con seres humanos. Cada persona entrevistada firmó un consentimiento informado que contenía los objetivos y alcances de la investigación, los beneficios y la importancia de su participación. Asimismo, se tuvieron en cuenta los criterios establecidos en la Declaración de Helsinki emitida por la Asamblea Médica Mundial para la investigación ética con seres humanos.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas a profundidad realizadas a diez teletrabajadores del estudio. En la estructuración de los resultados se tienen unas condiciones dinámicas, es decir los efectos se pueden convertir en causas, y las causas en efectos.

Inicialmente se presentarán los datos sociodemográficos, de perfil ocupacional, así como la tipología y las características del teletrabajo lo que permitirá caracterizar a los participantes. Posteriormente, se presentarán los resultados de acuerdo con las siguientes categorías: Percepción del impacto del teletrabajo, efectos del teletrabajo en la salud mental, causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental y estrategias para el cuidado de la salud mental.

Para el análisis de cada una de estas categorías, se tuvieron en cuenta los datos más relevantes agrupados en subcategorías, lo cual es soportado de manera empírica a través de fragmentos de discurso que permitió evidenciar el hallazgo obtenido. En algunos de los casos se relaciona con el fragmento mencionado por un solo participante, sin embargo, en la mayoría de los casos el soporte se da con fragmentos mencionados por más de dos participantes, lo que permite tener un cierto valor de generalización y relevancia. Finalmente, se desarrolla la discusión de los resultados a partir del análisis categorial de los mismos.

Los datos se obtuvieron de la aplicación de entrevistas a profundidad y se partió de algunos datos sociodemográficos y de perfil ocupacional de los participantes, también se definieron las tipologías de teletrabajo. Así pues, se contó con la participación de 6 mujeres y 4 hombres, cuyas edades oscilaban entre los 22 y 47 años, lo que permite identificar un grupo de personas ubicadas en la edad productiva laboral promedio del país. Sus posiciones laborales están comprendidas todas en mandos operativos, de soporte, medios y directivos de la entidad, teniendo toda la característica de

teletrabaja hace más de 17 meses y uno de ellos trabaja hace nueve meses en un nuevo cargo, tener contrato con la empresa, además de haber seccionado la modalidad de teletrabajo de la siguiente manera: 9 teletrabajo autónomo y 1 teletrabajo suplementario. Nueve personas realizan el teletrabajo en casa y una de ellas en casa y en la oficina. Las personas entrevistadas dedican al menos 9 horas a las actividades del trabajo. A continuación, en la Tabla 4, se presenta la caracterización de los participantes.

**Tabla 4. Caracterización de los participantes**

No.	edad	Cargo	Nivel del cargo	Nivel educativo	sexo	Estado Civil	Número de personas a cargo	Antigüedad en la empresa
1	30	Analista	Soporte	Técnico	Femenino	Soltera	Ninguna	11 años y 9 meses
2	47	Abogada	Directivo	Profesional	Femenino	Soltera	1	5 años
3	28	Secretaria General	Soporte	Técnico	Femenino	Casada	1	11 años
4	23	Analista de Bienestar y desarrollo	Soporte	Tecnológico	Femenino	Unión Libre	1	3 años
5	30	Asistente de mercadeo	Administrativo	Universitario	Masculino	Unión Libre	Ninguna	10 años y 8 Meses
6	45	Director Comercial	Directivo	Posgrado	Masculino	Unión Libre	1	2 años
7	22	Auxiliar soporte técnico	Soporte	Técnico	Masculino	Soltero	Ninguna	3 años
8	33	Coordinadora de nómina y seguridad social	Soporte	Tecnológico	Femenino	Unión Libre	Ninguna	15 años
9	40	Auxiliar contable	Soporte	Profesional	Masculino	Soltero	Ninguna	7 años
10	28	Analista de créditos-verificadora	Soporte	Técnico	Femenino	Soltera	Ninguna	2 años y medio

Fuente: elaboración propia.

La antigüedad en el cargo, 1 de 9 meses, 2 de los 10 participantes era mayor a 2 años, 2 de 3 años, 1 de 4 años, 1 de 5 años, 2 de 7 años y 1 de 11 años. Su antigüedad en la empresa está entre 2 y 15 años, lo que permite tener un conocimiento y entendimiento sobre la misma relevante para la investigación. Del estado civil de los participantes 5 son solteros, 1 persona casada y 4 personas en unión libre; de las 10 personas entrevistadas solo 3 de ellas tienen 1 persona a cargo y el promedio de las personas con las que conviven es en promedio de 1,2.

Los participantes tienen diferentes niveles de formación, siendo 4 técnicos, 2 tecnólogos, 3 profesionales universitarios, 1 una persona con nivel de maestría.

### **Percepción del impacto del teletrabajo**

En relación con la percepción del impacto del teletrabajo en las relaciones familiares que los participantes tienen, pudieron identificar que los factores que favorecen el desarrollo del teletrabajo son la deslocalización del trabajo, la flexibilidad en el horario restando así tiempo al ámbito laboral y facilitando mayor tiempo para aspectos de la vida en familia como lo manifiestan los participantes 1 “El teletrabajo es un sueño, sentir como ese calor del hogar, sentir como que acá también puedo hacer mi trabajo muy bien porque además, me ha parecido que he podido ser más productiva”; participante 4 “el teletrabajo permite más cercanía a la familia, permite poder disfrutar alimentos con la familia, mejora más la relación porque uno no está tan ausente, incluso a nivel de cansancio es menos por que el transportarse cansa y estar menos cansado ayuda a que uno comparta más con la familia, el impacto económico también es más porque uno ya no gasta en pasajes”; participante 8 “ El teletrabajo generó un impacto positivo en la medida que al poder hacer mi labor desde la casa de mis padres por ejemplo, tuve la posibilidad de ver el proceso de crecimiento de mi sobrino, lo cual antes no hubiese sido posible. Eso genera unión familiar”; participante 9 “El teletrabajo ha traído una gran ventaja en tiempo, porque el tiempo invertido en desplazamientos hoy puede ser aprovechado para muchas cosas personales y familiares. En mi caso, aprovecho para visitar a mi madre, por ejemplo. Es una ganancia que permite muchas más actividades”.

Asimismo dos de los participantes manifestaron que los efectos desfavorables para esta relación son, el número de personas en el hogar, el grado de responsabilidad familiar, (Ordóñez Parada et al., 2017) con relación a esto el participante 7 “El impacto del teletrabajo sí es un poco grande, por los niños y porque uno no estaba acostumbrado a trabajar o hacer sus funciones delante de todo el grupo familiar”; participante 3 “El teletrabajo es bueno permite estar al pendiente de la familia, aunque en algunos momentos también ha sido difícil porque hay que integrarlo con las labores de la casa”.

Por lo anterior, se puede concluir que los participantes perciben el teletrabajo como positivo al disponer de más tiempo de dedicación a la familia, el ahorro del tiempo al evitar desplazamientos

a la oficina y el mejoramiento de la calidad de vida, considerando que pueden realizar actividades en diferentes ámbitos de su vida.

Con relación a la percepción del impacto del teletrabajo en las relaciones laborales los participantes manifestaron tener mayor interacción virtual y menos contacto físico con sus compañeros de trabajo dificultando la comunicación, consultar problema, conversar y en términos generales interactuar de manera formal o informal en la organización, como lo manifiesta el participante 3 (...)“Uno sí extraña mucho los compañeros porque se pierde más comunicación, o normalmente uno se comunica con ellos cuando necesita algún trabajo, algo con determinada persona, entonces, sí se pierde un poquito esas relaciones entre compañeros”; participante 4 (...) “sí, por ejemplo yo muchas veces extraño ir a la oficina justamente por eso, por el tema de socializar con mis compañeros, de reírme de salir a veces de la rutina porque cuando uno trabaja desde la casa, uno se encierra mucho o se concentra mucho en el trabajo, pero cuando usted tiene un compañero al lado usted saca un espaciecito para reírse y luego seguir trabajando y así, entonces, sí uno lo extraña”; participante 8 (...) “Yo creo que ha sido muy retador porque estábamos acostumbrados a la presencialidad y pues nosotros sobre todo, no es un tema que pueda generalizarse pero digamos que las personas que trabajamos desde estas áreas que nos toca estar creando desde la estrategia comercial y que requerimos tanto contacto y tanto vernos, y tanto tocarnos, sentirnos ha sido retador”; participante 7 “Yo siento que se limita un poco más porque hay que buscar espacio para seguir compartiendo a nivel de líderes de área, digo yo, porque a esos los veía uno todos los días, entonces, al ver uno a una persona ¡eh acordate de esto! ¡eh! ¿te acordás de aquello? Entonces uno ya aquí o la piensa dos veces para llamar o llama estrictamente cuando lo necesita”.

Así mismo el participante 5 nos manifiesta “(...) entonces si no se generan esos espacios de manera institucional, para volver a generar esas conversaciones sobre la institución o sobre la organización y su futuro..., como generar espacios en teletrabajo de que cada uno no se quede como en su pedacito si no que nos permita pensar como organización, eso se hacía más fácil en la presencialidad lógicamente”. Por su parte, el participante 4” (...) socializar es una necesidad del ser humano y los compañeros hacen falta, verlos, compartir con ellos, pero si es por comunicación, no, porque uno perfectamente se puede comunicar con ellos por diferentes medios, es más como por el tema de socializar y compartir con ellos”.

Así pues, la percepción del impacto en las relaciones la mayoría de entrevistados está centrado en que se extraña la socialización con los compañeros de trabajo y la interacción con los líderes de manera fluida. En algunos estudios se evidencia que el teletrabajador puede dejar de desarrollar habilidades sociales y puede generar una barrera con sus compañeros a la hora de socializarse o tener un contacto físico, llevando al individuo a trabajar de manera individual y olvidando el trabajo en equipo que alguna vez desarrolló en su proceso de formación y aprendizaje (Castro Mora et al., 2017).

Los entrevistados perciben que el impacto del teletrabajo en las relaciones sociales ha estado en que las relaciones sociales en general se han mantenido, logrando incluso espacios mucho más efectivos y de mayor disfrute, ya que se les otorga más valor. Se ha establecido una agenda social mucho más clara. Así lo manifiesta el participante 1 “(...) se abren nuevos espacios de comunicación utilizando medios tecnológicos, se amplían las formas de contacto con las personas siendo más fluidas las maneras de comunicación”, de otro lado el participante 8 “(...) el tema del tiempo ha favorecido poder compartir más y la disminución de la fatiga por los desplazamientos, motiva y anima más a buscar compartir con los amigos y salir”.

Sin embargo, el participante 2 manifiesta “(...) se ha cambiado la forma de las relaciones sociales, los encuentros cotidianos para celebrar son escasos, se transforma la vida y los espacios”. De otro lado el participante 5 “(...) A nivel de relaciones sociales sí ha truncado el contacto social, por el distanciamiento, hace falta ese contacto social no sólo con familiares, conocidos, sino el hecho de salir por ahí y establecer nuevas relaciones”.

Así pues, el teletrabajo no ha impactado significativamente las relaciones sociales, las ha transformado de manera que se utilizan otros medios para interactuar, además hay que considerar que el teletrabajo se realiza en la jornada laboral, lo que no limita la interacción por fuera de este horario con amigos y familiares.

A diferencia de lo expresado por Lubiza (citado por Castro Mora et al., 2017), una de las desventajas del teletrabajo es el riesgo de salud laboral, considerando que el aislamiento social y el no asistir a un sitio de trabajo específico y no tener interacción con otros, puede producir sensación de aislamiento afectando su rendimiento laboral, así mismo la falta de ambiente y clima

organizacional puede afectar al participante que emplea esta modalidad de trabajo considerando que la mayor parte de su vida laboral ha sido tradicional.

En términos generales los entrevistados perciben el teletrabajo positivo y hay una percepción de que no se ven afectadas sus relaciones sociales, manifestando que tienen incluso más tiempo para realizar otras actividades fuera de su horario de trabajo, como compartir con su familia y amigos, también identifican que la forma de relacionarse ha transformado esto debido a la utilización de TIC como medio de comunicación, lo cual permite estar conectado con las personas, pero que para relacionarse y compartir es adecuado buscar espacios de encuentro, los cuales se concretan de manera frecuente, permitiendo con esto que los impactos sean mínimos.

Respecto a la percepción del impacto del teletrabajo en las relaciones familiares, laborales y sociales se puede determinar que el teletrabajo es una oportunidad de explorar nuevas formas de trabajo, de autogestionarse. El teletrabajo permite incluir en la cotidianidad actividades que antes era mucho más difícil hacerlo. Mayor compartir en familia, la inclusión del deporte, la lectura y actividades complementarias. Otro impacto positivo está en lo económico, hay ahorro de dinero y de tiempo de desplazamiento al lugar de trabajo. Con relación a esto el participante 1 manifiesta “(...) El teletrabajo permite estar en casa de manera tranquila, relajada, mejor calidad de vida, lo que incluye hacer ejercicio, alimentarse mejor y ahorrar tiempo de desplazamientos, y lo más importante poder estar cerca de la familia”. De manera similar el participante 10 “(...) el teletrabajo me ha generado tranquilidad en la medida que permite más espacio de tiempo y la posibilidad de comprometerse con más cosas que se quieren hacer.

De acuerdo con los resultados encontrados se logra evidenciar que el teletrabajo se presenta entonces, como una alternativa positiva para los trabajadores en cuanto a la reducción de tiempos en desplazamiento, mayor autonomía y flexibilidad en la organización (Restrepo Lara y Mesa Cruz, 2021). Así mismo Rubio, (citado por López, et al., 2014), plantea que el teletrabajo disminuye el ausentismo, favorece la flexibilidad horaria y evita desplazamientos y costos de movilidad.

### **Efectos en la salud mental**

En relación con la percepción que tienen los participantes frente a los Efectos fisiológicos se obtuvo que en su mayoría consideran que los síntomas fisiológicos experimentados están asociados a dolores musculares en espalda, cuello, hombros, dolores lumbares y dolor en la muñeca. Así

mismo, cambios a nivel fisiológico debido al sedentarismo y sobre peso por aumento en el consumo de alimentos y por la ausencia de actividad física, como así lo evidencian en la entrevista varios de los entrevistados:

Participante 4 “(...) Bueno, hay un impacto muy grande, y es que siento que, trabajando desde la casa, uno se puede volver más sedentario ... y sí he sentido cambios a nivel fisiológico, por ejemplo, a veces me duele la espalda en la parte baja de la columna y a veces la muñeca porque igual uno con el mouse todo el día y luego el celular, entonces eso también va afectando la muñeca”. Participante 2: “(...) definitivamente sí hubo algún momento donde al estar uno aquí tanto tiempo y no movilizarse se sintió la subida de peso un poco...”; Participante 6 manifestó también lo siguiente: “sí hubo un incremento de peso, yo subí alrededor de 12 kilos. Participante 3: “De pronto como en la espalda y el cuello, o en las muñecas, que puede ser como por el puesto de trabajo que en estos momentos no lo tengo adecuado, pero ya me lo van a organizar, entonces, sí, puede ser eso”. Participante 8: “(...) dolor en la espalda, en las muñecas, cositas así.”

Se logra evidenciar en las respuestas dadas por algunos de los participantes que, en algunos casos los síntomas fisiológicos experimentados se presentaron más al comienzo de la implementación de la modalidad de teletrabajo, previo a la formalización de ésta, pero una vez tomadas las medidas para mejorar las condiciones físicas y de mobiliario, así como la adaptación misma de las personas, hace que hoy disminuyan estos efectos, como así lo manifestaron algunos de los entrevistados: Participante 2 : “(...)Bueno, al principio cuando no tenía la silla, me dolía mucho la espalda, pero eso ya hay que tenerlo como historia, porque desde lo que hace que tengo la silla y tengo mis condiciones estoy super bien. Siempre me mantengo como en mí mismo peso, porque yo sigo con mi vida de ejercicio, con mi vida normal, y también en la alimentación ni como mucho ni como muy poquito, me alimento normal”. Participante 5: “(...) Claro que sí, el primero definitivamente al principio sobre todo cuando no teníamos las condiciones de tener una silla ergonómicamente buena, el escritorio, pues definitivamente en algunos momentos se sentía dolor de espalda, más que todo como eso” Participante 6: “(...) Casi que no me entregan la silla, me dio al principio un lumbago en la espalda, porque me sentaba en la silla del comedor y en esa silla no está para aguantar tantas cosas”; Participante 7: “(...) al principio sí, un poco, porque uno no está adaptado todavía, no estaba tan acostumbrado y no tenía todos los elementos ergonómicos, como te decía, antes no tenía un espacio tan iluminado, no sabía lo importante que era eso, no había como tal una silla

ergonómica y ubicado en cualquier parte de la casa, eso sí era un poquito difícil al principio con el tema de la salud o el tema físico”.

Tal como lo menciona Allen et al., (2015) hay una serie de desventajas derivadas de la actividad del teletrabajo tales como cambios en la salud y bienestar debido a malas posturas, riesgo de lesiones, estrés laboral, afectaciones a salud mental, entre otros.

Como excepciones encontramos que algunos participantes consideran que hubo efectos positivos como la disminución del peso corporal atendiendo a mejores hábitos alimenticios y el aumento en la práctica de la actividad física como así lo evidencia el participante 1: “(...) variación del peso sí pero positivo... en cambio acá tenemos la posibilidad de tener mayor autocontrol y de consumir alimentos más saludables”, y el participante 9 que también ve efectos positivos: “(...) antes estoy en mejor estado físico que antes, porque también estoy haciendo deporte, termino de trabajar, me cambio y me pongo ropa deportiva... entonces mira que antes estoy en el peso ideal, he adelgazado, estoy en mejor forma y estado del que estaba antes”.

Por otro lado, De Sio et al. (2021) en estudios realizados, encontró que no existen protocolos de promoción y prevención generalmente aceptados para calificar la salud mental de los teletrabajadores, pero demostraron que los trabajadores corren el riesgo de tener conductas alimentarias poco saludables y aumento del tabaquismo, especialmente entre aquellos con niveles de educación superior, que viven solos y están expuestos a cargas de trabajo.

En lo relacionado con los efectos psicológicos, se logra evidenciar que el 50% de los entrevistados, equivalente a 5 participantes del estudio, manifiestan experimentar una sensación de soledad, tristeza, incertidumbre, estrés y afectaciones en el ciclo del sueño. Lo anterior lo asocian a sobrecarga laboral y falta de condiciones y elementos para realizar el trabajo. Como así lo dejan en evidencia en las entrevistas los siguientes participantes: Participante 2: “(...) Al principio sí sentía como soledad porque claro, uno acostumbrado todos los días a levantarse a las 5:00 de la mañana, bañarse, correr, coger el transporte, el aguacero, el sol, todo y ya llegar y todos los días en la casa y sobre todo que al principio no teníamos el computador, no sabíamos qué iba a pasar, ahí sí se sintió incertidumbre”. Participante 4: “(...) cuando dejo de ir mucho tiempo a la oficina como que me hace falta ir y socializar con ellos siento soledad, estrés sí, pero es más como por montón de tareas que uno tiene por hacer y cómo el tema de socializar ayuda tanto para uno despejarse y

olvidar esas preocupaciones digamos que se complementa”. Participante 5: “(...) definitivamente estrés, lo he sentido desde lo laboral, y también a nivel general ya en la vida cotidiana porque finalmente al estar en un mismo espacio todo el tiempo... de cierta forma pasa factura, el estar uno todo el tiempo aquí trabajo, aquí me siento a descansar, aquí convivo con mi pareja, creo que también eso conlleva a un tema de estrés importante”. Participante 7: “(...) muchas veces el estrés, el estrés a veces cuando tienes problemas con tus elementos, cuando tu internet no está funcionando bien, cuando no tienes manera de conectarte, o manera de trabajar cómodamente, eso es algo que sí ha afectado mucho, incluso ahí con la misma familia, la cosa es a veces cuando hay inconvenientes allá y le toca a uno trabajar, ya le toca a uno buscar otros lugares para poder evitar todo eso”. de igual manera lo manifestó el Participante 3: “(...) hubo un momento en que sí sentí como una presión muy fuerte porque como le digo hay momentos por ejemplo con el tema de la asamblea general que es de mucha cosa, de mucha carga laboral, entonces como que dejaba a un lado a mi hijo”.

Lo anterior se valida precisamente en varios estudios previos realizados, en los que se refieren a los efectos psicológicos derivados del teletrabajo como: en la parte emocional, se presenta irritabilidad, cansancio y afectaciones en el sentimiento de autoeficacia, autocontrol, percepción de soledad, frustración y más carga laboral, falta de equilibrio entre la vida laboral y familiar, adicción al trabajo y comportamientos compulsivos como respuesta a la ansiedad (tabaquismos, abuso de sustancias psicoactivos entre otras) (Alonso Fabregat, 2002).

Además, otros estudios realizados señalan que la carga mental en el trabajo puede causar fatiga mental, estrés laboral depresión, ausentismo, cefaleas, insomnio, alteraciones en el apetito y afectaciones en las relaciones sociales, lo cual se debe a los cambios que la empresa ha necesitado o las adecuaciones solicitadas por el cliente (Carrera Álvarez y Gamboa Yépez, 2021).

Como lo señalan otros estudios el teletrabajo tiene un impacto emocional importante en los empleados, con la aparición de emociones negativas como soledad, irritación, preocupación y culpa. Los teletrabajadores en general pueden experimentar más enfermedades mentales que los trabajadores de oficina (De Sio et al., 2021). Rappaccioli Salinas et al. (2020) en su revisión bibliográfica, concluyen que la implementación abrupta del teletrabajo como una forma

generalizada de hacer la labor, hizo que se materializaran riesgos ergonómicos y psicosociales por el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Otro 50% de los entrevistados, equivalente a los otros 5 participantes del estudio, refieren que solo al principio de la pandemia, tuvieron efectos psicológicos dado que al principio no hubo planeación y se dio improvisación; además lo atribuyen al hecho estar todo el tiempo en un solo espacio para el trabajo, el descanso, la familia, la convivencia. Se presentaron sensaciones de estrés, angustia y soledad sobre todo al comienzo, más atribuibles a la pandemia y la situación por el virus, que al teletrabajo mismo que era una consecuencia de la contingencia y más bien una forma de poder sostener el trabajo. Lo anterior se evidencia en las respuestas dadas por los siguientes participantes:

Participante 1: “(...) *Al principio cuando la pandemia, que era muy normal, pero la cooperativa nos brindó un acompañamiento super, super, super, todo el tiempo hablamos de salud mental, hablamos de cómo están, de cómo está la familia, muy muy pendientes, entonces realmente efectos no*”.

Participante 6: “(...) *Digamos que al principio fue un estrés por responderle a la comunidad de asociados que nos acompaña y a los mismos directores, con estrategias puntuales que nos permitieran salir delante de la pandemia, ya se ha venido disminuyendo, incluso pues le encuentra uno la parte interesante al teletrabajo; pero que sean consecuencias directamente originadas por el teletrabajo, siento que no, que es el estrés normal y de la misma responsabilidad que uno tiene, pero no un estrés, o una ansiedad, o una depresión o una tristeza generada por el teletrabajo no, o sea, consecuencia directa, ¡No!*” Así mismo lo manifiesta el Participante 8: “(...) *es más relacionado con la situación, yo pienso que ahí es un poco complejo identificar porque aún estamos en la situación de pandemia que gracias a eso estamos hoy teletrabajando*”.

Participante 3: “(...) *la verdad yo no sé si fue desde el teletrabajo o de la pandemia, porque fue en la época de pandemia cuando todos estábamos encerrados. Sí, estaba trabajando desde la casa pero no podía aprovechar el tiempo que me quedaba por haber trabajado en la casa porque igual no podíamos salir, en esa época sí que sentí soledad, ahora no porque sé que ese es mi horario de trabajo y estoy dedicado a trabajar y yo me he vuelto alguien que valora mucho el tiempo que me está generando a mí trabajar en la casa, realmente el tema del desplazamiento y el tiempo que usted ahorra ahí, yo lo he valorado, no sé si los demás lo valorarán tanto como yo, pero personalmente es de las cosas que más valoro*”.

Participante 10: “(...) *Al principio fue más que todo angustia por todo lo que había alrededor del COVID y la fatalidad con la que presentaron el virus, era la*

*angustia por lo que iba a pasar, ¿será que yo no me puedo asomar ni al balcón?, pero en estos momentos no, fue más que todo al inicio”.*

Algunos elementos anteriores que manifiestan los 5 participantes entrevistados se encuentran referidos en estudios previos que señalan que, a los factores de riesgo mencionados, se suman las del temor de contagio o pérdida del empleo, así como un mayor aislamiento y sedentarismo debido a las restricciones de movilidad y a la necesidad de conciliar la vida personal (López et al., 2014; Olivares Andrade, 2014).

Frente a los datos anteriormente relacionados es importante destacar que la pandemia del COVID-19, ha incrementado los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, y ha incrementado la modalidad de teletrabajo, experiencia que cada persona experimenta de manera diferente dado que es nueva para muchos, y que, si bien para algunos trae ciertas ventajas, para otra dicha experiencia la perciben como negativa, ya que puede traer afectaciones para su salud mental. “Estas desventajas no necesariamente se presentarán en todos los teletrabajadores, pero diversas características personales, de la tarea y del ambiente del hogar pueden jugar un papel negativo para el entorno laboral” (Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020, p 14-15). Y precisamente los autores mencionan que uno de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los teletrabajadores es la fatiga laboral, la cual ha aumentado durante la pandemia, a causa de las cargas mentales a las que se ven expuestos para realizar sus labores, relacionadas también con las multitareas que han debido enfrentar, dados los cambios organizacionales que ha traído la pandemia. Esto ha conllevado a afectaciones en la calidad de vida de las personas.

Frente a los *Efectos sociales* podemos concluir que, en la mayoría de los participantes participantes en el estudio, no se observan efectos negativos relacionados con el teletrabajo ya que las relaciones con las personas se siguen manteniendo, solo que cambió la modalidad de contacto de físico a virtual, se planean encuentros, lo que el teletrabajo permite porque hay más flexibilidad y el cumplimiento de entrada y salida del trabajo lo posibilitan. Lo anterior se logró evidenciar en las respuestas de los siguientes participantes: Participante 1: “(...) sigo en contacto con las personas igual, y es que mi rol dentro de la cooperativa es muy social, de estar en contacto y en comunicación con muchas personas y eso se sigue dando, sólo que ya se transformó la modalidad”; Participante 2: “(...) no me ha afectado de una manera así que yo diga: "estoy de

*psicólogo, no, antes, por el contrario, yo de vivir acompañada me pasé a vivir sola y me he sentido super bien". Participante 3: "(...) yo realizo la labor e incluso algo positivo en el tema social es que puedo terminar de trabajar y acompañar a mi hijo a los entrenamientos, entonces puedo también desconectarme, estar haciendo otras actividades, entonces en la parte social no veo como afectación"; Participante 10: "(...) mi círculo social es mi novio y mi familia, entonces no he sentido el impacto como en amigos o así"; Participante 9: "(...) hoy en este año 2021 ya digo que no, me ha generado lo contrario, he fortalecido mis relaciones sociales, amplié mi círculo social y sobre todo hay unos nuevos, adecuados a mis hábitos nuevos".*

Se da excepción en dos de los participantes entrevistados. Uno de ellos refiere que siente que en algunos casos sí ha tenido efectos negativos porque no se da contacto físico y presencial, como así lo expresa el participante 5 : *"(...) a veces cuando no se da como ese contacto físico y presencial, no se acude a los otros medios, sino que uno se queda con su círculo más cercano, sus familias, su grupo primario, sus compañeros de trabajo, amigos que ya son muy cercanos, pero quizá otras personas que ya hacían parte del círculo puede haberse perdido contacto con ellas..."*. Así mismo el participante 7 alude: *"(...) Sí, de pronto un poco aislamiento porque me he concentrado mucho en esto seguido, cuando termina la jornada ya me enfoco en mí y olvido que hay otras relaciones que puedo interactuar con otra gente, a veces pasa, no siempre, pero a veces sí pasa eso"*

El aislamiento social y el no asistir a un sitio de trabajo específico y no tener interacción con otros, puede producir sensación de aislamiento afectando su rendimiento laboral, así mismo la falta de ambiente y clima organizacional puede afectar al participante que emplea esta modalidad de trabajo considerando que la mayor parte de su vida laboral ha sido tradicional (Alberca Ramos, et al., 2020).

Por su parte Pires (citado por Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020), identificó, que la condición de aislamiento del teletrabajador lo expone al riesgo de sufrir alguna enfermedad psiquiátrica, la no participación en la colectividad laboral implica adicción al trabajo por perder la noción del tiempo dedicado, y falta de recordación de la persona por ausencia física.

A su vez Castro Mora et al. (2017) plantean que el teletrabajo disminuye la interacción con el entorno social, por el uso excesivo de las TIC afectando el trabajo en equipo, causando sensación de soledad por la falta de contacto físico; adicionalmente los retos y objetivos que se plantean para

el teletrabajo son individuales y no colectivos lo que genera aumento del aislamiento y riesgos de generar depresión y apatía frente a las actividades diarias.

Y Carmen de la Cámara (citado por Castro Mora et al., 2017), describe tres aspectos desfavorables del teletrabajo, entre ellos el aislamiento social, ya que se pierde contacto con la cultura organizacional, la comunicación con compañeros es más limitada y disminuye la interacción y apoyo grupal, adicionalmente afecta la posibilidad de promoción y ascenso, en la vida profesional del empleado.

### **Causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental**

Respecto a las causas relacionadas con las *características individuales* se encontró que los participantes hablan de las posibilidades propias para ponerse metas y actividades concretas en la cotidianidad del trabajo, habilidad importante en el teletrabajo, en cuanto que el liderazgo también es remoto, en este sentido ser capaz de seguir instrucciones, pero sobre todo las auto instrucciones es un asunto clave como lo manifiesta el participante “(...) vivo sola, en teletrabajo me he sentido muy bien, considerando que esta modalidad no es para todas las personas, hay que contar con condiciones físicas adecuadas para el teletrabajo. La empresa apoyó y estructuró esta modalidad a través de un proceso conociendo la globalidad y el trabajo personal así que los efectos han sido mínimos”.

Algunos participantes evidencian ventajas en relación a los tiempos destinados al ocio, la vida en familia y los tiempos del trabajo, las personas que ya eran organizadas con la planeación del trabajo, en el teletrabajo lo optimizaron teniendo tiempo para realizar otras actividades que les sacan de la rutina. Tal y como lo manifiesta el participante 5 “(...) el teletrabajo trae beneficios en el tema del tiempo, porque no hay desplazamientos, puedo compartir más tiempo con mi familia, el poder desarrollar actividades de tipo personal con mayor facilidad, sea de estudio, de recreación, de deporte, el tema de los alimentos, poderse comer un alimento más fresco, creo que eso definitivamente, incluso el tema de productividad ha mejorado, porque no se pierde el foco con distracciones de oficina.”

Personas que sentían que eran buenas en el teletrabajo, perciben que son capaces de desarrollar las actividades del teletrabajo sin sentir que se vuelvan tareas abrumadoras, incluso muchos mejoran su autoeficacia en los contextos de teletrabajo por que pueden ponerse objetivos de desempeño más realistas y acordes a sus realidades de trabajo. Así como lo manifiesta el participante 9 “(...) *lo importante es ejercer control no solo en el tiempo invertido sino en el trabajo que se entrega y el entregado, así como en la comunicación con compañeros y jefes*”. Participante 1 “(...) *el teletrabajo es una oportunidad de explorar nuevas formas de trabajo, de autogestionarse, no estar pendiente del reloj y de la sanción*”.

Personas más flexibles pueden adaptarse a condiciones de incertidumbre. Las personas más flexibles pudieron adaptarse mejor al teletrabajo, superando retos, esto les ha permitido desarrollar características de innovación y flexibilidad. Por el contrario, personas con estructuras mentales más rígidas tuvieron mayor dificultad para ajustarse a las condiciones de teletrabajo. Así lo evidencia el participante 8 “(...) *en general bien, adaptada, yo me adapto fácil y todos nos terminamos acostumbrando a todo*”. El participante 5 “(...) *también nos ha retado mucho a encontrar nuevas maneras de encontrarnos, al acudir a estas plataformas, o a todos los medios que nos brinda la tecnología como un acortador de distancias*”.

Los resultados de esta subcategoría nos llevan a evidenciar que las personas con más autodisciplina, capacidad de organización del tiempo, autoeficacia y orientación al logro; y creatividad, tienen competencias y habilidades que les facilitan la adaptación a modalidades de teletrabajo tal como se evidencia en Ye (2012) la personalidad es factor esencial para la implementación exitosa del teletrabajo en las organizaciones, por lo que sugiere la evaluación de estos rasgos a través de la aplicación de prueba especializados. “Un candidato para teletrabajar debe reunir características como: profesionalismo, confiabilidad, ingenio, autonomía, habilidades para trabajar en equipo y comunicación” (Santos y Sierra, 2019).

En cuanto a las causas relacionadas con la *Organización del trabajo* las personas pudieron seleccionar su modalidad de trabajo, sentir autonomía y tener una percepción de ser tenidos en cuenta además de sentir estabilidad en el trabajo, la empresa realizó modificaciones al contrato laboral incluyendo para ellos cláusulas que tienen que ver con el auxilio a la conectividad y mejoró aspectos relacionados con las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, realizando

acondicionamiento de los puestos de trabajo en el domicilio, mejorando con ello la experiencia del trabajador. Como lo manifiesta el participante 1 “(...) *seleccioné la modalidad de teletrabajo autónomo y la empresa está organizando todo lo relacionado con el contrato laboral, y me realizaron la visita desde la ARL, para revisar las condiciones de trabajo y la empresa está realizando la dotación de mi puesto de trabajo*”. De igual manera el participante 2 declaró “(...) *La cooperativa se organizó para tener las personas en teletrabajo, ha sido un proceso y esto ha permitido que pueda contar con las condiciones adecuadas para desarrollar el trabajo*”. De otro lado el participante 3 evidencia que *hay claridad en las funciones del cargo y confianza por parte del jefe, no siente presión en el trabajo y trata de ser muy responsable y organizada y estricta con el horario de trabajo.*”

Otro de los hallazgos evidenciados es que uno de los participantes manifestó que hay restricciones en el acompañamiento de los líderes y la manera en la que se dinamizan y gestionan los grupos de trabajo, es difícil reconocer cuáles de estas condiciones corresponden al teletrabajo ya que se desconocen cuáles son previas al teletrabajo, por ejemplo si un líder es autocrático en las condiciones del teletrabajo, sentirá una importante falta de control lo cual podría desencadenar en conductas ansiosas por parte del teletrabajador. Además, lo fortuito de la contingencia socio-sanitaria por la contingencia de la COVID impidió generar planes de acompañamiento a los líderes y a los grupos, si no que se fueron produciendo sobre la marcha de manera que liderazgos verticales produjeron escenarios de ansiedad y liderazgos permisivos produjeron falta de acompañamiento. Tal y como lo manifiesta el participante 6 “(...) *pues a mí no, pero más los objetivos de la organización, por lo que le digo de cierta dispersión de los líderes que no los siente uno ahí al lado, hay que hacer un esfuerzo adicional para convocar virtualmente, para que todos asistan, para convencerlos de una idea, pero a mí directamente, desde lo físico, mental y social, ¡No!*”

Como resultado entonces tenemos que definir la modalidad de trabajo, tener condiciones claras de contratación, realizar la planeación e implementación del teletrabajo puede reducir algunos efectos como desgaste emocional, agotamiento, cansancio y estrés.

Con respecto a las *condiciones del puesto de trabajo* la empresa dispuso condiciones físicas para la buena gestión del trabajo, escritorios, sillas, descansa pies, así como recomendaciones para mejorar las condiciones de trabajo, es evidente que estas condiciones interactúan de manera

favorable sobre los desenlaces en la salud mental de los teletrabajadores, como se evidencia en lo dicho por el participante 7 “(...) *al principio se sintieron algunas molestias porque no se tenían las condiciones para trabajar en casa como iluminación, silla ergonómica, espacios, pero ahora con todo dispuesto todo está muy bien*”. Participante 1 (...) *Al principio del teletrabajo que no estaban dadas todas las condiciones del puesto de trabajo en la casa tenía molestias musculares*”. Participante 3 (...) *De pronto he sentido molestias como en la espalda y el cuello, o en las muñecas, que puede ser como por el puesto de trabajo que en estos momentos no lo tengo adecuado, pero ya me lo van a organizar*”. Participante 5 “(...) *definitivamente al principio sobre todo cuando no teníamos las condiciones de tener una silla ergonómicamente buena, el escritorio, pues definitivamente en algunos momentos se sentía dolor de espalda*”.

Respecto a las *condiciones ambientales* se presentaron barreras y dificultades inicialmente, ya que en ocasiones se presentaba ruido, interrupciones y distracciones en los domicilios debido a que otras integrantes del hogar también estaban desarrollando sus actividades como cocinar, jugar y otros, sin embargo muchos de estos inconvenientes se lograron mitigar gracias a acuerdo en la familia, cuando era posible para obtener mayor tranquilidad, silencio y mejores condiciones para realizar el trabajo en general. Participante 7 “(...) *Con los adultos no es tan complejo, pero en mi caso que hay niños, sí, porque ellos hacen ruido e interrumpen, no les es tan fácil comprender. En ese sentido el impacto es alto*”. Participante 2 (...) *Pues cuando vivía con mi hermanita, entonces pitaba la olla, ella de pronto también por tenernos en casa a sabiendas que nunca lo había hecho, a ella y al hijo que trabaja en Bancolombia, pues nos tocó llegar a acuerdos para evitar las interrupciones.*”. Participante 6 “(...) *Lo negativo del teletrabajo es que hay que administrar muy bien los espacios, o sea partir desde la disciplina qué es laboral y qué es familiar, por ejemplo, mire ahora llegó gente, tocó, el perro a veces ladra, hay que saber administrar esas situaciones, que en la oficina uno no las tiene cuando está trabajando*”.

Dentro de las *condiciones psicosociales* los teletrabajadores, obtuvieron algunas ganancias a nivel psicosocial en sus procesos de cotidianidad en sus relaciones familiares y en la disposición del tiempo como realizar actividad física, compartir con la familia y alimentarse mejor. Observamos que esto se debió en gran medida a relacionamientos adecuados y configuraciones familiares que permitían espacios de tranquilidad (vínculos estables), y otro asunto importante fue el acompañamiento por parte de la empresa desde el área de talento humano, en los procesos de

adaptación, cambio y en las trayectorias en la adaptación al cambio. Como lo manifiesta el participante 4 “(...) *el teletrabajo permite que uno esté más cerca a la familia, permite poder disfrutar un almuerzo, incluso un desayuno con la familia, yo creo que eso mejora más la relación porque uno no está tan ausente*”. Participante 5 “(...) *yo diría que ha sido positivo porque de entrada nos permite compartir más con la persona que estamos en el hogar, básicamente como eso, creo que es positivo porque nos ha permitido esencialmente eso, compartir más, comunicarnos más, intercambiar ideas, situaciones de trabajo que muchas veces al estar tanto tiempo en una oficina era mucho más complejo*”. El participante 6 lo reafirma “(...) *Como familia, digamos que nos unimos más, sopesamos como tanta información que nos llegó, que había que analizar y discutir, eso pudo generar alguna sensación de seguridad, de estar todos los tres juntos pues con tanto bombardeo de información y cifras y todo eso que vivimos todos durante la pandemia, pero ya con el tiempo nos hemos ido acoplando, pues compartir y conocernos más, siempre va a ser positivo de estar en familia, pero si sentíamos que teníamos otras rutinas que eran pues diferentes.*”. En cuanto al manejo del tiempo el participante 9 manifestó “(...) *digamos que el mayor impacto es el tema del tiempo. o sea que no tengo que implementar el tiempo de desplazamiento, sino que es un tiempo que me queda para invertirlo en cosas, ya sean personales o familiares.*”

En cuanto a la carga mental y claridad en el rol los participantes manifestaron tener claras sus funciones, responsabilidades, así como el manejo de los horarios laborales como lo manifiesta el participante 3 “(...) *hay claridad en las funciones del cargo y confianza por parte del jefe, no siente presión en el trabajo y trata de ser muy responsable y organizada y estricta con el horario de trabajo*”; participante 8 “(...) *Si, total y positivo porque ha cambiado mucho la forma de hacer las cosas, ahora todo es más fácil, rápido y práctico. Se optimiza mucho el tiempo y no hay tanta distracción para realizar las actividades. Todo es más fácil*”.

El principal hallazgo es que las condiciones del puesto de trabajo (ergonómicas, físicas y ambientales, psicosociales (carga mental, demandas emocionales y claridad del rol, así como el estilo de liderazgo y las relaciones en el trabajo (trabajo en equipo y clima laboral), tiene efectos en la salud mental de los teletrabajadores. El teletrabajo requiere en primera instancia, el disponer de un espacio adecuado aspecto fundamental que incide en el desempeño del teletrabajador, así como de otros elementos como son la organización de los puestos de trabajo, el establecimiento de

la jornada laboral, las características y estilos personales de cada trabajador y por supuesto, la dinámica del entorno familiar (Arrieta Mestra et al., 2021).

En la subcategoría *relaciones interpersonales* el escenario de la comunicación formal siguió fluyendo porque en la cooperativa tienen establecidos encuentros frecuentes con los grupos de trabajo, y venía utilizando algunos medios virtuales para la comunicación los cuales se consolidaron en pandemia, las personas fueron adaptándose a las nuevas condiciones, además la comunicación con los compañeros y líderes se ha mantenido de manera permanente. Como lo manifiesta el participante 3 “(...) digamos que yo... hacia abajo que son las personas que dependen de mí, tengo establecido mínimo una hora mensual con cada uno, o sea con los 24, mínimo una hora mensual de acompañamiento virtual, entonces ahí discutimos sobre la estrategia, sobre las acciones, sobre los resultados, ahí conversamos un rato, ya a nivel de pares tenemos un comité estratégico que se reúne cada 15 día una hora tocamos los temas ya genéricos de la organización y...”. participante 4 “(...) en ocasiones acordamos las reuniones para ir definiendo, o para verificar qué hemos hecho durante cierta cantidad del día durante el mes, siempre tenemos una reunión mensual adicional, también estar en constante comunicación con mis compañeros y con mi jefe para que nos entendamos y sepamos qué estamos haciendo”, Participante 5 “(...) nosotros tenemos reuniones, tenemos chats, para poder estar en comunicación con todos los que lo necesiten, yo utilizo una línea de WhatsApp para eso también, y por medio de correo mucho”. Participante 6 “(...) realmente en el comunicado que se hizo desde la organización, o sea, estar sincronizado para poder entrar y desde ahí, se hace un seguimiento al que esté conectado y las plataformas están dispuestas para eso, además de eso, pues durante todo el día tengo contacto telefónico con mi jefe”.

La relación que más se vio afectado fue la de la informalidad ya que los espacios de interacción laboral se volvieron más estructurados. Mas la conversación, el tinto la celebración de fechas importantes se disminuyeron, lo cual transformó a su vez la cultura organizacional de la cooperativa, como lo manifiesta el participante 2 “(...) Se ha cambiado la forma de las relaciones sociales, los encuentros cotidianos para celebrar son escasos, se transforma la vida y los espacios”; Participante 3 “(...) Se extraña la relación con los compañeros de trabajo, es importante programar con ellos espacio para verse, en la empresa se acostumbra a realizar

*celebraciones y esto hace falta*”. Participante 9 “(...) *Las relaciones son un poco mejor, se pierde la fraternidad por el contacto, pero se evitan muchos roces y conflictos*”.

Como sabemos la cultura depende de las rutinas y las costumbres, identificando que se vieron alterados, parece ser que muchos espacios de la informalidad pasaron a la familia, a los amigos o a los tiempos de ocio fuera del trabajo, o simplemente desaparecieron de la vida de las personas, lo cual es un signo que hay que pensar si a futuro puede ser elemento para supervisar y hacer seguimiento en el acompañamiento a las personas, porque la interacción informal es importante en la experiencia.

### **Estrategias para el cuidado de la salud mental**

En relación con *las estrategias personales para el cuidado de la salud mental* que los participantes han implementado, se obtuvo que en su mayoría tomaron acciones como realizar pausas activas, incorporar el ejercicio en su rutina, mejorar la alimentación, compartir en familia y leer, aprovechando el tiempo que perciben liberado al evitar los desplazamientos hacia las oficinas. Así lo exponen varios de los entrevistados: Participante 3 “(...) *pues como una alimentación más saludable, también descanso, de practicar ejercicio porque le queda a uno como el espacio para hacerlo...*”; Participante 4 “(...) *A nivel físico el tema de hacer las pausas activas, a nivel mental intento no estresarme tanto, también la cooperativa nos ha brindado muchas capacitaciones y temas sobre manejo de emociones, es también como intentar no dejarse afectar tanto por el estrés, o controlar mejor las emociones, no dejar de ir a la oficina porque igual me parece muy necesario compartir con los compañeros, cambiar la rutina, también es muy necesario, intentar alimentarme mejor, el tema de ejercicio me gustaría pero con el tiempo es complicado*”. El participante 5 “(...) *Bueno, a nivel personal lo primero es cuidar un poco más el tema de los hábitos en la alimentación, como tomar más agua, como hacer ejercicio por lo menos un poquito de forma más regular, el procurar al máximo poder desconectarme de lo que tiene que ver con lo laboral, es decir, si en la medida de lo posible me puedo desconectar en el horario que finaliza mi jornada poder hacerlo y poder permitirme no estar pensando en temas laborales, o así también cuando estoy compartiendo con mi familia, mis amigos, buscar como eso, yo le diría vivir el presente, vivir cada momento*”. Por su parte el participante 7 manifiesta “(...) *Tratar de regular la alimentación y poder tomar los*

*alimentos en el momento oportuno y no excederme en el tiempo que esté trabajando, de las pausas activas, eso es muy necesario e importante aplicar todas estas cosas para poder tener una estabilidad”*

Se puede apreciar que los participantes objeto de estudio, en general han implementado estrategias personales para cuidar su salud mental, aprovechando el tiempo que se ha ganado con la implementación del teletrabajo en actividades que les generan bienestar personal, siendo más conscientes y responsables desde que empezó el teletrabajo en el marco de la pandemia por la COVID -19 a la actualidad, de la necesidad de auto cuidarse a través de la inclusión de actividades diversas que les generen sensación de equilibrio y bienestar.

Este hallazgo corrobora que el establecimiento de prácticas de autocuidado depende del nivel de conciencia que cada persona tenga de sus posibilidades y realidades, así como de la aceptación que cuidar de sí mismo, permite el cuidado mutuo y otorga la capacidad de cuidar a los demás. La cultura del cuidado implica el reconocimiento de que, al vivir en familia y sociedad, el cuidado propio afecta a personas del entorno cercano y lejano (Ministerio de la Protección Social, 2020).

De otro lado tenemos que Lara (2021) retoma lo planteado por La Asociación Americana de Medicina Familiar en donde presenta acciones que se enfocan a mejorar la salud mental, considerando que ello permite trabajar productivamente y hacer frente al estrés de la vida cotidiana, desarrollar al máximo el potencial, trabajar en red y contribuir a la sociedad. Las acciones presentadas tienen que ver con: Identificar las emociones y las reacciones, expresar de forma apropiada los sentimientos, actuar con clama, implementar metodologías de relajación, cuidar la salud física, mantener contacto con personas, tener propósito y procurar una actitud positiva. El estudio corrobora que las estrategias implementadas por los entrevistados están alineadas con esta propuesta.

Con relación *las estrategias laborales para el cuidado de la salud mental* los participantes coinciden en su totalidad en reconocer que la entidad a la que pertenecen se ha esmerado por implementar la modalidad de teletrabajo de manera rigurosa y ello ha traído el beneficio de contar con estrategias no solo que impactan el hacer, sino el ser. Resaltan que la dotación del mobiliario adecuado para realizar las labores, la adecuación del espacio y la verificación de las condiciones ha sido fundamental para sentir bienestar, pero fundamentalmente las acciones encaminadas a

enseñar mejores prácticas, estrategias de afrontamiento y entrenamiento en actividades como las pausas activas, así lo dejaron saber algunos entrevistados: Participante 1 “(...)siempre se ha preocupado muchísimo por nosotros, desde el sólo hecho de tomar la decisión de ponernos a teletrabajar ya es un paso muy grande, a cuidarnos mucho más, entonces, si bien es obligación de la empresa, se dió de una manera muy bonita, entonces eso hace que sintamos un vínculo mucho más fuerte con ella, (...)”; el participante 3 nos manifestó “(...) se realizan pausas activas y se realizan diferentes capacitaciones”; participante 6 “(...)nos tiene en constantes capacitaciones psicológicas, en capacitaciones del bienestar físico, enseñándonos cómo hacer pares, como estar pendientes de lo que nos quiere decir el cuerpo, como te digo, tienen programado ciertos horarios para pausas activas, entonces la gente se conecta, hace sus pausas activas, nos han entregado implementos de seguridad en salud en el trabajo, entonces considero que en esa parte han sido como muy dados a lo que el empleado necesita”.

Así mismo el participante 5 nos manifiesta “(...) charlas sobre salud mental, salud física, mucho como desde ahí, el acompañamiento de los líderes creo que ha sido muy importante, estar validando con los empleados cómo te sientes, qué necesitas, que se puedan tener las condiciones ahorita que estamos implementando formalmente el teletrabajo, creo que ha sido fundamental, en términos generales muchísimo, y creo que, así como yo todos lo valoran muchísimo”.

A raíz de la pandemia se hace necesaria la implementación del teletrabajo, teniendo en cuenta que desde las organizaciones se debe disponer de espacios adecuados para esta modalidad, cumpliendo requisitos de ergonomía, pausas activas saludables, pausas alimenticias, de tal forma que se garantice el bienestar físico y mental de los trabajadores (Montero Ulate et al., 2020). Los hallazgos de este estudio permiten corroborar que esta organización está cumpliendo con lo dispuesto para la implementación del teletrabajo de forma adecuada.

Con respecto a estrategias por parte de las organizaciones, Ramírez (2021) plantea que generar climas de confianza y de apoyo social con las personas, es la estrategia base para generar entornos saludables de trabajo. Expone que, para generar un cambio de actitud en los colaboradores, es necesario orientarse al componente afectivo, siendo la contención emocional primordial en esta estrategia, convirtiéndose el apoyo social en la forma de acompañar a los colaboradores, lo cual impactará su vida integralmente y redundará en que sea más productivo.

Así pues, se reconocen de manera contundente y con alto reconocimiento las estrategias que la entidad ha desplegado para cuidar la salud mental de las personas. Los participantes otorgan gran valor no solo a que se les haya inspeccionado con la ARL el lugar del trabajo para adecuarlo y dotarlo del mobiliario requerido, sino en especial, el continuo suministro de herramientas a través de la capacitación y la orientación permanente por el área de Gestión Humana, para enfrentar situaciones de estrés especialmente.

Los resultados en relación con las condiciones de trabajo son positivos, en la medida en que se evidencia que las empresas, están velando por la salud laboral y prevención de riesgos de los teletrabajadores (López et al., 2014), tal como sucede en esta entidad, en la que se puede corroborar que más allá de acogerse a la implementación del teletrabajo para responder a una necesidad originada en una contingencia mundial, se ha procurado hacerlo cuidando a las personas y procurando su bienestar físico y emocional.

Es este estudio se puede validar lo que Cifre y Salanova (citados por López et al., 2014), plantean que, si se estimulan las estrategias en los trabajadores como la auto planificación y la automotivación entre otras, se incrementa el nivel de compromiso de los colaboradores y su impacto en la productividad va a ser más favorable, lo que a su vez según considera el autor favorece las relaciones familiares, porque se interfiere menos en la vida con su núcleo familiar.

Los entrevistados consideran que *estrategias familiares y sociales* no se han pactado, o al menos no de manera explícita como para así considerarlas, tal como lo manifiesta el participante 9 “(...) *pactado, así como que digamos que esto vamos a hacer, le hemos agregado tiempo para reuniones, para encuentros, para compartir, para hacer actividad deportiva, tiempo así, formas sanas de compartir en familia*”. Se identifica además que para quienes viven solos, no ha sido necesario llegar a acuerdos, ya que no se le presentan situaciones como interrupciones, así lo manifiesta el participante 3 quien dice “(...) *trabajo sola, y vivo sola, entonces realmente no he tenido como la necesidad de llegar a acuerdos, igual la relación con mi familia sigue siendo como ha sido siempre, porque no hemos vivido juntos, y es muy buena, entonces espero la llamada, pues nada de eso ha cambiado*”

Como excepción puede verse que algunos de los entrevistados establecieron ciertos acuerdos en las rutinas cotidianas para poder atender todas las tareas tanto del trabajo, como del hogar y generar

espacios de compartir en familia, para así contribuir a mantener una convivencia saludable. Por ejemplo, el participante 5 expone: “(...) *a nivel familiar pues aquí con mi esposa con quien convivo en este momento, acordar tiempos de preparar los alimentos, el distribuir las actividades del hogar, eso ya digamos es a nivel general, pero el procurar no guardarnos las cosas y hablar sobre lo que nos molesta, sobre qué nos gusta, más que todo como eso*”. El participante 10 también manifiesta: “(...) *con mi familia yo tengo muy buena relación, y con mis hermanitas nosotros nos hacemos preguntas, las salidas a cine o a comer, todas son con la familia, realizamos juegos, realizamos actividades diferentes, salidas, viajes, entonces eso ayuda también a la convivencia*”.

Paoli (2020) considera que proteger la comunicación y la relación con amigos y familia es parte fundamental para teletrabajar y desde esta perspectiva propone estrategias como acompañarse del contacto con compañeros así sea de forma virtual, ya que todos estamos viviendo la misma situación, establecer mecanismos para obtener retroalimentación a la labor realizada a través de métricas establecidas por sí mismo, y para quienes viven en pareja o con otros miembros de la familia, llegar a acuerdos para integrar el tiempo del trabajo y la vida familiar cotidiana, evitando conflictos o momentos de estrés por el desbalance.

En este orden de ideas lo que se encuentra es que las personas, en especial las que viven con sus familiares de forma más natural que planificada fueron estableciendo acuerdo y ciertas dinámicas que les permitieron adaptarse y responder a la modalidad de teletrabajo. Estos acuerdos en la mayoría de los casos se fueron estableciendo en la medida que se presentaron situaciones que debían resolverse.

## CONCLUSIONES

La presente investigación partió del interés de abordar los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector de servicios de la ciudad de Medellín, a partir de la respuesta de los objetivos propuestos inicialmente, los cuales se desarrollan a través de las siguientes categorías: *Percepción del impacto del teletrabajo, causas relacionadas con el teletrabajo sobre la salud mental, efectos en la salud mental, estrategias para el cuidado de la salud mental.*

En relación con la *Categoría Percepción del impacto del teletrabajo* se logra evidenciar que frente a *las relaciones familiares* el teletrabajo es percibido de manera favorable, ya que les permite ser más productivos, favoreciendo la relación y la comunicación familiar, en la medida que hay menos fatiga ocasionada por los desplazamientos. A nivel económico también se percibe un impacto positivo, en la medida en que no se incurre en gastos de transporte. El teletrabajo trajo una ganancia muy importante en optimización del tiempo, ya que ha permitido incorporar otros hábitos de vida saludable como el deporte, planificar la vida familiar y social, lo que contribuye al bienestar físico, mental y social de los teletrabajadores, lo cual se relaciona de manera directa con investigaciones realizadas en las que se encuentran también resultados de ventajas percibidas por los colaboradores frente al teletrabajo como beneficios para su bienestar, ya que les permite ahorro económico, optimización de tiempos, que favorece su calidad de vida con la familia (Montero Ulate et al., 2020; Kitagawa et al., 2021). Así mismo en cuanto a la relación del trabajo en casa con la salud

mental, Kitagawa et al. (2021) pudieron identificar que las personas tienen un mayor enfoque en el trabajo, encuentran condiciones de menos fatiga y condiciones más saludables, hay ahorro en tiempo por evitar los desplazamientos para ir al trabajo, lo que les permite tener más tiempo para descansar y dormir. Estos factores en conclusión contribuyen a mejorar las condiciones de salud mental de los trabajadores.

En relación al impacto del teletrabajo en *las relaciones laborales*, se observa que hay sentimiento de lejanía, se extraña el relacionamiento físico y la socialización con las personas del trabajo y se ha visto afectada la comunicación entre compañeros. Ha sido un proceso retador para ellos, porque deben estar creando y encontrando otros medios de comunicación para que haya claridad en los mensajes y en la información. Frente a lo anterior, Castro Mora et al. (2017) plantean que el teletrabajo disminuye la interacción con el entorno social, por el uso excesivo de las TIC afectando el trabajo en equipo, causando sensación de soledad por la falta de contacto físico; adicionalmente los retos y objetivos que se plantean para el teletrabajo, son individuales y no colectivos lo que genera aumento del aislamiento y riesgos de generar depresión y apatía frente a las actividades diarias.

Por su parte Pires (citado por Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020), identificó, que la condición de aislamiento del teletrabajador lo expone al riesgo de sufrir alguna enfermedad psiquiátrica, la no participación en la colectividad laboral implica adicción al trabajo por perder la noción del tiempo dedicado, y falta de recordación de la persona por ausencia física.

Los líderes deben identificar qué personas pueden ser teletrabajadores, ya que no todas las personas cuentan con el perfil para serlo (Cataño Ramírez y Gómez Rúa, 2014). Y a nivel del liderazgo hay una percepción de que se ha limitado más la comunicación por la lejanía. El cambio de modalidad de trabajo representa un desafío para los líderes, teniendo con ello que cambiar metodologías y mecanismos de coordinación y comunicación con sus equipos, lo cual afectaría de forma positiva su motivación laboral (Moirano et al., 2021).

Se reconoce que al principio fue un proceso de adaptación, pero una vez se han ido tomando las medidas y se estableciendo los medios y formas de comunicación y organización del trabajo, les ha ido permitiendo percibir más ventajas en el teletrabajo. A raíz de la pandemia se hace necesaria la implementación del teletrabajo, teniendo en cuenta que desde las organizaciones se debe

disponer de espacios adecuados para esta modalidad, cumpliendo requisitos de ergonomía, pausas activas saludables, pausas alimenticias, de tal forma que se garantice el bienestar físico y mental de los trabajadores (Montero Ulate et al., 2020; Moirano et al., 2021). Es importante revisar las cargas de trabajo en la modalidad virtual para favorecer la salud laboral, física y emocional de los trabajadores (Castaño y Gómez, 2014).

Para tener condiciones de teletrabajadores, deben ser trabajadores que cuenten con competencias como la automotivación, disciplinados, autónomos en sus decisiones, que no requieran supervisión, alta orientación al logro, que se adapten al trabajo individual y que tengan habilidades tecnológicas (Alonso Fabregat, 2002). Adicionalmente se debe evaluar el entorno familiar y el impacto que tendría el teletrabajo para ellos.

Carmen de la Cámara (citado por Castro Mora et al., 2017), describe tres aspectos desfavorables del teletrabajo, entre ellos el aislamiento social, ya que se pierde contacto con la cultura organizacional, la comunicación con compañeros es más limitada y disminuye la interacción y apoyo grupal, adicionalmente afecta la posibilidad de promoción y ascenso, en la vida profesional del empleado.

A nivel del impacto del teletrabajo en *las relaciones sociales*, en términos generales el teletrabajo se percibe como positivo y no se ven afectadas sus relaciones sociales, las formas de relacionarse se han transformado, esto debido a la utilización de las TIC como medio de comunicación, lo cual permite estar conectado; sin embargo, para relacionarse y compartir es adecuado buscar espacios de encuentro, los cuales concretan de manera frecuente, permitiendo con esto que los impactos sean mínimos. Si bien los encuentros físicos cotidianos son más limitados se transforma la vida, se disfrutan más y se abren nuevos espacios de comunicación utilizando medios tecnológicos. El tema del tiempo ha favorecido poder compartir más y la disminución de la fatiga por los desplazamientos, los motiva y anima más a buscar mayor interacción social.

Frente a la percepción del impacto del teletrabajo en *las relaciones familiares, laborales y sociales* se concluye que las personas ven el teletrabajo como una oportunidad de explorar nuevas formas de trabajo, de autogestionarse, de ser más productivos, de tener mayor bienestar y calidad de vida, incorporando hábitos de vida saludables como el ejercicio y la alimentación saludable. Los resultados en relación con las condiciones de trabajo son positivos, en la medida en que se evidencia

que las empresas, están velando por la salud laboral y prevención de riesgos de los teletrabajadores (López et al., 2014).

Es importante destacar que si bien en varios estudios previos realizados, encuentran que sí existen impactos del teletrabajo en las relaciones sociales, estos están más orientados a las relaciones sociales en el trabajo y no como efectos negativos en las relaciones sociales derivadas del círculo social del teletrabajador a nivel extralaboral.

En relación con la categoría *Efectos en la salud mental* se evidencia que la mayoría de los entrevistados consideran que los *síntomas fisiológicos* experimentados están asociados a dolores musculares en espalda, cuello, hombros, dolores lumbares y dolor en la muñeca, por no contar con los puestos de trabajo acondicionados. Así mismo, cambios a nivel fisiológico debido al sedentarismo, falta de esfuerzo físico y sobre peso por aumento en el consumo de alimentos. Podemos concluir que uno de los principales efectos del teletrabajo en las personas está en la parte fisiológica (desorden músculo esquelético como son el dolor en el cuello, cabeza, fatiga visual, insomnio, sedentarismo y obesidad) (Montero Ulate et al., 2020). Además, la carga mental en el trabajo puede causar fatiga mental, estrés laboral depresión, ausentismo, cefaleas, insomnio, alteraciones en el apetito y afectaciones en las relaciones sociales, lo cual se debe a los cambios que la empresa ha necesitado o las adecuaciones solicitadas por el cliente (Gamboa y Carrera, 2021).

Se logra evidenciar en las respuestas que en algunos casos, los síntomas fisiológicos experimentados se presentaron más al comienzo de la implementación de la modalidad de teletrabajo, previo a la formalización de la misma, pero una vez tomadas las medidas para mejorar las condiciones físicas y de mobiliario por parte de la empresa, haciendo intervención directa frente a los factores de riesgo ergonómicos, físicos y ambientales, así como favorecer la adaptación misma de las personas, hace que hoy disminuyan estos efectos negativos en los teletrabajadores.

En lo que tiene que ver con los *Efectos psicológicos* se logra evidenciar que se experimenta una sensación de soledad, tristeza, incertidumbre, estrés, angustia y afectaciones en el ciclo del sueño al inicio del trabajo en casa, lo anterior más atribuibles a la pandemia y la situación por el virus, que al teletrabajo mismo; sobre todo por la improvisación y la falta de planeación del teletrabajo; sumado al hecho estar todo el tiempo en un solo espacio para el trabajo, el descanso, la familia, la

convivencia. A lo antes mencionado se adicionan la sobrecarga laboral y falta de condiciones y elementos para realizar el trabajo. El no poder socializar generó sentimientos de soledad, y estrés por no tener con quien canalizar esas emociones. Rappaccioli Salinas et al. (2020) en su revisión bibliográfica, concluyen que la implementación abrupta del teletrabajo como una forma generalizada de hacer la labor, hizo que se materializaran riesgos ergonómicos y psicosociales por el uso de las tecnologías de la información y comunicación. La prevalencia de estos riesgos y sus consecuencias sobre la salud de los teletrabajadores pudo haberse incrementado por las medidas de confinamiento generadas por la pandemia de COVID – 19 (De Sio et al., 2021).

Algunos de los entrevistados aún perciben efectos psicológicos asociados al teletrabajo, y si bien no es la tendencia general que arrojan los resultados de la presente investigación, en algunas otras investigaciones se llega a resultados donde se concluye que sí hay estrés laboral notable en la modalidad de teletrabajo, afectando todas las dimensiones de las personas, lo que repercute en su motivación hacia el trabajo y su desarrollo personal y familiar (Chisco Torres et al., 2020).

Frente a lo anterior se concluye que la pandemia del Covid 19, ha incrementado los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, y ha aumentado la modalidad de teletrabajo, experiencia que cada persona experimenta de manera diferente dado que es nueva para muchos y que, si bien para algunos trae ciertas ventajas, para otros, dicha experiencia la perciben como negativa, ya que puede traer afectaciones para su salud mental. “Estas desventajas no necesariamente se presentarán en todos los teletrabajadores, pero diversas características personales, de la tarea y del ambiente del hogar pueden jugar un papel negativo para el entorno laboral”. (Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020, p 14-15). Y precisamente los autores mencionan que uno de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los teletrabajadores es la fatiga laboral, la cual ha aumentado durante la pandemia, a causa de las cargas mentales a las que se ven expuestos para realizar sus labores, relacionadas también con las multitareas que han debido enfrentar, dados los cambios organizacionales que ha traído la pandemia. Esto ha conllevado a afectaciones en la calidad de vida de las personas.

En relación con la *Categoría causas relacionadas con el teletrabajo sobre la salud mental*, se encontró que, respecto a las características individuales, es importante desarrollar estrategias de autogestión, planeación y autoeficacia para el cumplimiento de metas laborales, habilidad

importante en el teletrabajo, lo cual permite un equilibrio en el manejo del tiempo de la vida laboral y familiar. El teletrabajo requiere en primera instancia, el disponer de un espacio adecuado, aspecto fundamental que inciden en el desempeño del teletrabajador, así como de otros elementos como son la organización de los puestos de trabajo, el establecimiento de la jornada laboral, las características y estilos personales de cada trabajador y por supuesto, la dinámica del entorno familiar (Arrieta Mestra et al., 2021). Personas más flexibles pueden adaptarse a condiciones de incertidumbre y superar los retos y desafíos que trae el teletrabajo de manera más favorable. Por el contrario, personas con estructuras mentales más rígidas tuvieron mayor dificultad para ajustarse a las condiciones de teletrabajo. Los resultados de esta subcategoría nos llevan a evidenciar que las personas con más autodisciplina, capacidad de organización del tiempo, autoeficacia, orientación al logro y creatividad, tienen competencias y habilidades que les facilitan la adaptación a modalidades de teletrabajo, tal como se evidencia en Ye (2012) la personalidad es factor esencial para la implementación exitosa del teletrabajo en las organizaciones, por lo que sugiere la evaluación de estos rasgos a través de la aplicación de pruebas especializadas. “Un candidato para teletrabajar debe reunir características como: profesionalismo, confiabilidad, ingenio, autonomía, habilidades para trabajar en equipo y comunicación” (Santos y Sierra, 2019).

En cuanto a las causas relacionadas con la *Organización del trabajo*, el hecho de que las personas pudieran libremente postularse para seleccionar su modalidad de trabajo, posibilita sentir autonomía, percibir que son valorados y tenidos en cuenta por la organización, con base en sus necesidades, expectativas y motivaciones, desarrollando un sentimiento de arraigo y estabilidad laboral. Los ajustes realizados a los contratos laborales, frente a la nueva relación contractual que aporta beneficios como el auxilio a la conectividad y la intervención en los factores de riesgo relacionados con las condiciones salud y seguridad en el trabajo, realizando acondicionamiento de los puestos de trabajo en el domicilio, mejoran la experiencia del teletrabajador. El teletrabajo se debe ajustar de acuerdo a las necesidades de las personas y no aplica para todos los perfiles ocupacionales.

Y si bien en el presente estudio realizado, no se observan efectos en la salud mental relacionadas con la organización del trabajo, sí se evidencia que es prioridad manejar un equilibrio, entre las labores desde el teletrabajo y aquellas actividades que permitan la socialización y el incremento de la actividad física, la recreación y hábitos de vida saludables. La organización del trabajo aporta

bienestar y calidad de vida, ha mejorado la productividad, cada vez las personas sienten que pueden terminar sus labores en la jornada establecida, percibiendo una ganancia real en tiempo que les permite acceder a otro tipo de actividades.

Como percepción negativa, se evidencia el tema del contacto con los compañeros que se ha perdido y el liderazgo es más complejo desde la virtualidad, se generan restricciones en el acompañamiento de los líderes y la manera en la que se dinamizan y gestionan los grupos de trabajo. Además, lo fortuito de la contingencia socio- sanitaria impidió generar planes de acompañamiento por parte de los líderes hacia los grupos, y dicha improvisación generó ansiedad, incertidumbre y estrés en algunos teletrabajadores. Como resultado entonces tenemos que el definir la modalidad de trabajo, tener condiciones claras de contratación, realizar la planeación e implementación del teletrabajo, puede reducir algunos efectos como desgaste emocional, agotamiento, cansancio y estrés (Mendoza Restrepo et al., 2021).

Con respecto a las *condiciones del puesto de trabajo*, en general son bien percibidas por las personas, este proceso de adaptación y cambio ha traído beneficios e impactos positivos. El teletrabajo permite realizar las actividades con mucha tranquilidad y comodidad, si las personas cuentan con las condiciones físicas y ambientales necesarios para realizar el trabajo. Para el caso de la empresa en cuestión, por parte de la organización se dispuso de condiciones físicas y ambientales necesarias para la buena gestión y bienestar físico de sus teletrabajadores, así como recomendaciones para mejorar las condiciones de trabajo; es evidente que estas condiciones interactúan de manera favorable sobre los desenlaces en la salud mental de los teletrabajadores. De acuerdo con Butrón (2018) citado en Acosta Pabón et al., (2021) las empresas que no consideren desarrollar acciones para el mantenimiento de la salud física, mental y la seguridad de sus colaboradores, pueden experimentar efectos colaterales que pueden afectar el rendimiento y productividad de la empresa, lo cual puede implicar la disminución de ingresos, así como incrementar la rotación de personal y los accidentes de trabajo, por no desarrollar estrategias de mitigación contundentes.

Respecto a las *condiciones ambientales* se presentaron barreras y dificultades inicialmente, ocasionadas por ruido, interrupciones y distracciones en los domicilios los cuales se lograron mitigar gracias a acuerdos familiares.

Dentro de las *condiciones psicosociales* los teletrabajadores, obtienen ganancias a nivel psicosocial en sus procesos de cotidianidad en sus relaciones familiares y en la disposición del tiempo para incorporar nuevas prácticas saludables como la actividad física, hábitos de alimentación sanos y fortalecimiento del vínculo familiar. El acompañamiento por parte del área de talento humano es clave en los procesos de adaptación, y cambio frente a esta nueva modalidad de trabajo.

Se concluye que las condiciones del puesto de trabajo (ergonómicas, físicas y ambientales, psicosociales (carga mental, demandas emocionales y claridad del rol, así como el estilo de liderazgo y las relaciones en el trabajo (trabajo en equipo y clima laboral), tiene efectos en la salud mental de los teletrabajadores. El teletrabajo requiere en primera instancia, el disponer de un espacio adecuado aspecto fundamental que inciden en el desempeño del teletrabajador, así como de otros elementos como son la organización de los puestos de trabajo, el establecimiento de la jornada laboral, las características y estilos personales de cada trabajador y, por supuesto, la dinámica del entorno familiar (Arrieta Mestra et al., 2021). A su vez otros estudios previos realizados plantean que los riesgos psicosociales asociados a las enfermedades mentales provienen de deficiencias en el diseño y gestión de la organización, a la falta de entendimiento de los contextos de trabajo que producen efectos psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento y la depresión (Gómez Vélez y Calderón Carrascal, 2017).

En la subcategoría *relaciones del trabajo* el escenario de la comunicación formal ha fluido de manera favorable, a través de encuentros frecuentes con los grupos de trabajo y consolidación de los medios virtuales para la comunicación que lograron consolidarse, entre compañeros y con los líderes, lo cual ha favorecido la adaptación de las personas a las nuevas condiciones. Si embargo la comunicación a partir de las relaciones informales se ha visto afectada, ya que los espacios de interacción laboral se volvieron más estructurados, lo cual transformó a su vez la cultura organizacional. Se procura la comunicación, pero indudablemente se reconoce la pérdida de la fraternidad y cercanía que solo permite la presencialidad.

Desde el área de gestión humana se generan algunos espacios para socializar y fortalecer el trabajo en equipo y el clima laboral. Pero sin lugar a duda, la cultura depende de las rutinas y las costumbres y los espacios informales entre los compañeros, se han visto afectados, lo cual puede llevar a establecer planes de mejoramiento en este aspecto que les permita mayor seguimiento y

acompañamiento a las personas, porque la interacción informal es importante ya que genera bienestar emocional y psicosocial actuando como un factor protector de los riesgos psicosociales asociados a condiciones intralaborales. Pires (citado por Venegas Tresierra y Leyva Pozo, 2020), identificó, que la condición de aislamiento del teletrabajador lo expone al riesgo de sufrir alguna enfermedad psiquiátrica, la no participación en la colectividad laboral implica adicción al trabajo por perder la noción del tiempo dedicado, y falta de recordación de la persona por ausencia física. (Gómez Vélez y Calderón Carrascal, 2017).

Respecto a las *estrategias para el cuidado de la salud mental* se concluyó que a medida que se instauró el teletrabajo como modalidad permanente para desempeñar las labores, y no solo como medida temporal por la pandemia, tanto las personas como las organizaciones empezaron a implementar estrategias más contundentes para mantener el bienestar físico, mental y emocional. Aunque desde la perspectiva familiar y social, se establecieron algunas medidas, estas fueron más producto del cambio de las rutinas por el confinamiento, que en sí mismo acciones para mitigar efectos del teletrabajo. A continuación, se describen las estrategias desde la perspectiva personal, laboral, familiar y social.

Desde el plano individual las prácticas más comunes que las personas han implementado para contribuir a su bienestar han sido control de los tiempos de trabajo, mejoras en la alimentación, ejercicio, pausas activas y lectura.

Desde la perspectiva laboral, en la entidad donde realizó el estudio, es claro que esta se esmeró por implementar el teletrabajo como alternativa, ocupándose de seguir todos los protocolos requeridos. Ello ha hecho que se aseguren implementos, mobiliarios y validación de condiciones de las personas que están teletrabajando. Así mismo se ha implementado constante capacitación y acompañamiento en temas vitales como: pausas activas, hábitos de vida saludables, manejo del estrés, efectivo control del tiempo. Se percibe que el área de Gestión Humana está atenta al cumplimiento e implementación de estrategias. No hay lugar a dudas de que la empresa ha dispuesto todos los recursos, todo lo ha hecho paso a paso y de la mejor manera posible, acompañando de manera integral el proceso de sus teletrabajadores.

Es de resaltar acciones como las encaminadas a mantener el bienestar físico y mental de las personas como la realización de los exámenes médicos periódicos de ingreso, periódicos y de retiro,

pausas activas, las capacitaciones sobre el manejo de emociones, nutrición, salud y bienestar, se realiza la semana de la salud, con charlas sobre salud mental, salud física. Otra estrategia que la empresa procuró fue conservar todos los puestos de trabajo durante la pandemia, lo cual genera una sensación de tranquilidad y protección.

Se puede decir que esta entidad confirma que a raíz de la pandemia se hizo necesaria la implementación del teletrabajo, teniendo en cuenta que desde las organizaciones se debe disponer de espacios adecuados para esta modalidad, cumpliendo requisitos de ergonomía, pausas activas saludables, pausas alimenticias, de tal forma que se garantice el bienestar físico y mental de los trabajadores (Montero Ulate et al., 2020), y es precisamente lo que ha realizado, asegurando con ello que los efectos negativos que pudiera presentar la condición del teletrabajo sean mitigados.

Es importante revisar las cargas de trabajo en la modalidad virtual para favorecer la salud laboral, física y emocional de los trabajadores (Castaño y Gómez, 2014). Esta es una estrategia que la entidad no ha realizado de manera precisa, pero que procura monitorear a través del área de Gestión Humana, indagando en las personas de manera en principio un poco informal cómo se están sintiendo con todas las condiciones que trae consigo la implementación del teletrabajo, entre ellas, la carga laboral y el adecuado control del tiempo.

En relación con el *Problema de Investigación* que orientó este trabajo *¿Cuáles son los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector de servicios en la ciudad de Medellín?* podemos concluir que el teletrabajo en términos generales, genera algunos efectos a nivel de la salud mental de los teletrabajadores, lo cual está relacionado con aspectos como la predisposición a nivel individual frente a la manera como las personas interpretan y gestionan sus recursos emocionales ante situaciones retadores y desafiantes, también están relacionados con condiciones del entorno intralaboral como la organización del trabajo, la planeación, la distribución de las cargas y responsabilidades, las competencias del ser y del hacer, y el perfil de cada uno de los colaboradores, así como con la motivación y habilidades para la autonomía, la autogestión y la autorregulación; así mismo intervienen en estos efectos, las estrategias de comunicación que se implementen al interior de la organización para favorecer los procesos de interacción laboral que afectan los resultados y cumplimiento de los objetivos de manera positiva o negativa, el control de los factores de riesgos físicos y ambientales asociados a las condiciones del puesto de trabajo, y las

estrategias de afrontamiento que cada uno de los teletrabajadores implemente en relación a los buenos hábitos de vida saludable, el fortalecimiento del vínculo de las relaciones familiares y sociales y los programas que se lideran desde la organización para favorecer el bienestar físico, mental y psicosocial de los teletrabajadores.

En términos generales los entrevistados perciben el teletrabajo como una modalidad positiva, que, si bien ha traído impactos de diversa índole, la generalidad se enfoca hacia la percepción positiva, en especial por la ganancia en tiempo, la optimización de recursos y el aprendizaje de nuevas formas de hacer las cosas. Ante los efectos menos favorables que se identifican, como los fisiológicos que son los más notables y algunos casos de efectos psicológicos y sociales representados en estrés y aislamiento, se evidencia que la implementación de estrategias para cuidar el bienestar han sido cruciales para ir mitigando estos efectos, de igual forma las estrategias implantadas por las entidades, llevan a mitigar de manera más contundente dichos efectos, ya que puede verse cómo a partir de las acciones tomadas por las empresas, las personas aprenden e incorporan acciones a su vida cotidiana que le permiten teletrabajar de una forma más adaptada y por ende saludable.

Se evidencia así que a nivel familiar el teletrabajo, trae beneficios para el bienestar de los teletrabajadores ya que les permite ahorro económico, optimización de tiempos, incremento de hábitos de vida saludables, lo cual favorece la calidad de vida familiar y disminuye los riesgos psicosociales asociados a factores intralaborales y extralaborales, que puedan afectar su salud mental. Sin embargo, para esto se hace necesario manejar un equilibrio, entre las labores desde el teletrabajo y aquellas actividades que permitan la socialización y el incremento de la actividad física, la recreación, hábitos de vida saludables, alimentación sana y fortalecimiento del vínculo familiar entre otras estrategias de afrontamiento.

Los efectos psicológicos experimentados por los teletrabajadores están más asociados a los efectos que conllevó la pandemia, más que al teletrabajo mismo, incrementados por las medidas de confinamiento que limitó la posibilidad de encontrar redes de apoyo en el entorno laboral y social, como estrategias para favorecer la salud mental.

Las características personales, condiciones de la tarea y del ambiente del hogar, juegan un papel determinando en los efectos en la salud mental de los teletrabajadores, teniendo en cuenta que

dichos efectos no se evidencian de manera igual en todos los trabajadores. Por lo cual se hace necesario que los teletrabajadores desarrollen estrategias de autogestión, planeación, automotivación y autoeficacia para el cumplimiento de metas laborales, habilidad importante en el teletrabajo, lo cual permite un equilibrio en el manejo del tiempo de la vida laboral y familiar.

Podemos concluir que uno de los principales efectos del teletrabajo en las personas está en la parte fisiológica; por lo cual las organizaciones deben disponer de espacios adecuados para la implementación del teletrabajo, cumpliendo requisitos de ergonomía, pausas activas saludables, pausas alimenticias, y control de los factores de riesgos a los que están expuestos los teletrabajadores con base en la matriz de peligros y valoración de riesgos que desde el área de seguridad y salud en el trabajo, deben ajustar con base en los lineamientos legales establecidos en el decreto 1072 de 2015 relacionados con el Sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y a su vez formalizar el contrato para esta modalidad de trabajo, cumpliendo con los requisitos legales vigentes en el país. Se concluye que las condiciones del puesto de trabajo a nivel ergonómico, físico, ambiental y psicosocial tienen efectos en la salud mental de los teletrabajadores.

De igual forma a nivel de las relaciones laborales el teletrabajo trae efectos negativos ya que disminuye la interacción con el entorno social, por el uso de las TIC , lo cual afecta el desarrollo de capacidades de trabajo en equipo teniendo en cuenta que los retos y objetivos que se plantean para el teletrabajo, son individuales y no colectivos lo que genera aumento del aislamiento y riesgos de generar depresión, estrés a causa de no contar con redes de apoyo a nivel laboral y equipos colaborativos que les facilite la gestión de emociones y estrategias de afrontamiento para sortear de manera conjunta la situaciones laborales retadoras y desafiantes, que superan las capacidades individuales de los teletrabajadores.

Al interior de las organizaciones los líderes y el área de talento humano deben identificar qué personas pueden ser teletrabajadores, ya que no todas las personas cuentan con el perfil para serlo, pues deben contar entre otras con competencias como la automotivación, disciplina, autonomía, que no requieren supervisión, alta orientación al logro, que se adapten al trabajo individual y que tengan habilidades en el manejo de las TIC; evaluar a su vez el entorno familiar y el impacto que tendría el teletrabajo para ellos, garantizando de esta manera que el teletrabajo genere bienestar y

proteja la salud mental de la población que se encuentra en esta modalidad de trabajo, evitando el desgaste emocional, agotamiento, cansancio y estrés que esto genera.

Así mismo se hace necesario que los líderes encuentren mecanismos y metodologías que favorezcan la coordinación y comunicación con sus equipos, de tal forma que aumente la motivación, satisfacción laboral y bienestar de los teletrabajadores; además de revisar las cargas de trabajo en la modalidad virtual para favorecer la salud laboral, física y emocional de los trabajadores.

Finalmente, se hace necesario que desde las organizaciones que han implementado la modalidad del teletrabajo, generen acciones para fortalecer los procesos de comunicación informal que se ha perdido a causa del distanciamiento físico que se genera desde el teletrabajo, de tal forma que se favorezca la interacción y redes de apoyo que faciliten el desarrollo de habilidades blandas para el trabajo colectivo y el fortalecimiento de los equipos colaborativos, lo cual beneficia el bienestar y la salud mental de los trabajadores.

En relación con las *Limitaciones* de este estudio se reconoce la situación de contingencia mundial generada por la propagación de la COVID-19, que implicó el aislamiento durante meses y la aceleración en la implementación de la modalidad de teletrabajo para poder dar continuidad a la economía y conservar la mayor cantidad de empleos posible. Antes de la pandemia el teletrabajo era una modalidad que por lo menos en Colombia estaba en proceso de implementación e incluso de normalización, por lo que no se tenían muchas claridades sobre la mejor forma de hacerlo. Ello hizo que la modalidad asumida por las empresas fuera el trabajo en casa por emergencia sanitaria, y solo en la medida que avanzó el tiempo y la contingencia se extendió, se terminaron de diseñar las normas y protocolos, que claramente han impactado positivamente en la implementación del teletrabajo en las empresas que lo han adoptado. Lo anterior dificulta evidenciar a fondo los efectos en la salud mental del teletrabajo, en la medida en que esta modalidad surgió como efecto de la pandemia, la cual por sí misma conllevó a afectaciones psicológicas y psicosociales que no obedecieron precisamente al teletrabajo como tal. Por lo cual se sugiere seguir profundizando en el tema una vez se establezca la situación generada por la pandemia.

En cuanto a las *Recomendaciones para investigaciones futuras* se sugiere que se profundice en temas relacionados con la comunicación informal desde el teletrabajo y cómo se pueden generar

estrategias para favorecer el relacionamiento y la interacción de los equipos colaborativos que beneficien el bienestar mental y psicosocial del teletrabajador.

Así mismo se sugiere profundizar en temas como el liderazgo y la manera en cómo los líderes de las organizaciones gestionan sus equipos, para que trabajen por objetivos comunes desde donde se encuentren y no por objetivos individuales como está contemplado actualmente el desempeño de las tareas desde el teletrabajo.

Se sugiere además profundizar en temas como el papel que juega la comunicación y la confianza de los líderes frente a la salud mental de los teletrabajadores.

*Respecto del Valor Práctico* de este estudio se puede decir que desde las áreas de gestión humana a partir de los resultados arrojados en este estudio se pueden retomar acciones para la implementación de modalidad de teletrabajo de manera organizada y con la planeación previa requerida, asegurando que se realice de manera rigurosa, atendiendo las normas y los protocolos que se definen para ello, propiciando la participación de los colaboradores de manera consensuada, de tal forma que se sientan involucrados en el proceso y favorezcan dicha gestión de cambio organizacional, validando la viabilidad del mismo desde las condiciones físicas, ambientales, organizacionales, administrativas entre otras, que garanticen el bienestar y la salud mental de los teletrabajadores.

## REFERENCIAS

- Acosta Pabón, D. S., Arce Martínez, K. D., Parra Montero, C. A. (2021). *Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extrae intra laborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades* [Trabajo de Grado, Universidad ECCI]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1130>
- Afonso, P., Fonseca, M., Teodoro, T., (2021). Evaluation of anxiety, depression and sleep quality in full-time teleworkers, *Journal of Public Health*, fdab164. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdab164>
- Alberca Ramos, L., Arizcum Ramos, L., Bolívar Soria, R., Buitrago Caraballo, A., Cristóbal Bayo, N., Cuño Galán, L., Doncel Moreno, B., López de Castro Prieto, I., López González, B., Lozano Andrés, A. (2020). *La atención a la salud mental en la pandemia de COVID -19* [Trabajo de Grado, Universidad de Alcalá]. <http://hdl.handle.net/10017/46467>
- Allen, T. D., Golden, T. D., Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40-68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Alonso Fabregat, M. B., Cifre gallego, E. (2002). Trabajo y salud: Un nuevo reto para la psicología. *Papeles del Psicólogo*, (83), 55-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>.
- Arias Ávila, C. A., Contreras Urrea, Y., Cubides Guerrero, J. E., García Cristiano, H., Ospina Angulo, M. (2020). *Impacto del Teletrabajo para la salud mental y física del personal administrativo de la empresa Tecnoductos SAS de Palmira* (Trabajo de grado). <http://hdl.handle.net/10823/2594>
- Arrieta Mestra, L. P., Blandón Otalvaro, J., Martínez Barrios, M. E. (2021). *La pandemia y los efectos en la salud mental de trabajadores en Colombia: trabajo en casa y su incidencia en los niveles de Engagement y Burnout en los trabajadores* [Trabajo de Grado, Universidad de Antioquia]. <http://hdl.handle.net/10495/18767>
- Arzaluz Solano, S. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *Región y Sociedad*, 17(32), 108-147. <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v17n32/v17n32a4.pdf>
- Bosch, M. J., Riumalló, M. P., Urzúa, M. J. (2020). *Trabajar a distancia: cifras y estrategias. Guía práctica* No. 10. Universidad de los Andes de los Andes.

[https://www.ese.cl/ese/site/artic/20200619/asocfile/20200619104012/\\_10\\_trabajar\\_en\\_remoto\\_cifras\\_y\\_estrategias.pdf](https://www.ese.cl/ese/site/artic/20200619/asocfile/20200619104012/_10_trabajar_en_remoto_cifras_y_estrategias.pdf)

- Carrasco-Mullins, R. (2021). Teletrabajo: ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *Revista FAECO sapiens*, 4(2), 1-14. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240001/index.html>
- Carrera Álvarez, E. R., Gamboa Yépez, D. M. (2021). Evaluación de la carga mental del personal operativo en una compañía de servicios (Centro De Atención Telefónica) en la modalidad de teletrabajo [Trabajo de Grado, Universidad Internacional SEK]. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4099>
- Castro Mora, P. A., Galarza Rincón, I. N., Galarza Rincón, S. J. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel psicosocial* [Trabajo de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/14550>
- Cataño Ramírez, S. L., Gómez Rúa, N. A. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Publica*, 5(1), 82-91. [https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2772](https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2772)
- Chisco Torres, O. A, Galvis González, M. N., Guerrero Santamaria, P. A., Roza Parra, P. S. (2020). *Promoción y Prevención de la salud mental – El teletrabajo se vive sin estrés* [Trabajo de Grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. <http://hdl.handle.net/10823/1974>
- Cifuentes Leiton, D. (2016). *Caracterización del teletrabajo desde versiones de integrantes del gobierno, empleadores y teletrabajadores. Una aproximación psicosocial* [Trabajo de grado de maestría, Universidad del Valle]. <http://hdl.handle.net/10893/14986>
- Convenio sobre el trabajo a domicilio, 1996. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312322](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312322)
- Crawford, J. O., MacCalman, L., Jackson, C. A. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine*, 61(6), 385-394. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071>
- De Sio, S., Cedrone, F., Nieto, H. A., Lapteva. E., Perri, R., Greco, E., Mucci, N., Pacella E., Buomprisco, G. (2021). Telework and its effects on mental health during the COVID-19 lockdown. *European Review for Medical and Pharmacological Sciences*, 25(10), 3914-3922. [https://doi.org/10.26355/eurrev\\_202105\\_25961](https://doi.org/10.26355/eurrev_202105_25961)
- Fernández-Tapia, J., Bravo Salazar, R. G. (2019). El teletrabajo en América Latina: derecho de segunda y cuarta generación y de ciudadanía digital. *Crítica Y Resistencias. Revista De Conflictos Sociales Latinoamericanos*, (9), 17-38. <https://www.criticayresistencias.com.ar/revista/article/view/118>
- Forero Velasco, L. S., Rodríguez Revilla, P. E., Ruiz Rodríguez, L. V., Saavedra-Robinson, L. A., Palencia-Sánchez, F. (2021). *El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y*

*sus implicaciones en la salud y la productividad: una revisión narrativa de la literatura.*  
Working paper. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3831621>

- Gabini, S. (2016). Trabajo Flexible: Conceptualización y Estado del Arte del Constructo. *Investigación administrativa*, 45(118). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782016000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000200005&lng=es&tlng=es)
- Gentilin, M. (2020, 9 de junio), *Pasado, presente y futuro del Teletrabajo. Reflexiones teóricas sobre un concepto de 50 años.* <https://interfono.com/cronologia-del-teletrabajo/>
- Gil-Monte, P. R., García-Juegas, J. A., Caro Hernández, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-96902008000100012](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902008000100012)
- Gómez Vélez, M. A., Calderón Carrascal, P. A. (2017). Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*, (23), 189-217. <https://doi.org/10.25057/25005731.871>
- Gómez, S., Guarín, I., Uribe, S. L., Vergel, L. (2019). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *Revista de Investigación, administración e Ingeniería*, 8(1), 44-52. <https://doi.org/10.15649/2346030X.802>
- Grobler, P. A., de Bruyn, A. J. (2012). Flexible work practices (FWP) - an effective instrument in the retention of talent: A survey of selected JSE-listed companies. *South African Journal of Business Management*, 42(4), 63-78. <https://hdl.handle.net/10520/EJC22430>
- Guzmán Duque, A. P., Abreo Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Forum Empresarial*, 22(2), 5-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. P. (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Companies Inc. <http://www.freelibros.com>
- Herrera Cortés, E. V., Méndez Molano, J. (2021). *Análisis de los riesgos psicosociales asociados en pandemia en trabajadores de empresas colombianas* [Trabajo de grado, Universidad ECCI]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1204>
- Kitagawa, R., Kuroda, S., Okudaira, H., Hideo, O. (2021), Working from Home: Its Effects on Productivity and Mental Health. *Discussion papers 21024, Research Institute of Economy, Trade and Industry (RIETI)*. <https://www.rieti.go.jp/en/publications/summary/21030023.html>
- Kossek, E. E., Michel, J. S. (2010). *Flexible Work Schedules*. En S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of industrial and organizational psychology. Vol. 1: Building and developing the organization* (pp. 535-572). American Psychological Association.

- Lafuente Ibañez, C., Marin Egoscozabal, A. (2008), Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista escuela de Administración de Negocio*, (64), 5-18. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981002>
- Lara, K. (2021). *El teletrabajo y su influencia en el bienestar emocional de los trabajadores en periodo de confinamiento por el Covid 19: Propuesta de una guía práctica para el manejo del estrés laboral* [Trabajo de grado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16958>
- López, N. W., Pérez-Simón, C. M., Nagham-Ngwessitcheu, E. G., Vasquez-Ubago, M. (2014). Trabajo, un enfoque desde la perspectiva de la salud laboral. *Revista de Medicina y Seguridad en el Trabajo*, 60(236), 587-599. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2014000300009>
- Mendoza Restrepo, M. A., Parra Romero, N., Suárez Borja, J. P. (2021). *Implementación de herramientas psicológicas de tercera generación cognitivo - conductuales para el manejo del estrés en el teletrabajo* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/34683>
- Ministerio de las Tecnologías de la Información. (2020). *Quinto Estudio de Percepción y Penetración del Teletrabajo*. <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-179224.html>
- Ministerio de Salud. Resolución 8430 de 1993, Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Colombia.
- Ministerio del Trabajo. (2020, 17 de marzo). *Circular N° 021 de 2020*. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0021.pdf/8049a852-e8b0-b5e7-05d3-8da3943c0879?t=1584464523596>
- Moirano, G., Ibarra, L., Riera, V., Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: Un diagnóstico preliminar para la Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72-102. <https://doi.org/10.52292/j.eca.2021.2109>
- Montero Ulate, B., Vasconcelos Vasquez, K. L., Arias Murillo, G. (2020). Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 109-125. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).109-125](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).109-125)
- Olivares Andrade, R. (2014). *Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por trabajadores de una empresa de servicios* [Trabajo de grado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano). <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/1379/tpsico%20541.pdf?sequence=1>
- Ordóñez Parada, A. I., Flores Morales, C. R., Chávez Márquez, I. L. (2017). Condiciones de teletrabajadores en la relación trabajo – familia, en la ciudad de Chihuahua [ponencia]. *XXII Congreso Internacional de Contaduría, Administración d Informática FCA-UNAM*, Ciudad de México, México. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/2.01.pdf>

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Los servicios de salud mental se están viendo perturbados por la COVID-19 en la mayoría de los países, según un estudio de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
- Paoli, G. (2021, 17 de mayo). *Salud Mental: el verdadero reto del teletrabajo*. <https://www.gabrielapaoli.com/salud-mental-el-verdadero-reto-del-teletrabajo/>
- Ramírez, A. (2021). *Estrategias para la Construcción de un Entorno Laboral Saludable: la experiencia de una empresa del sector tecnológico* [Trabajo de grado, Universidad Internacional SEK]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/9/browse?type=author&order=ASC&pp=20&value=Ram%C3%ADrez+Garc%C3%ADa%2C+Angelica+del+Valle>
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(3), 1-29. <https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i3.1450>
- Rappaccioli Salinas, R., Hernández Flores, F., Zamora Madrigal, A. (2021). Repercusiones en la salud a causa del teletrabajo. *Revista Médica Sinergia*, 6(2), e641. <https://doi.org/10.31434/rms.v6i2.641>
- Restrepo Lara, L. M., Mesa Cruz, N. C. (2021). *Retos e implicaciones en seguridad y salud en el trabajo en la modalidad de trabajo en casa, como respuesta en tiempos de pandemia por Covid-19 en Colombia* [Tesis Maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. <http://hdl.handle.net/10554/55539>
- Rodríguez Mejía, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000100002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002)
- Rojas-Bernal, L. A., Castaño-Pérez, G. A., Restrepo-Bernal, D. P. (2018). Salud mental en Colombia. Un análisis crítico. *Revista CES Medicina*, 32(2), 129-140. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2611/261157250007/261157250007.pdf>
- San Juan, C. (2020). *Estudio comparado de la legislación sobre Teletrabajo en los países de América Latina y el Caribe*. <http://www.relats.org/documentos/SST.ALC.General.SanJuanJulio2020.pdf>
- Santos, A., Sierra, Y. (2019). Comprensión psicosocial del teletrabajo: riesgos emergentes y protectores – (Estudios de Caso Colombia). En S. Franco, E. Escudero. (Eds.), *El presente del futuro del trabajo II Psicología y organización del trabajo XVI* (pp. 249-262). Psicolibros Universitario.
- Seguros SURA. (2020). Salud mental en personal médico y asistencial guía de comprensión para protegerla en tiempos del covid-19. <https://www.segurossura.com.co/documentos/comunicaciones/covid-19/empresas/guia-de-comprension-para-protger-la-salud-mental-personal-medico-asistencial.pdf>

- Tejada Becerra, C. C., Reyes Zuluaga, L. F. (2021). Teletrabajo, impactos en la salud del talento humano en época de pandemia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(2), e6553. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.6553>
- Toledo, P. (2021). Análisis comparativo de las leyes sobre el teletrabajo en el Cono Sur. *Journal of Management & Business Studies*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.32457/jmabs.v3i1.1578>
- Venegas Tresierra, C., Leyva Pozo, A. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores a propósito del distanciamiento social. *Revista Española de Salud Pública*, 94. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/esSiqueira/ibc-199998>
- Ye, L. R. (2012). Telecommuting: Implementation for Success. *International Journal of Business and Social Science*, 3(15), 20-29. [http://ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_15\\_August\\_2012/4.pdf](http://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_15_August_2012/4.pdf)
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. (4 Ed.). Sage Publications.
- Zumarraga Nieto, D. B. (2020). *Análisis del proceso neuropsicológico de la emoción en el afrontamiento de estrés y ansiedad en los trabajadores de empresas de servicios* [Trabajo de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19562>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuadro síntesis propuesta de investigación

#### Efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector de servicios de la ciudad de Medellín

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO DE REFERENCIAS CONCEPTUALES	METODO			
				Tipo de Estudio	Sujetos	Instrumento	Procedimiento
<b>Efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector de servicios de la ciudad de Medellín</b>	¿Cuáles son los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector servicios en la ciudad de Medellín?	<p><u>General</u></p> <p>Identificar los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de trabajadores del sector servicios en la ciudad de Medellín.</p> <p><u>Específicos</u></p> <p>Conocer la percepción sobre los efectos del teletrabajo en su salud mental, que tienen un grupo de trabajadores del sector de servicios.</p> <p>Describir las causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de teletrabajadores del sector servicios.</p>	Aproximación al teletrabajo, teletrabajo una modalidad de trabajo flexible, Teletrabajo y su Legislación, Teletrabajador: tipología y característica, Teletrabajo en empresas de servicios, Salud mental y trabajo, Implicaciones del teletrabajo en la salud mental, Teletrabajo, estrés laboral como síntoma de afectación de	Cualitativo Descriptivo Transversal Estudio de caso	10 trabajadores con contrato laboral y modalidad de teletrabajo superior a 9 meses de una empresa de servicios tecnológicos	Entrevistas a profundidad Categorías rastreo:  Percepción del impacto del teletrabajo, efectos en la salud mental, causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental, estrategias para el cuidado de la salud mental.	<p>Fase I: Contextualización</p> <p>Fase II: trabajo de campo</p> <p>Fase III: Organización, presentación y análisis de los datos.</p>

		Describir las estrategias utilizadas por los teletrabajadores y la empresa de servicios, para el cuidado de la salud mental.	la salud laboral, salud mental en empresas de servicios, riesgos de la salud mental derivados del teletrabajo, causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental				
--	--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 2. Propósito, Estructura, Protocolo del instrumento y Consentimiento informado

### Propósito

**Qué:** Indagar acerca de los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de teletrabajadores del sector de servicios en la ciudad de Medellín.

**Cómo:** A través de una entrevista semiestructurada desarrollada individualmente.

**Para qué:** Para comprender los efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de teletrabajadores del sector de servicios en la ciudad de Medellín.

**En quiénes:** En un grupo de 10 teletrabajadores con contrato laboral y con una antigüedad superior a 6 meses.

**Dónde:** En una empresa de servicios financieros de la ciudad de Medellín

**Cuándo:** En el mes de octubre de 2021

Estructura del instrumento de indagación sobre efectos del teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de teletrabajadores del sector servicios de la ciudad de Medellín

Objetivos específicos	Categorías de rastreo /análisis de datos	Subcategorías	Preguntas
Conocer la percepción de los efectos del teletrabajo sobre la salud mental, que tienen un grupo de teletrabajadores del sector de servicios	Percepción del impacto del Teletrabajo	Impacto del teletrabajo en las relaciones familiares, laborales y sociales	¿Qué impacto ha tenido el teletrabajo en sus relaciones familiares?
			¿Qué impacto ha tenido el teletrabajo en sus relaciones laborales?
			¿Qué impacto ha tenido el teletrabajo en sus relaciones sociales?
	Percepción del impacto del teletrabajo en las relaciones familiares, laborales y sociales	¿Cómo se siente frente al impacto que ha tenido el teletrabajo en estas relaciones?	
Efectos en la salud mental	Efectos fisiológicos	¿Ha experimentado efectos fisiológicos del teletrabajo como dolor de cabeza, dolores musculares, variación de peso, entre otros? ¿Por qué?	

		Efectos psicológicos	¿Ha experimentado efectos psicológicos del teletrabajo como estrés, tristeza, sensación de soledad? ¿Por qué?
		Efectos sociales	¿Ha experimentado efectos en su vida social por el teletrabajo, como aislamiento, falta de comunicación, pérdida de relaciones? ¿Por qué?
Describir las causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental de un grupo de teletrabajadores del sector servicios.	Causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental	Organización del trabajo	¿Considera que la forma como está organizado el trabajo actualmente están afectando su bienestar físico, mental y social? ¿Por qué?
		Condiciones del trabajo	¿Siente que las condiciones actuales del trabajo están afectando su bienestar físico, mental y social? ¿Por qué?
		Relaciones del trabajo	¿Considera que la forma como se están dando las relaciones del trabajo están afectando su bienestar físico, mental y social? ¿Por qué?
Describir las estrategias utilizadas por los teletrabajadores y la empresa de servicios, para el cuidado de la salud mental.	Estrategias para el cuidado de la salud mental	Estrategias personales	¿Qué acciones ha realizado para cuidar su bienestar físico, mental y social desde que empezó a teletrabajar?
		Estrategias laborales	¿Qué acciones ha realizado la empresa para el cuidado del bienestar físico, mental y social de sus teletrabajadores?
		Estrategias familiares y sociales	¿Qué acciones han pactado con sus familiares y amigos para el cuidado de su bienestar físico, mental y social?

## **Protocolo de entrevista sobre efectos del teletrabajo sobre salud mental de un grupo de trabajadores del sector servicios de la ciudad de Medellín**

### **Datos sociodemográficos**

Sexo:

Edad:

Estado civil:

Número de personas a cargo:

Edad de las personas a cargo:

Nivel educativo:

Número de personas con las que convive:

### **Descripción de las condiciones ocupacionales de un grupo de teletrabajadores del sector de servicios en la ciudad de Medellín**

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?
- ¿Cuál es el nombre del cargo que está desempeñando?
- ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?
- ¿Cuál es el nivel de cargo que ocupa en la empresa?
- ¿Cuáles son las funciones que desempeña actualmente?
- ¿Cuál es el nivel de autonomía que tiene en el cargo?
- Qué modalidad de teletrabajo pactó con la organización: ¿autónomo, suplementario o móvil?
- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en modalidad teletrabajo?
- ¿Dónde realiza el teletrabajo: ¿en casa, o en qué otro lugar?

- ¿La forma de comunicación que tiene con la empresa en teletrabajo es permanente y monitoreada, o acuerdan reuniones esporádicas de seguimiento?
- Describa las condiciones del entorno físico donde realiza el teletrabajo.

**Percepción sobre los efectos del teletrabajo en su salud mental, que tienen un grupo de trabajadores del sector de servicios**

- ¿Qué impacto ha tenido el teletrabajo en sus relaciones familiares?
- ¿Qué impacto ha tenido el teletrabajo en sus relaciones laborales?
- ¿Qué impacto ha tenido el teletrabajo en sus relaciones sociales?
- ¿Cómo se siente frente al impacto que ha tenido el teletrabajo en estas relaciones?

**Causas relacionadas con teletrabajo sobre la salud mental**

- ¿Considera que la forma como está organizado el trabajo actualmente están afectando su bienestar físico, mental y social? ¿Por qué?
- ¿Siente que las condiciones actuales del trabajo están afectando su bienestar físico, mental y social? ¿Por qué?
- ¿Considera que la forma como se están dando las relaciones del trabajo están afectando su bienestar físico, mental y social? ¿Por qué?

**Estrategias utilizadas por los teletrabajadores y la empresa de servicios, para el cuidado de la salud mental.**

- ¿Qué acciones ha realizado para cuidar su bienestar físico, mental y social desde que empezó a teletrabajar?
- ¿Qué acciones ha realizado la empresa para el cuidado del bienestar físico, mental y social de sus teletrabajadores?
- ¿Qué acciones han pactado con sus familiares y amigos para el cuidado de su bienestar físico, mental y social en teletrabajo?

**Maestría en Desarrollo Humano Organizacional**  
**Universidad EAFIT**  
**DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento de conformidad con ley 1581 de 2012 y sus reglamentaciones, es proveer a los participantes de esta investigación una explicación de la naturaleza de la misma, al igual que su rol como participantes.

**Título del trabajo de investigación:** Efectos del teletrabajo sobre salud mental de un grupo de trabajadores del sector servicios de la ciudad de Medellín

Investigadoras: *Diana Yannete Zuluaga, Luz Eugenia Botero, Aleida Carvajal*

Esta entrevista hace parte del proceso de recolección de datos para el trabajo de investigación que desarrollamos en la Maestría en Desarrollo Organizacional de la Universidad EAFIT.

Algunas consideraciones:

- La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.
- La información obtenida con la entrevista será de uso exclusivo para este trabajo de investigación.
- La intervención del entrevistado será anónima en la consolidación de la información.
- La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- Al participar en este estudio, el entrevistado responderá con libertad y en sus términos las preguntas realizadas por el entrevistador. También podrá entregar información adicional que considere pertinente para el objeto de la investigación.
- Concedo que la entrevista sea grabada, lo cual se requiere para la labor de transcripción y análisis de la información.
- Este consentimiento es válido para todas las entrevistas relacionadas con el tema, pues en ocasiones se puede requerir más de una entrevista.

Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad.

Usted puede ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre los datos suministrados en este formulario, mediante escrito dirigido a **Diana Yannete Zuluaga, Luz Eugenia Botero o Aleida Carvajal** a la dirección de correo electrónico [dzuluazu@eafit.edu.co](mailto:dzuluazu@eafit.edu.co), [lboteros@eafit.edu.co](mailto:lboteros@eafit.edu.co), [acarvaj8@eafit.edu.co](mailto:acarvaj8@eafit.edu.co) ; indicando en el asunto el derecho que desea ejercer, o mediante correo ordinario remitido a la dirección: Carrera 43B No. 15Sur -15 Oficina 802, Edificio Xerox.

Se le informa al participante voluntario y titular de la información que los datos suministrados se conservarán por seis meses a través de medio digital y de manera segura en los computadores de las investigadoras, de manera oculta, con los datos anónimos. Una vez superado el tiempo de 6 meses los datos serán destruidos.

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

CC: \_\_\_\_\_

*¡Agradecemos su sincera participación!*