



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
PROMOCION Y PREVENCION DE LA SALUD MENTAL – EL TELETRABAJO SE VIVE
SIN ESTRÉS

PRESENTA:

OMAR ANDRÉS CHISCO TORRES CÓDIGO 1411021108
MARTHA NANCY GALVIS GONZÁLEZ CÓDIGO: 1511025345
PAOLA ANDREA GUERRERO SANTAMARIA CÓDIGO 1521025145
PAULA SUSANA ROZO PARRA CÓDIGO 1521021568

SUPERVISOR:

ANGELA GISSETTE CARO DELGADO.

BOGOTÁ, MARZO - JULIO DE 2020.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	3
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta de investigación.	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.	5
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de Referencia	7
Marco conceptual.....	7
Marco teórico.....	8
Marco empírico.	12
Capítulo 3. Metodología	14
Tipo y diseño de investigación	14
Participantes.....	15
Instrumento de recolección de datos.....	15
Estrategia de análisis de datos.....	15
Consideraciones éticas.....	16
Resultados.....	16
Discusión.....	22
Conclusiones.....	24
Limitaciones.....	25
Recomendaciones	25
Referencias bibliográficas.....	26
Anexos	30

Tabla 1. <i>Datos sociodemográficos.</i>	17
Tabla 2. <i>Datos sociodemográficos.</i>	18
Tabla 3. <i>Frecuencia de síntomas (nivel fisiológico).</i>	19
Tabla 4. <i>Frecuencia de síntomas (nivel Social).</i>	20
Tabla 5. <i>Frecuencia de síntomas (nivel laboral).</i>	21
Tabla 6. <i>Frecuencia de síntomas (nivel emocional).</i>	22

No se encontraron entradas de tabla de contenido.

Resumen.

El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo es un fenómeno real y actual que ha encontrado nuevas formas de emerger dado que se viene incorporando cada vez más en Colombia en los últimos años, además es una decisión que cada día implementan más empresas de todos los sectores pues se adapta a las necesidades y circunstancias actuales que estamos viviendo. El objetivo es identificar y fomentar la promoción y prevención del estrés laboral en las personas que están vinculados laboralmente o que actualmente trabajan en modalidad de teletrabajo, analizar desde una perspectiva investigativa identificando opciones que beneficien el nivel de vida de los teletrabajadores. La ruta metodológica se considera documental, con un alcance descriptivo, de tipo cualitativo, cuenta con una población seleccionada de teletrabajadores de diferentes organizaciones de edades entre 20 a 55 años a los cuales se le aplico un test y una encuesta a través de plataformas digitales, con los resultados se evidencio los síntomas fisiológicos persistentes siendo sobresalientes los problemas de sueño y tensiones musculares, en cuanto a la situación socioemocional se destacó que la falta de concentración y dedicación en el trabajo obedece muchas veces a las distracciones domésticas, y que la situación socioemocional del teletrabajador en algunos casos es de soledad y aislamiento, lo que genera sentimientos de frustración e ideas de cambio de modalidad laboral; de otra parte se determinaron unas características sociodemográficas de quienes realizan teletrabajo para lograr determinar el estrés que vive el teletrabajador.

Palabras clave: Teletrabajo, estrés laboral, promoción y prevención.

Capítulo 1.

Introducción.

En la actualidad el uso y manejo de las TIC han cambiado las maneras de trabajar la forma en el mundo moderno, trayendo así una revolución a nivel laboral, ya que propone que los empleados ejerzan sus funciones desde sus casas, llamando a esta modalidad Teletrabajo (Cataño & Gómez, 2014; Tapasco & Giraldo; 2020). Esta nueva oferta laboral es relativamente nueva, pues las organizaciones han decidido ir más a la vanguardia, ofreciendo a sus colaboradores comodidad y flexibilidad sin que ello afecte la eficacia y la productividad; razón por la cual algunos países como EE.UU., España, Argentina, México, Brasil, Bélgica, Gran Bretaña, Uruguay, Colombia, entre otros (MinTIC, 2020; Cataño & Gómez, 2014) han comenzado a promover esta modalidad de empleo, generando así beneficios y condiciones que garanticen una buena adaptación.

Sin lugar a dudas el teletrabajo es una nueva oportunidad laboral, pero al igual que toda operación laboral no está exenta de los riesgos como lo es el estrés, pues las obligaciones del trabajo en algunas ocasiones pueden afectar el equilibrio entre las áreas personales y las profesionales, ya que las responsabilidades abruman o sobrepasan al empleado (Rubini, 2012), lo cual impacta en su desempeño laboral aunque cabe mencionar que el buen manejo del estrés puede motivar al trabajador a lograr nuevos objetivos.

Esta es una de las razones por las cuales el presente trabajo pretende observar y determinar las causas que provocan el estrés laboral en personal que está vinculado laboralmente en modalidad de Teletrabajo para ello se llevara a cabo un estudio que tendrá una duración de 45 días y contara con una población voluntaria de diferentes empresas, estos Teletrabajadores estarán dentro de una categoría de edades entre 20 a 55 años y serán de nacionalidad Colombiana, ellos a través de una encuesta y un test de estrés laboral nos darán una perspectiva más real a esta problemática permitiendo conocer su percepción del estrés laboral por realizar teletrabajo, su nivel de estrés laboral, sus hábitos de trabajo y el manejo del tiempo, además de los Pro y Contra de esta modalidad, cabe resaltar que estos cuestionarios serán diligenciados de forma digital en una plataforma digital.

Con los datos obtenidos el equipo investigativo pretende contribuir con la construcción de medidas que favorezcan la condición de vida y el estrés laboral de los Teletrabajadores además de contribuir con el desarrollo e investigación científica de las nuevas modalidades de trabajo, sus beneficios y la prevención del riesgo del estrés laboral.

Descripción del contexto general del tema.

En Colombia son casi 122 mil personas que hacen Teletrabajo (TT) según el estudio elaborado por la Corporación Colombiana Digital y el Centro Nacional de Auditoria para el ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el año 2018 (MinTIC, 2020), también se destaca en la publicación las ciudades en las que hay mayor TT siendo estas: Bogotá (63.995), Medellín (29.751), Cali (13.379), Bucaramanga (4.992) y Barranquilla (4827) (MinTIC, 2020) pero se cree que esta población amentado, ya que los beneficios de esta modalidad sean incrementado. Es importante mencionar que el estrés producido por el trabajo sea empezado a considerar como un factor de alto riesgo que incide en ciertas enfermedades y trastornos en algunos casos problemas mentales como la ansiedad, depresión, dificultad para conciliar el sueño, entre otros (). Además, el estrés también se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral y productivo, ya que a nivel individual afecta el bienestar físico y psicológico y a nivel colectivo perjudica la organización y el ambiente laboral.

Según datos estadísticos sobre la salud y el trabajo en países en desarrollo e industrializados se estima que el 75% de la fuerza laboral mundial vive y trabaja en países en crecimiento, entre el 20 y 25% de los trabajadores en naciones desarrolladas pueden tener exposiciones riesgosas en el trabajo, un 50% de los trabajadores considera que su trabajo es mentalmente demandante.(OMS, 2008).

Estas cifras han motivado a muchos investigadores a desarrollar estudios acerca del Teletrabajo desde perspectivas del empleado y el empleador, uno de ellos fue el que realizo la Universidad Militar Nueva Granada en Bogotá (2017) con Teletrabajadores de entidades públicas y Privadas para generar una matriz de factores de riesgos laborales que

se pueden presentar en esta forma de trabajo (Gómez, Guarín, Uribe & Vergel, 2020, p 45).

Otro estudio fue el realizado por el Ministerio de Trabajo y FASECOLDA (Cámara Técnica de Riesgos Profesionales de la Federación de Aseguradores Colombianos) en 2018, el cual generó una guía de prevención de peligros asociados al TT (Teletrabajo) desde la perspectiva de quien contrata y quien trabaja bajo esta modalidad además de dar pautas acerca de estilos y ambientes que benefician a los colaboradores pero todo eso se basa en las normas establecidas respecto a la salud y seguridad en el trabajo (Ministerio de Trabajo, 2018; Gómez, Guarín, Uribe & Vergel, 2020, p 45).

Aunque también hay un estudio realizado en Manizales en el año 2019 que menciona los miedos o inseguridades de algunos empresarios por implementar esta modalidad como lo evidencia Tapasco y Giraldo en su artículo *“Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo”*. Como se puede evidenciar estos estudios se han dado dentro de contextos innovadores que buscan potenciar el rendimiento laboral, mejorar el entorno vital de los trabajadores proteger el hábitat y disminuir la movilidad de las ciudades (Libro Blanco del Teletrabajo, 2014), es por ello que la presente investigación quiere dar un pequeño aporte respecto al cuidado y desarrollo de la salud mental en relación al estrés laboral que puede generar el Teletrabajo.

Planteamiento del problema

En Colombia el teletrabajo es una determinación que las organizaciones han tenido que poner en marcha, algunas por la certeza y convicción de que la productividad está completamente ligada al bienestar de sus funcionarios y otras por las actuales circunstancias de confinamiento que vive el mundo, no obstante es inevitable hablar de estrés cuando se habla de trabajo, debería suponerse que al estar el colaborador en un ambiente de bienestar donde no tiene que realizar desplazamientos, tiempo para familia y amigos este no debería tener ningún tipo de estrés, sin embargo las investigaciones apuntan a que es una realidad que va en aumento pues de acuerdo a los estudios

realizados previamente las responsabilidades y obligaciones del empleo generan un alto nivel de estrés y pueden afectar el desarrollo equilibrado de todas las áreas (personal, familiar, social o laboral), un punto que sin lugar a dudas se aplica tanto en el trabajo realizado presencial como en el teletrabajo, debido a que las sensaciones de un colaborador con estrés son la angustia, la tensión o la frustración al considerar que no pueden enfrentar las diferentes circunstancias laborales que se presentan.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son las causas que generan estrés laboral en las personas que están vinculadas en modalidad de teletrabajo en empresas colombianas?

Objetivo general.

Identificar y analizar las causas que generan estrés laboral en personal que está vinculado laboralmente en modalidad de Teletrabajo en empresas colombianas.

Objetivos específicos.

- ∅ Establecer las razones primordiales por las que los trabajadores en la modalidad de teletrabajo presentan estrés laboral.
- ∅ Determinar el impacto que genera el estrés laboral en las personas vinculadas en la modalidad de teletrabajo.
- ∅ Considerar prácticas que minimicen el estrés laboral de los teletrabajadores, mediante la información recopilada a través de los cuestionarios.

Justificación.

La transformación laboral ha traído consigo diversas modalidades entre ellas el Teletrabajo, que es como algunos autores dirían es la nueva forma de realizar actividades

extramuros para una organización, de forma remunerada y usando el soporte tecnológico de la empresa, reconociendo así dos implicaciones que la hacen diferente estas son, primero: trabajo en un lugar distinto a la oficina o instalaciones de producción y segundo: uso de las TIC para realizar esta labor (Organización Internacional del Trabajo, 2016). Pero siempre teniendo en cuenta el bienestar del empleado, para ello, la psicología ha tomado fuerza y en diferentes estudios como los que resalta Rodríguez, Moreno, Rivas, Álvarez y Sáenz, citando a Luthans (2002), en los cuales el Teletrabajo es una práctica, programa y política organizacional favorable para la familia que amplía la ejecución laboral y reduce los niveles de estrés.

Es por ello que se reconoce que toda clase de trabajo produce estrés, algunos más que otros, es por esto surge la necesidad de indagar desde la perspectiva de la Psicología el teletrabajo, ya que es un proceso en el que una persona o grupo está vinculando laboralmente y socialmente, generando así una constante evolución en el individuo que puede ser positiva si el nivel de estrés es normal o negativa si las demandas laborales son vistas de forma exagerada, convirtiéndose entonces en imprescindible hallar herramientas para prevenir las enfermedades psicosociales y la búsqueda de fortalezas en cada uno de los trabajadores, haciendo que su comportamiento vaya de acuerdo a los objetivos empresariales e individuales disminuyendo sus sentimientos negativos, reforzando los positivos, para que al final el teletrabajador se sienta cómodo.

Siendo importante comprender como lo dice la investigación liderada por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, España (Erro, Nagore, Esparza, Oroz, Oteiza y Sorbet, 2008), que el teletrabajo está descrito por el lugar donde se ejecute la actividad, considerando que no es el mismo sitio que proporciona la compañía en una oficina o lugar de producción, del mismo modo, se debe tener en cuenta que el teletrabajo no puede funcionar sin hacer uso de las TIC. Además de analizar las causas, percepciones, hábitos, entre otros, para que ayuden a los investigadores avanzar en la creación de estrategias optimas que una empresa o Teletrabajador pueda aplicar con el fin de reducir el estrés laboral en empleados que realizan teletrabajo y así ayudar para que esta nueva forma de trabajar tenga más herramientas que permitan gestionar mejor las situaciones personales y laborales. El equipo investigativo al realizar el proyecto le

permite no solo conocer sino crear y aplicar medidas contribuyan a mitigar el problema de la investigación siendo un factor de alta incidencia en el mundo laboral.

Sustentar la relevancia de investigar la situación describiendo sus consecuencias y su correlación con el bienestar de los habitantes en Colombia o en otros contextos similares. La utilidad del estudio para el campo académico y profesional. Se responde al por qué y el para qué es importante y necesario realizar dicha investigación.

Capítulo 2.

Marco de Referencia

Marco conceptual.

Es necesario abordar y ampliar los diferentes conceptos que nos llevan a tener una mejor visual de este fenómeno.

Teletrabajo: Para nuestra investigación es relevante lo que define la OIT respecto al teletrabajo "Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación". (Citado en Vittorio Di Martino, 2004).

Estrés Laboral: Considerada una enfermedad del mundo moderno, se ha afirmado que es "*la epidemia del siglo XXI*" (Organización Internacional del Trabajo). Generalmente se da por la presión generada en el entorno laboral donde se sobrepasa la exigencia de las labores encomendadas con la capacidad o recursos para desarrollarlas efectivamente.

Ministerio de las TIC: En Colombia según la Ley 1341 o Ley de TIC se denominada de esta forma a la entidad gubernamental que se encarga de realizar las políticas de las tecnologías de la información y comunicaciones, igualmente promueve dichas políticas y

crea planes, programas y proyectos enfocados en llevar la tecnología a todos los rincones de Colombia.

Riesgo Psicosocial: La Organización Internacional del Trabajo (OIT 1984), lo precisó como “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”

Marco teórico.

En la época de la globalización, donde el universo empresarial fluye apresuradamente y tiene altos estándares de competencia, se ve claramente un aumento en las peticiones y requerimientos a los colaboradores, afrontando así horarios laborales extendidos, desgastantes y con alta exigencia de productividad y cumplimiento de metas e indicadores.

Con esta variación en la forma de vida organizacional es notable el incremento en las enfermedades originadas por el trabajo que afectan no solo físicamente si no psicológicamente, como muestra encontramos el Síndrome de Burnout, el cual tiene alcances negativos en todos los ámbitos del ser y en las instituciones, dado que en el mundo actual ha cobrado cada vez más importancia las diferentes enfermedades derivadas del trabajo, se realiza una recopilación teórica de artículos académicos, libros y revistas científicas exponiendo una perspectiva del origen, transformación, componentes antecedentes y el actual estado del Síndrome de Burnout.

Al hacer este estudio del síndrome, se justifica en la necesidad de las organizaciones por preocuparse adecuadamente por el nivel emocional y laboral de sus trabajadores, ya sea por políticas internas respecto a la satisfacción de la compañía o pretendiendo encontrar una mayor eficacia y rentabilidad; los nuevos parámetros administrativos y de recursos humanos indican que en la medida que el colaborador sienta bienestar físico y psicológico tiende a desarrollar con más eficacia su labor.

En el transcurrir del tiempo la palabra estrés ha sido calificado con diferentes significados, lo primero es que se concibe de índole externo, de igual manera se hace referencia a las respuestas tanto físicas como psicológica de un individuo frente las situaciones externas, es decir en la interacción entre las distintas situaciones, el estrés provoca tensión y molestia en las personas generando consecuencias sobre la salud.

Bittar, (2008), derivado del estrés aparece el concepto de Burnout. Pues a pesar que no existe un concepto único sobre el Burnout cuya definición más pertinente es estar quemado o desgastado por el trabajo, los conceptos existentes hacen acotación a que es la respuesta al estrés laboral repetitivo, generando emociones que producen sentimientos y condiciones perjudiciales a nivel personal y organizacional, se han indicado como principios del estrés múltiples elementos, muchos de estos significativos para las causas de esta revisión teórica, los relativos al ámbito laboral (condiciones ergonómicas y del ambiente, solicitudes, contenidos, nuevas tecnologías, políticas y estructuras de la institución) y los personales (desempeño de los roles, relaciones interpersonales y grupales, e incertidumbre).

El síndrome de estar desgastado desde su llegada y hasta la actualidad ha sido descrito por varios autores, y se ha transformado extendiendo así su marco de referencia. Burnout fue citado por primera vez en la literatura en 1969 por Bradley quien lo sintetizó como un fenómeno psicológico que sucedía en las actividades que suministran ayuda humanitaria, (Bradley, 1969), pero fue en 1974 cuando Freudenbergler indicó que era “un estado de fatiga o frustración que aparece como resultado de la devoción a una causa, a un estilo de vida, o a una relación que no produce las recompensas esperadas”, (Freudenbergler, 1974, p. 159).

Según Ekstedent (2005) hay una segmentación del término, que contiene la línea de Freudenbergler que incorpora un enfoque clínico, y la de Maslach y Pines que tiene desde el punto de vista científico una perspectiva social. Freudenbergler en el año 1983 amplió su concepto reconociendo el Burnout como un síndrome, igualmente ingreso otras

constantes (personalidad, desempeño laboral, relaciones interpersonales, forma de vida), también expuso que este intervenía en la persona y en la organización.

Siguiendo con la corriente de Ekstedent, el siguiente segmento de investigación es el de Maslach, este lo cataloga como un síndrome de fracaso personal que correspondía a demasiadas exigencias emocionales internas y externas, que en su mayoría son difíciles de cumplir aun cuando se invierta grandes esfuerzos emocionales en el propósito, (Maslach, 1976). Tesis que fue completada por Cherniss (1980) quien enfatiza la importancia del trabajo como precedente a este síndrome dado por demasiados requerimientos que exige un trabajo específico. Por su parte Pines, Arosen, y Krafy (1981), mostraron una orientación más amplia en el cual se incorporaba el trabajo como antecedente definitivo con el fin de darle definición y trascendencia al concepto en las sociedades occidentales además particularidades como sentimientos de desesperanza, impotencia, y baja autoestima. Maslach en un estudio elaborado con Jackson profundizo el concepto del síndrome de Burnout especificándolo como una respuesta principalmente emocional que se hace presente en el personal que trabaja con personas, y lo enfoca en tres partes básicas: cansancio emocional, despersonalización y autorrealización, el primero hace referencia a sentimientos de esfuerzo excesivo y fatiga emocional como resultado de las interacciones, que se refleja en sentimientos de imposibilidad para ayudar o servir a otros. La despersonalización hace referencia al surgimiento de actitudes, sentimientos y respuestas secas y distantes para los demás, demostrando apatía, y luciendo irritable e impertinente, son sus compañeros de trabajo así como con las personas con las que debe interactuar, en cuanto a autorrealización es importante indicar que se reduce la confianza en sí mismo, originando un auto concepto negativo, se disminuye el ritmo y rendimiento laboral, y hay una disminución en cuanto a la tolerar la frustración, que se plasma en falta de interés y perspectivas tanto en el ámbito laboral como en el personal, (Maslach & Jackson, 1986).

Durante los últimos cuarenta años otros autores mezclaron las hipótesis de Freudenberger y Maslach como Enzmann, Schaufeli, Wilmar, Janssen, & Rozeman (1998) quienes indican que “el síndrome de Burnout se puede explicar como una

condición que emerge del continuo gasto de los recursos energéticos de una persona, usando tanto su fuerza física como mental sin la debida recuperación. Los síntomas más comunes de este síndrome son: fatiga, cansancio emocional y cognitivo, perturbaciones en el sueño” (p. 332.).

Burk y Richardson (2000) refieren que el factor principal del síndrome de Burnout es el estrés laboral, que como ya se ha indicado es el efecto de la sobrecarga laboral, baja participación en la organización, conflictos en el relacionamiento laboral y social, siendo el síndrome de estar quemado el principal causante del ausentismo y de los frecuentes cambios de personal. Igualmente se ha determinado que los autores consideraron aumentar la variedad de profesiones en las que se puede llegar a sufrir de este síndrome. Gil-Monte (2001) afirma que el síndrome de Burnout no es propio del personal de salud, sino que se desarrolla en las personas que trabajan interactuando en el servicio de diferentes ámbitos con otros individuos. Shirom (2003) refiere otra tesis en la que formula que “El síndrome de Burnout generalmente es conceptualizado como una reacción afectiva frente a una situación de estrés crónico en el trabajo. Esté consiste en la disminución gradual de los recursos energéticos de los individuos y se refleja principalmente en el agotamiento emocional, el cansancio físico y cognitivo.” (p, 247). Según Stortti; Thomaè; Ayala & Sphan, (2006) existen muchas causas por las que se puede desencadenar el síndrome de Burnout pues elementos como estar en una etapa de la vida importante, la condición socioeconómica, las relaciones laborales y personales, los movimientos en la organización y en general cualquier cambio que se considere negativo para persona puede producirlo.

Los anteriores conceptos demuestran como ha cambiado el término desde su surgimiento en los años 70, demostrando que la integración de los dos conceptos iniciales acerca del síndrome da una referencia más amplia e involucran factores importantes como los antecedentes, las características particulares de cada persona y los grupos sociales de soporte.

Marco empírico.

En la última década han surgido diferentes estudios sobre el teletrabajo y las causas que este genera, razón por la cual, se hace un análisis de las indagaciones más relevantes a nivel internacional y nacional. en Colombia y en el mundo

A nivel Internacional:

Rubbini, (2012), hace una recopilación literaria en la que enmarca los más importantes efectos del trabajo desde casa según los riesgos psicosociales, en la ciudad de la plata, Argentina. Destacando que las causas que generan estrés en el teletrabajador son la dificultad para establecer límites en su empleo, generando un desequilibrio en relación con sus horarios de trabajo, alimentación, sueño, relaciones familiares y sociales, pero sin duda algo que resalta Rubbini en su estudio, es que hay que prestar mayor atención en la prevención del sedentarismo, el Tecno-estrés y el Burnout, debido a que esto sin duda impacta al colaborador de manera negativa en su vida laboral como personal.

Otra investigación a resaltar es el estudio empírico de corte transversal realizado por Agudo Moreno, (2014), tuvo como base un cuestionario realizado en 2011 por la facultad de Economía y Empresa a 200 compañías españolas, conto con la participación de los directores generales de estas organizaciones, quienes respondieron al sondeo de manera telefónica, en este artículo resaltan los efectos y beneficios a tener en cuenta como lo son: el sello personal que cada teletrabajador da a su trabajo o tarea, la automotivación también se encuentran las dificultades para controlar los horarios de trabajo, la supervisión, concentración, distorsión en la jerarquía, además de referirse a la prevención de conductas de aislamiento y del comportamiento aspectos claves para la modalidad del teletrabajo.

Otra investigación que se quiere resaltar es la de Pérez Sánchez (2010), quien desarrolla un estudio en el cual participan 18 Teletrabajadores de los cuales la mitad son mujeres y la otra mitad hombres que tienen responsabilidad familiares, para conocer su percepción acerca del teletrabajo hace uso de las metáforas, descubriendo que en él hay trampas como lo son: la dificultad para establecer un horario laboral, disponibilidad de conexión total además de existir una sobrecarga en las labores domésticas, familiares y laborales, casi todos los participantes hacen “*multitasquing*” lo que quiere decir que

intentan hacer varias actividades al tiempo por lo que los niveles de estrés aumentan además de sentimientos de culpa, por ello, señala que hay que enseñar a gestionar de maneras más eficaces las actividades para que los teletrabajadores reduzcan estas emociones y así estén mejor y disfruten más su trabajo.

A nivel Nacional:

Gómez, Guarín, Uribe y Vergel (2019), realizan un análisis narrativo en el cual encuentran algunos factores de riesgos para los teletrabajadores, haciendo uso de la herramienta NALE, determinan que los colaboradores de esta modalidad están expuestos a riesgos ergonómicos y psicosociales, pero sin duda toman como actor principal al sedentarismo, ya que este puede inferir en los niveles de estrés además de afectar el autocuidado y los estilos de vida saludables, lo cual impacta al personal en su desempeño, por ello recomiendan reforzar programas de promoción y sensibilización para contrarrestar estos hábitos en el trabajo. Factores claves a tener en cuenta si se quiere delimitar el nivel de estrés en las organizaciones.

Otro estudio importante para resaltar es el Santos, Sierra, Rodríguez & Tovar (2020), realizado en el año 2019 cuenta con un estudio descriptivo, de corte transversal y de asociación con un enfoque de investigación mixta, contaron con dos grupos poblacionales uno del sector de hidrocarburos y el otro del sector de la salud (EPS), aplicaron especialmente en el último sector “*la Batería para la Evaluación de Riesgos Psicosocial con cuestionario intralaboral, Formas A y B, extralaboral, evaluación de estrés*”, revelando que el 62% de los teletrabajadores tiene niveles muy altos a las condiciones extralaborales mientras que el 40% refieren a las intralaborales, aunque la mitad de los colaboradores tienen un alto nivel de estrés, Santos, Sierra, Rodríguez & Tovar (2020) infieren que las relaciones familiares en ocasiones actúan como factores de riesgo, por ello hay que ayudar a delimitar los horarios y las dimensiones familiares, laborales y económicas con lo cual se beneficiarían colaboradores y empresarios.

Otra investigación que se quiere resaltar es la “*El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia*” de Martínez, Cote, Dueñas y Camacho (2017), ellos mencionan que hay una leve disminución del estrés laboral en la realización de teletrabajo en relación a la llegada de un nuevo miembro familiar, pues el

empleado tiene mayor autonomía para cumplir con sus labores y esto le permite tener satisfacción laboral y personal, lo cual se puede evidenciar en su desempeño, pero es importante que la relación familiar este estable porque de lo contrario afectaría el desarrollo de laboral. Además, la modalidad del teletrabajo sin duda apoya a los colaboradores y a sus familias, con lo que se pueden sentir respaldados debido a la flexibilidad de horarios y otros beneficios de esta.

Otra investigación que se quiere resaltar es la de Cataño y Gómez (2013) hacen una revisión teórica y jurídica de los efectos del teletrabajo en la salud, ellos mencionan que existen unos riesgos para los tele trabajadores entre ellos están: el estrés que puede relacionarse con el aislamiento, exceso de cargas laborales, el nivel de autonomía, la clase de tarea, los ritmos y la organización del trabajo aunque la ley ha dado unas pautas claras para detallar, estimar, prevenir, estudiar y manejar los factores de riesgos psicosociales producto del estrés ocupacional. El artículo también se refiere a que el estrés del colaborador puede estar relacionado con la idea de estar disponible o conectado 24/7, aunque también están los horarios, el número de tareas y por su puesto el nivel de control que tenga cada persona para manejar su forma de trabajo.

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Con el fin de ejecutar el análisis detallado de los diferentes escenarios relacionadas con el teletrabajo y así mismo conocer el impacto negativo que puede traer esta modalidad de trabajo y su afectación en las personas produciendo en ellos estrés, para realizar este proyecto, se utilizaron los siguientes tipos de estudio:

Descriptiva: este tipo de estudios pretenden detallar las particularidades importantes de individuos, grupos, colectividades o cualquier otro fenómeno que sea presentado a análisis. Comparan y valoran varios aspectos, dimensiones o elementos del fenómeno o fenómenos a investigar. Igualmente se selecciona una serie de componentes y se evalúa cada una de ellas independientemente, para de esta forma describir lo que se

investiga. La utilización de este tipo de estudio en el presente proyecto pretende describir el fenómeno del estrés que causa en los trabajadores el teletrabajo.

De tipo observacional transversal (se realiza en un momento determinado) y el instrumento predominante para recolectar información fue la entrevista semiestructurada con preguntas cerradas y abiertas evaluando el análisis de esta entrevista. Se interpretan los resultados con el fin de obtener conclusiones y desarrollar estrategias.

Participantes.

La población seleccionada son teletrabajadores de diversas organizaciones, mujeres y hombres, con edades entre los 20 y 55 años, donde por medio del uso de aplicaciones digitales se les enviara la encuesta para que puedan contestarla y enviarla para su posterior análisis.

Instrumento de recolección de datos.

El instrumento para la recopilación de la información se realizó en dos fases una entrevista semiestructurada, la cual podemos definir como una “Técnica destinada a adquirir información primaria, a partir de un número representativo de individuos de una población, para proyectar sus resultados sobre la población total” (Gallardo & Moreno, 2013, pág. 80).

La segunda una entrevista de diseño propio compuesto por varias dimensiones o variables las cuales ayudarán a extraer información sociodemográfica, fisiológica, social, laboral y psicoemocional.

El diseño de la entrevista es explicativo, la entrevista fue realizada en un espacio de tiempo específico y no en diferentes espacios de tiempo.

Estrategia de análisis de datos

La estrategia que utilizaremos para analizar los datos generados en la encuesta será la revisión y tabulación de las respuestas, para alimentar las variables de niveles fisiológicas, sociales, laborales, y emocionales de esta manera se pretende verificar la

relación entre variables y la aclaración causa efecto de las mismas, la encuesta está compuesta por dos sesiones de preguntas, unas cerradas con opción múltiple de respuesta, cada una acorde a la pregunta; y una segunda sesión de preguntas abiertas que busca tras el relato del entrevistado conocer su percepción sobre la causa del estrés laboral realizando teletrabajo y así consolidar la sesión de respuestas.

Consideraciones éticas.

Conforme a los principios establecidos en la Ley 1090 de 2006 y en concordancia a los aspectos incluidos en el artículo 2 de la presente, esta investigación se desenvuelve de acuerdo con los siguientes criterios:

1. El presente proyecto se realizó con personas de diferentes estratos socioeconómicos.
2. Este conocimiento se obtuvo a través de una investigación profunda del tema en desarrollo con personas de diferentes áreas sociales, las cuales nos dio la base para desarrollarlo de la mejor forma.
3. Se tuvieron en cuenta las particularidades de los encuestados en el momento de aplicar el estudio socioeconómico, garantizando su integridad.
4. Amparados en la Resolución 8430/93, se le dio a conocer a cada uno de los entrevistados el consentimiento informado, con el fin de que conozca el objetivo de la entrevista ya que es un documento legal el cual garantiza la calidad de la información suministrada.

Resultados.

Conforme con la información registrada en el cuestionario realizado a 41 personas que trabajan mediante la modalidad de teletrabajo, de diferentes géneros, niveles de escolaridad y cargos, quienes manifestaron diferentes opiniones respecto a cómo se manifiesta el estrés en la modalidad de trabajo desde casa se puede determinar la siguiente información:

En la tabla 1 podemos ver la información sociodemográfica de los encuestados.

Tabla 1

Datos sociodemográficos

Variable	Dimensiones	Categoría
Escolaridad	Primaria	0
	Secundaria	1
	Tecnólogo/técnico	17
	Profesional	23
Estado civil	Soltero (a)	18
	Casado (a)	14
	Unión libre	7
	Comprometidos	2
Número de hijos	Ninguno	21
	1	11
	2	6
	3	3
	Más de tres	0
Número de personas a cargo	Ninguno	11
	Entre 1 o 2	20
	Entre 2 o 4	6
	Entre 4 o 6	4
	Entre 6 o 10	0

Elaboración propia

Los encuestados indicaron el tiempo que llevan trabajando en sus organizaciones, el tiempo en horas que dedican a actividades exclusivamente laborales que en su mayoría está entre 7 y 9 horas, y las actividades personales que realizan en internet que esta entre 1 y 3 horas (Tabla 2).

Tabla 2*Datos sociodemográficos*

Variable	Dimensiones	Categoría
Antigüedad en la compañía	De 0 a 5 años	34
	De 6 a 10 años	7
	De 11 a 15 años	0
	Más de 15 años	0
Horas al día dedicadas exclusivamente al trabajo	Entre 4 y 6 horas	12
	Entre 7 y 9 horas	23
	10 horas y más	6
Horas al día dedicadas a actividades personales en internet	Entre 1 y 3 horas	28
	Entre 4 y 5 horas	10
	Más de 6 horas	3

Elaboración propia

La tabla 3 muestra el nivel de frecuencia con que los individuos presentaron problemas o síntomas a nivel fisiológico asociados a las condiciones laborales. Cuando se les preguntó por la frecuencia con la que siente tensión en los músculos predominó a veces y casi siempre, al igual que dolores de cabeza y problemas de sueño (estos incluyen problemas para conciliar el sueño o se despiertan con frecuencia en las noches). Los problemas estomacales en cambio se presentan casi nunca y a veces entre los entrevistados.

Tabla 3*Frecuencia de síntomas (nivel fisiológico)*

Variable	Ítem	Nunca	Casi		Casi	
			nunca	A veces	siempre	Siempre
Síntomas nivel Fisiológico	Frecuencia de tensión en los músculos	2	2	19	16	2
	Frecuencia problemas estomacales	6	18	16	0	1
	Frecuencia dolores de cabeza	0	8	20	10	3
	Frecuencia problemas de sueño	3	6	21	11	0

Elaboración propia

Cuando se le indagó por aquellos síntomas que se presentan a nivel social, los entrevistados respondieron que casi nunca y a veces presentan problemas de relacionamiento con sus pares y compañeros de trabajo, lo mismo pasa con las relaciones familiares, en cuanto a la desconcentración en el trabajo por ocupaciones domesticas indicaron que a veces y nunca les sucede, esto se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Frecuencia de síntomas (nivel Social)

Variable	Ítem	Nunca	Casi		Casi	
			nunca	A veces	siempre	Siempre
Síntomas nivel Social	Frecuencia dificultades en las relaciones con familiares	7	21	12	1	0
	Frecuencia dificultades en las relaciones con compañeros de trabajo	8	17	15	1	0
	Frecuencia desconcentración en el trabajo por ocupaciones domésticas.	11	8	16	6	0

Elaboración propia

Respecto a las situaciones relacionadas con el puesto de trabajo, se evidencia que los colaboradores casi siempre sienten sobre carga laboral, a veces y casi siempre tienen que terminar sus trabajos pro fuera del horario laboral estipulado, por otra parte, a veces sienten que disminuye su rendimiento laboral, lo que conlleva a que a veces quieran cambiar de empleo o de modalidad y casi siempre sienten que su salario no está acorde con sus actividades, esto se muestra en la tabla 5.

Tabla 5*Frecuencia de síntomas (nivel laboral)*

Variable	Ítem	Nunca	Casi		Siempre	
			nunca	A veces		
Síntomas nivel laboral	Frecuencia sentimiento de sobre carga laboral	1	9	18	22	0
	Frecuencia sentimiento ritmo de trabajo apresurado	1	6	23	11	0
	Frecuencia sentimiento rendimiento laboral	7	12	19	3	0
	Frecuencia sentimiento siente ganas de cambiar de empleo o de modalidad presencial	6	7	22	4	2
	Frecuencia sentimiento salario no acorde con las actividades	0	10	11	14	6

Elaboración propia

El estrés laboral también genera problemas en el área emocional, por este motivo la Tabla 6 muestra que al preguntarles por la frecuencia con la que se sienten irritados, respondieron que a veces, al igual frustrados, preocupados y/o angustiados, manifestaron que nunca o casi nunca consumen alcohol tabaco o sustancias psicoactivas.

Tabla 6*Frecuencia de síntomas (nivel emocional)*

Variable	Ítem	Casi			Casi	
		Nunca	nunca	A veces	siempre	Siempre
Síntomas nivel emocional	Sentimiento de irritación	2	14	23	2	0
	Sentimiento de angustia y/o preocupación	3	11	19	2	0
	Sentimiento de frustración	3	11	25	2	0
	Frecuencia con la que siente que el consumo de alcohol, tabaco o sustancias psicoactivas lo (a) hacen sentir bien	24	7	9	1	0

Elaboración propia

Segunda sesión (preguntas abiertas)

Tras la encuesta con preguntas cerradas hemos aplicado otras 4 preguntas de respuesta abierta, con el fin de ampliar la información obtenida en los anteriores resultados, tras la realización de ésta hemos obtenido los siguientes datos:

Frente a la pregunta ¿cómo ha sido su desempeño laboral desde que inicio teletrabajo? Los entrevistados manifestaron que su desempeño es bueno, aunque sienten que a veces trabajan más de lo habitual.

Tras cuestionarles Si han tenido la oportunidad de trabajar con las dos modalidades (presencial y teletrabajo) ¿cuál consideran que es en la que se siente mejor en todo aspecto y por qué? La mayoría indicaron que se siente más cómodos en la modalidad presencial pues logran objetivos más claros interacción con sus jefes y equipos de trabajo y horarios fijos.

Para conocer mejor el estado social de los entrevistados hemos preguntado ¿Cree usted que realizar su trabajo desde casa le quita oportunidades sociales? Los participantes están divididos en los que consideran que no pueden socializar de la misma forma que en el

trabajo presencial y los que consideran que ya tienen un círculo social y que no están interesados en abrir más el mismo.

Por último, se cuestionó sobre ¿cómo cree que lo ha afectado el estrés laboral? la mayoría de los entrevistados indicaron que la parte fisiológica está afectada bien sea por algún dolor de espalda, cuello cabeza o insomnio, la parte emocional en cuanto a la irritabilidad y sentirse cansado y la carga laboral que se exterioriza en el tiempo que dedican al teletrabajo.

Tras la revisión de las respuestas dadas, los relatos expresados por los entrevistados y su comparación con las respuestas cerradas hemos podido encontrar que el estrés laboral que se vive en la modalidad de teletrabajo en niveles notables como los de algunos participantes afectan realmente todos los contextos y dimensiones de las personas, repercute en su motivación, fisiológicamente y psicológicamente, el trabajo y el desarrollo personal, de igual manera las personas que han cambiado de modalidad presencial a teletrabajo generan estrés pues es realmente difícil sobrellevar estos cambios.

Discusión.

El Tele – Trabajo como modalidad para emplearse hace parte de las nuevas oportunidades laborales, que ofrecen los sectores empresariales, pero es importante analizar los aspectos positivos y los que aún les hace falta mejorar un poco, es por esta razón que se presenta a continuación unos temas relacionados con la encuesta realizada en comparación con la perspectiva de varios autores, con el fin de tener un acercamiento a diferentes ideas de pensamiento y métodos.

En consecuencia, esta investigación está de acuerdo con Rubbini (2012), en que las personas que realizan Tele -trabajo con relación a los problemas o síntomas físicos, ya que casi el 80% de los participantes manifestaron presentar malestares como lo son tensión en los músculos, cuello, espalda, hombros, cefaleas, problemas de estómago o dificultades en el sueño, riesgos que sin duda las organizaciones deben trabajar con sus colaboradores para reducir estas consecuencias.

Esta investigación está de acuerdo con Agudo Moreno (2014), en que los Tele – Trabajadores pasan en promedio entre 7 a 10 horas conectados realizando sus labores,

aunque no se está de acuerdo con el autor en qué, solo los trabajadores exclusivos a esta modalidad toman este tiempo para realizar sus actividades, ya que los colaboradores que toman este estilo de manera ocasional también pueden utilizar las mismas horas o hasta más.

Además, esto nos lleva a estar de acuerdo con Cataño y Gómez (2014); Rubbini (2012); Pérez Sánchez (2010), y Tapasco y Giraldo (2020), en que la mayoría de los encuestados utilizan tiempo extra o fuera de su horario laboral para terminar o cumplir con sus obligaciones además de dedicar algún tiempo para revisar sus redes sociales y correo personal, ya que esto se debe a la idea de estar siempre conectado y así responder de manera eficaz a cualquier dificultad, duda o toma de alguna decisión.

Esta investigación también está de acuerdo con Pérez Sánchez (2010), en que los participantes que son mujeres tienen una percepción más elevada en relación con las desconcentraciones debido a las labores domésticas, otro argumento con que se concuerda con Pérez Sánchez (2010), es que el “*multitasking*” esta presente en un gran número de individuos que hicieron parte del estudio. Pero en lo que no se encuentra de acuerdo esta indagación es que son más las mujeres, que sienten una sobre carga laboral, ya que el total de esta pregunta fue de 75% de los encuestados el 45% eran hombres; así que esto permite inferir, que la sensación de sobrecarga laboral no es un aspecto o tema de género, sino que depende en gran parte de las obligaciones o responsabilidades que tenga que cumplir el colaborador.

Aunque la sobrecarga laboral puede inferir que los colaboradores quieran cambiar de forma o de trabajo según lo expuesto por Tapasco y Giraldo (2020), con lo cual esta investigación está de acuerdo al igual que las causas por querer hacer este cambio sean, por discusiones o dificultades para relacionarse con personas del trabajo como compañeros, clientes o proveedores, ya que el nivel de estrés generado por las actividades que realiza o el tiempo que necesitan para gestionar sus labores sea diferente o no concuerden con el de sus colegas.

Al respecto de la comunicación esta investigación también está de acuerdo con Santos, Sierra, Rodríguez & Tovar (2020), en que el Tele - Trabajador está expuesto a más espacios fuera del empleo como lo su hogar, por lo que puede factores como

frustración, irritación, conectividad o sedentarismo se trasladen a su hogar y por ello genere algunas discusiones que pueden afectar su estabilidad.

Martínez, Cote, Dueñas y Camacho (2017), menciona que una mala gestión del teletrabajo puede aumentar los conflictos dentro de la familia con lo cual la investigación está de acuerdo, ya que gran porcentaje de los encuestados respondieron sentirse angustiados o preocupados además de sentir que su desempeño disminuía a causa del estrés producto de una extralimitación de su horario laboral.

Conclusiones.

A partir de los aprendizajes y el producto de la encuesta, se concluye que el Teletrabajo es una herramienta que millones de personas realizan por primera vez, situación que puede generar estrés laboral, si esta modalidad no es atendida o trabajada con las herramientas apropiadas, ya que se tiende a extender la jornada laboral, crear elevados niveles de estrés y excesiva carga de trabajo al no poner límites respecto a las labores y actividades domésticas, familiares y situaciones propias de la rutina hogareña.

Al realizarse en condiciones no apropiadas de tipo ergonómico, es decir un lugar inadecuado para el puesto de trabajo un ambiente donde existe interrupciones, mal aprovisionamiento del espacio físico, una silla incomoda, problemas de luz, temperatura, etc., pueden desencadenar fatiga, migraña, problemas estomacales, trastornos del sueño dado por el estrés, igualmente dolores musculares, mareos o vértigos, ya que se trata de actividades que requieren concentración, donde la mayor parte del tiempo se realiza sentado, lo que genera sedentarismo que es un agente nocivo de riesgo y que aumenta el riesgo de adquirir o exacerbar enfermedades preexistentes.

También se evidencio en la encuesta que este puede traer consigo algunos efectos emocionales y psicológicos que puede experimentar el teletrabajador al estar aislado implicándole modificar su rutina y pedirle al cerebro que se adapte a nuevas formas de conducta e interacción, y como última estancia la encuesta arrojó que los individuos que se actualmente trabajan bajo esta modalidad extrañan la cotidianidad de su vida social

añorando contacto con las compañeras y compañeros, deseando no estar en situación de sedentarismo, aislamiento y soledad.

Limitaciones.

En el trabajo de investigación, la principal limitación radica en que la muestra seleccionada actualmente realiza trabajo desde casa por los esfuerzos de reinventarse y mantenerse de las empresas, dadas las circunstancias actuales que vive el mundo por la emergencia sanitaria de COVID 19, estos teletrabajadores no cuentan con experiencia en esta forma de trabajo, ni en las empresas actuales ni en empresas anteriores, no fueron contratados para realizar trabajo en casa y tampoco sus funciones diseñadas para esta modalidad, por lo tanto han tenido que adaptarse al teletrabajo y esto genera que la percepción del estrés varíe de un individuo a otro pues al igual que ellos, las empresas están en las mismas circunstancias improvisando funciones, adaptando la tecnología con la que cuentan y no han fijado lineamientos claros, ni han tomado la regulación existente para teletrabajar.

Recomendaciones

Con base en los resultados y la experiencia del proceso, en medio de este estado de emergencia nacional que contribuyó a aumentar el número de teletrabajadores, es importante aplicar técnicas para evitar el estrés laboral y que no se disminuya la productividad del trabajador, empezando por establecer una rutina de trabajo durante el día para ser más eficiente, y por ende, para poder ejecutar todas las actividades planificadas, además de establecer horarios realizando pausas activas para relajar cuerpo y mente y algo muy importante establecer conversaciones periódicas con los compañeros de trabajo ya que ellos igualmente experimentan las mismas emociones y problemas, además no olvidar que la vida social y familiar puede ser un excelente apoyo.

Si bien el teletrabajo, no es fácil de ejecutar y existen muchas variables para llevarlo a cabo de forma eficiente, esta en cada persona mantenerse motivado, concentrado y recordar que hay que desconectarse al finalizar la jornada, establecer

pausas, mantenerse en contacto con los seres queridos y tener elementos durante el día que lo hagan sentir positivo y cómodo.

Referencias bibliográficas

- Agudo Moreno, M.J. (2014) El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información* 4, p172-187 ISSN 2253-8429.
- Bittar, M. (2008). Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”. *Cátedra Iberoamericana de investigaciones*, 39 -48.
- Bonilla Prieto, Liliana Andrea, Plaza Rocha, Diana Carolina, De Cerquera, Gladys Soacha, & Riaño-Casallas, Martha Isabel. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 38-42. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100007>.
- Bradley, H.B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and delinquency*, 15,359 -370.
- Burke, R. J., & Richardson, A. M. (2000). Psychological burnout in organizations. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (2nd ed). New York: Marcel Dekker. pp. 327-368.
- Cataño, S. L. R., & Gómez, N. E. R. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.
- Cherniss, C. (1980), “Professional Burnout in Human Service Organizations”. New York: Praeger.
- Ekesdent M. (2005). Burnout and sleep. Estocolmo: department of public health sciences division of psychosocial factors and health, Karolinska Institutet.
- Erro, A., Nagore, T., Esparza, N., Oroz, C., Oteiza, E., & Sorbet, M. (2008) Teletrabajo como medida de flexibilidad empresarial; Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30,159- 161.

- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Valencia: Universidad de Valencia.
- Gómez, S., Guarín, I., Uribe, Sandra L., Vergel, L., (2020). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 8, no. 1, pp. 44-52.
- Libro Blanco del Teletrabajo. El abc del teletrabajo en Colombia versión 3.0 (2014) Ministerio de Trabajo, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y Corporación Colombia Digital. Bogotá-Colombia.
- Maslach, C. (1976). Burned- Out. *Journal of Human Behavior*, 5, 16-22.
- Martínez-Cárdenas, B., Cote-Rangel, Ó., Dueñas, Z., & Camacho-Ramírez, A. (2017). El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia. *Revista de Derecho*, (48), 1-20.
- Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación (2012). Libro Blanco: ELABC del teletrabajo en Colombia. Bogotá, Colombia
- Ministerio del Trabajo. (2018). Guía Técnica Para Prevención Y Actuación En Seguridad Y Salud En Situaciones De Riesgo En El Teletrabajo. *Resolución 0312*. Disponible: <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/prevencion-situaciones-riesgo-teletrabajo-2014.pdf>
- Mintrabajo. (2020). Ministerio del Trabajo. Colombia. 17 marzo de 2020. Disponible:<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0021.pdf/8049a852-e8b0-b5e7-05d3-8da3943c0879?t=1584464523596>
- MinTIC. (2020). Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Colombia. 12 de marzo de 2020. Disponible en: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>.
- MinTIC. (27 de JULIO de 2018). *El teletrabajo se consolida en Colombia con mas de 122.200 trabajadores remotos*. Obtenido de MinTIC:

- <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/76057:El-Teletrabajo-se-consolida-en-Colombia-con-mas-de-122-200-trabajadores-remotos>.
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el estres laboral en los paises en desarrollo*. francia: TNO.
- PÉREZ, Carmen (2010). «El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?». En: «VI Congreso Internet, Derecho y Política. Cloud Computing: El Derecho y la Política suben a la Nube» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 11. UOC. [Fecha de consulta: 20/05/2020].<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n11-perez/n11-perez> ISSN 1699-8154.
- Ramírez, S. L. C., & Rúa, N. E. G. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.
- Roche Tovar, I. (2007). La gerencia de Recursos Humanos Ante la posibilidad de implantación de una iniciativa de trabajo. *Revista Informe de Investigaciones Educativas*, 21, 93-113.
- Rodríguez Mejía, Marcela. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42. Recuperado en 21 de abril de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000100002&lng=es&tlng=es
- Rodríguez. R., Moreno. B., Rivas. S., Álvarez. A. & Saenz. A. I., (2010) Positive psychology at work mutual gains for individuals and organizations. *Journal of work and organizational psychology*. Vol. 26, N° 3, p.p. 235-253.
- Rubbini, N. I. (2012) Los riesgos psicosociales en el teletrabajo [en línea]. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.2237/ev.2237.pdf
- Santos, M. P. A., Sierra, M. P. Y., Rodríguez, R. G., Tovar, D., Carolina, J., Marín, A., & Dorado, R. E. C. Comprensión psicosocial del teletrabajo: riesgos emergentes y

- protectores—(Estudios de Caso-Colombia). *EL PRESENTE DEL FUTURO DEL TRABAJO II*, 249.
- Storti, M. A., Thomaè, M., Ayala, E. & Sphan, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la VI cátedra de medicina*, 18-21.
- Tapasco-Alzate, Omar, A. & Giraldo-García, Jaime A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información Tecnológica*. Vol. 31, (1).149 – 160.

Anexos

Formato de entrevista

Datos sociodemográficos

Nombre:

Edad:

Genero:

Cargo:

1. Nivel de escolaridad:

2. Estado civil:

3. ¿Cuántos hijos tiene?:

4. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?:

5. ¿Dentro de la organización tiene personal a cargo?

6. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la organización?

7. ¿Cuántas horas al día permanece conectado realizando funciones exclusivas inherentes a su trabajo?

- Entre 4 y 6 horas
- Entre 7 y 9 horas
- 10 horas o más

8. ¿Cuántas horas al día revisa sus redes sociales y correo electrónico personal?

- Entre 1 y 3 horas
- Entre 4 y 5 horas
- Más de 6 horas

FRECUENCIA DE SINTÓMAS (NIVEL FISIOLÓGICO)

9. ¿Con qué frecuencia presenta tensión en los músculos de cuello, espalda y hombros?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre

Siempre

10. ¿Con qué frecuencia presenta problemas estomacales?

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

11. ¿Con qué frecuencia presenta dolores de cabeza?

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

12. ¿Con qué frecuencia presenta problemas de sueño?

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

FRECUENCIA DE SINTÓMAS (NIVEL SOCIAL)

13. ¿Con qué frecuencia presenta dificultades en las relaciones con sus familiares?

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

14. ¿Con qué frecuencia presenta dificultad en las relaciones de trabajo (clientes, usuarios, compañeros de trabajo)?

Nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

15. ¿Con qué frecuencia percibe que sus ocupaciones domesticas lo desconcentran en su trabajo?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

FRECUENCIA DE SINTÓMAS (NIVEL LABORAL)

16. ¿Con qué frecuencia usted siente sobre carga laboral?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

17. ¿Con qué frecuencia usted siente que utiliza horarios fuera de los laborales para terminar su trabajo?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

18. ¿Con qué frecuencia usted siente disminución en su rendimiento laboral?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

19. ¿Con qué frecuencia usted siente ganas de cambiar de empleo o tener modalidad presencial?

- Nunca
- A veces

- Casi siempre
- Siempre

20. ¿Con qué frecuencia usted siente que su salario no está acorde con sus actividades?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

FRECUENCIA DE SINTÓMAS (NIVEL EMOCIONAL)

21. ¿Con qué frecuencia usted se siente Irritado (a)?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

22. ¿Con qué frecuencia usted se siente Angustiado y/o preocupado?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

23. ¿Con qué frecuencia usted se siente frustrado?

- Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre


24. ¿Con qué frecuencia usted se siente que el consumo de tabaco, alcohol o sustancias psicoactivas lo (a) hacen sentir bien?

- Nunca
- A veces

- Casi siempre
- Siempre

Segunda sesión

1. Podría describir ¿cómo ha sido su desempeño laboral desde que inicio teletrabajo?
2. Si ha tenido la oportunidad de trabajar con las dos modalidades (presencial y teletrabajo) ¿cuál considera que es en la que se siente mejor en todo aspecto y por qué?
3. ¿Cree usted que realizar su trabajo desde casa le quita oportunidades sociales?
Justifique su respuesta.
4. Podría contarnos como cree que lo ha afectado el estrés laboral.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	35 DE 55

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de niños pequeños o menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado. La información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor los riesgos que puedan derivarse del tratamiento que le será practicado, solicitando su consentimiento anticipadamente.

Por tanto, con el presente documento escrito se busca informar a usted (acompañante) acerca del procedimiento que se realizará, por lo cual solicitamos llene de su puño y letra los espacios en blanco.

Yo,
Con CC:
Solicito al doctor(a):
Y a sus asociados/asistentes que realicen el procedimiento elegido, el cual consiste en:

DIAGNÓSTICO Y PROCEDIMIENTO

Lo que sigue se me ha explicado en términos generales y comprendo que la naturaleza y propósito del procedimiento es terapéutico.

RIESGOS GENERALES

RIESGOS ESPECÍFICOS

La probabilidad de éxito del procedimiento mencionado es Alta (), Media (), Baja ()

Si decido no efectuar el procedimiento mencionado arriba, mi pronóstico (condiciones médicas futuras) es:

Comprendo y acepto que durante el procedimiento pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión del procedimiento original o la realización de otro procedimiento no mencionado arriba.

Solicito al doctor(a):

Y a sus asociados/asistentes que realicen, los procedimientos adicionales que juzguen necesarios. Al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. Se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento. Acepto que la medicina no es una ciencia exacta y que no se me han garantizado los resultados que se esperan de la intervención procedimientos terapéuticos, en el sentido de que la práctica de la intervención o procedimiento que requiero compromete una actividad de medio, pero no de resultados.

Comprendiendo estas limitaciones,

Doy mi consentimiento a:
Y a sus asociados/asistentes para que realicen el procedimiento.

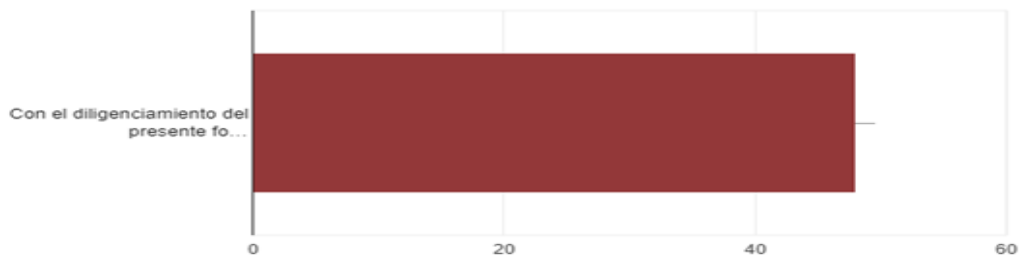
Persona que da el consentimiento si no es el mismo paciente.

FIRMA
NOMBRE DE LA PERSONA:
CC. O HUELLA:
RELACIÓN CON EL PACIENTE:

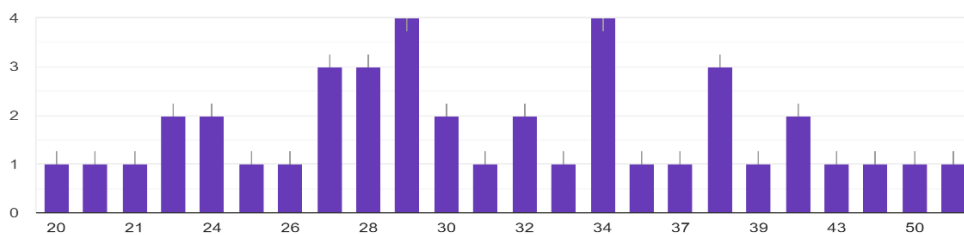
Lugar y Fecha del Consentimiento Informado: _____

FIRMA DEL PROFESIONAL DE LA SALUD
NOMBRE DEL PROFESIONAL:
CC:
Nº DEL REGISTRO:

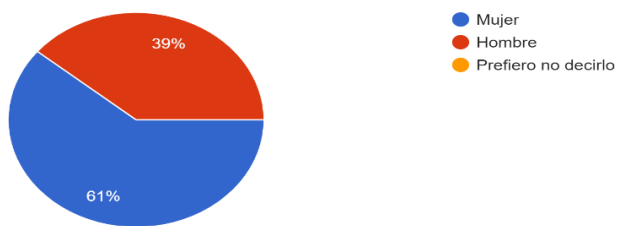
Autorización de uso de datos personales



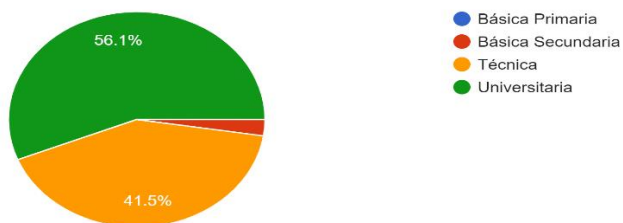
Edad:
41 respuestas



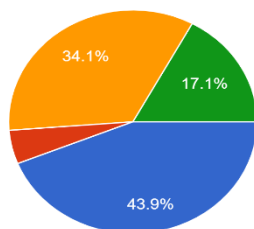
Genero:
41 respuestas



Nivel de Escolaridad:
41 respuestas

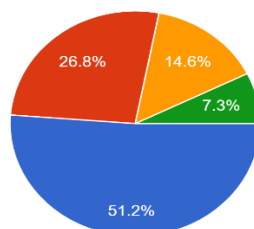


Estado Civil:
41 respuestas



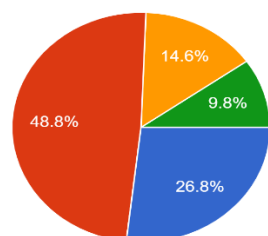
- Soltero
- Comprometido
- Casado
- Unión Libre

¿Cuántos hijos tiene?
41 respuestas



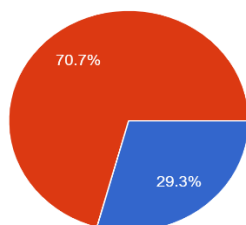
- Ninguno
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Más Hijos

¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?
41 respuestas



- Ninguno
- Entre 1 o 2 Personas
- Entre 2 o 4 Personas
- Entre 4 a 6 Personas
- Entre 6 a 10 Personas
- Más de 10 Personas

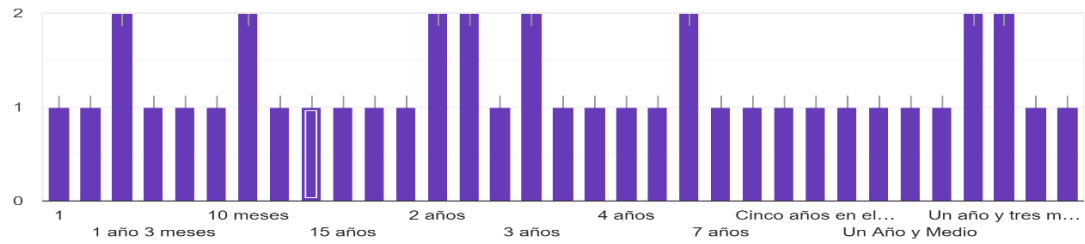
¿Dentro de la organización tiene personal a cargo?
41 respuestas



- Si
- No

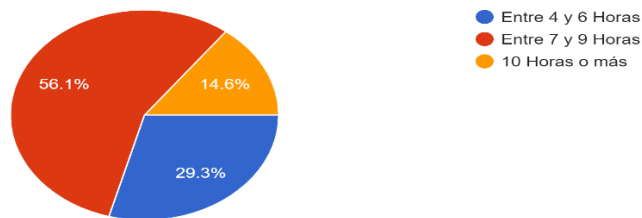
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la organización?

41 respuestas



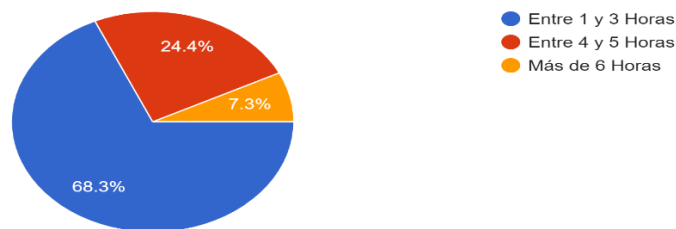
¿Cuántas horas al día permanece conectado realizando funciones exclusivas inherentes a su trabajo?

41 respuestas



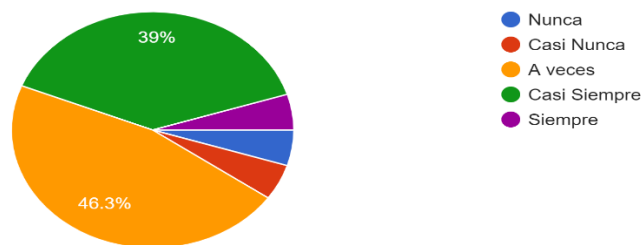
¿Cuántas horas al día revisa sus redes sociales y correo electrónico personal?

41 respuestas

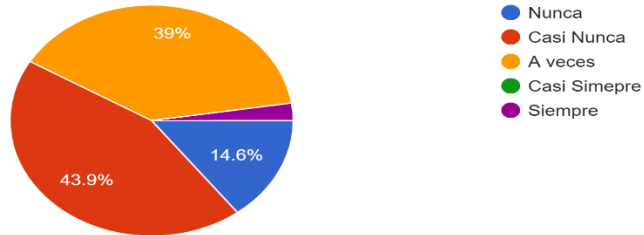


¿Con qué frecuencia presenta tensión en los músculos de cuello, espalda y hombros?

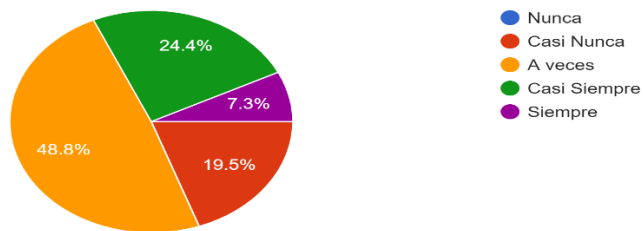
41 respuestas



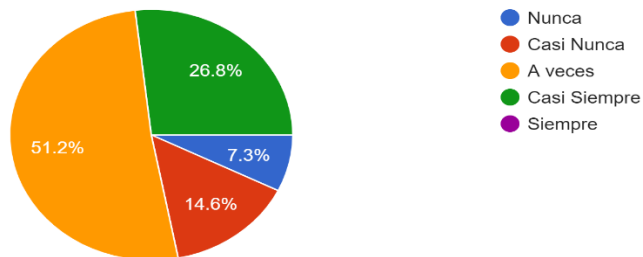
¿Con qué frecuencia presenta problemas estomacales?
41 respuestas



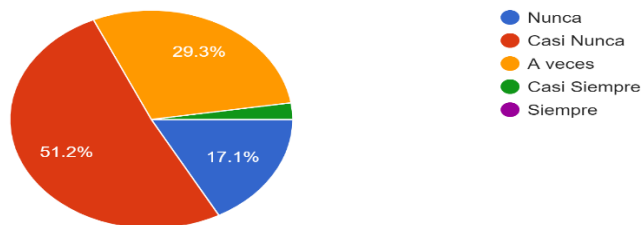
¿Con qué frecuencia presenta dolores de cabeza?
41 respuestas



¿Con qué frecuencia presenta problemas de sueño?
41 respuestas

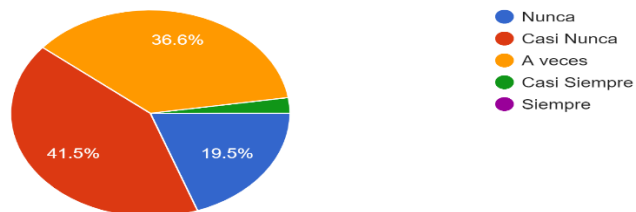


¿Con qué frecuencia presenta dificultades en las relaciones con sus familiares?
41 respuestas



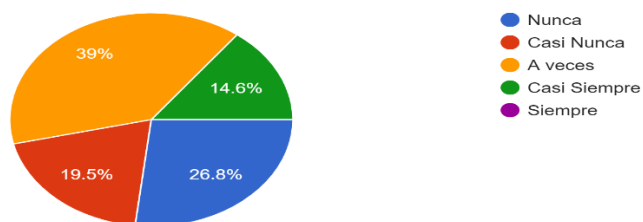
¿Con qué frecuencia presenta dificultad en las relaciones de trabajo (clientes, usuarios, compañeros de trabajo) ?

41 respuestas



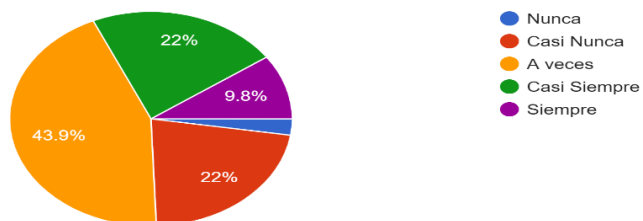
¿Con qué frecuencia percibe que sus ocupaciones domesticas lo desconcentran en su trabajo?

41 respuestas



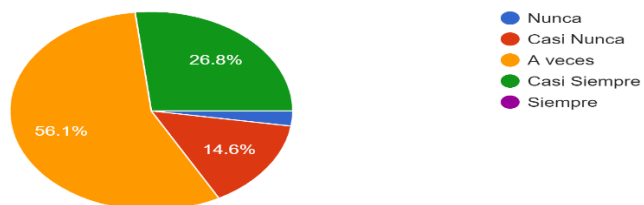
¿Con qué frecuencia usted siente sobre carga laboral?

41 respuestas

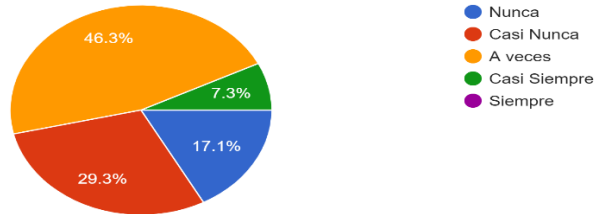


¿Con qué frecuencia usted siente que utiliza horarios fuera de los laborales para terminar su trabajo?

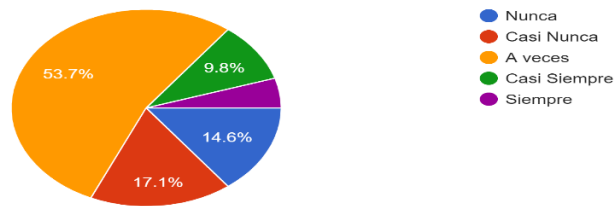
41 respuestas



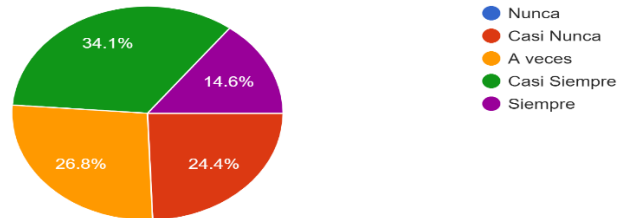
¿Con qué frecuencia usted siente disminución en su rendimiento laboral?
41 respuestas



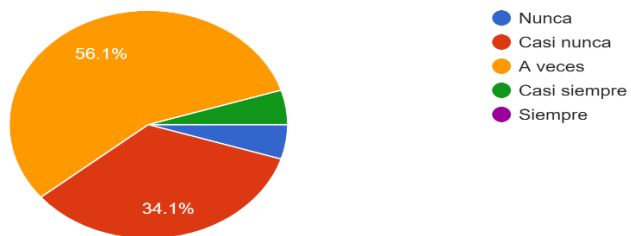
¿Con qué frecuencia usted siente ganas de cambiar de empleo o tener modalidad presencial?
41 respuestas



¿Con qué frecuencia usted siente que su salario no está acorde con sus actividades?
41 respuestas

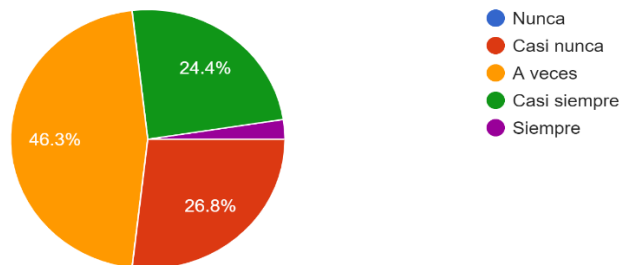


¿Con qué frecuencia usted se siente Irritado (a)?
41 respuestas



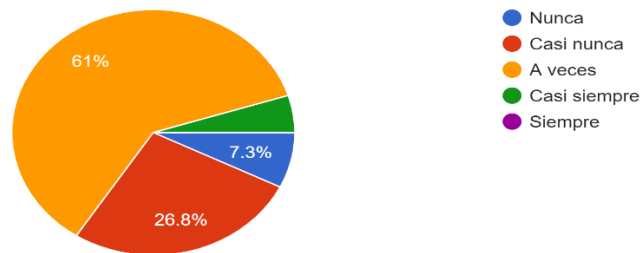
¿Con qué frecuencia usted se siente Angustiado y/o preocupado?

41 respuestas



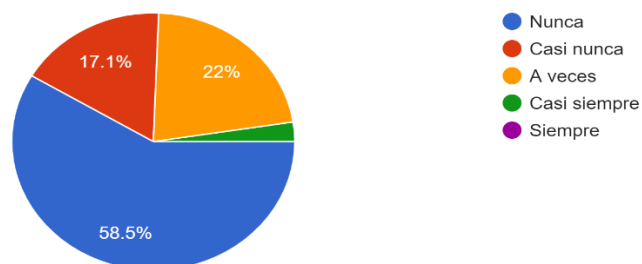
¿Con qué frecuencia usted se siente frustrado?

41 respuestas



¿Con qué frecuencia usted se siente que el consumo de tabaco, alcohol o sustancias psicoactivas lo (a) hacen sentir bien?

41 respuestas



Segunda Sesión

1. Podría describir ¿cómo ha sido su desempeño laboral desde que inicio teletrabajo? 41 respuestas

Bueno

Sobresaliente, aunque siento que ahora trabajo mucho más de lo que solía trabajar.

Bueno

Yo siento que soy un poco menos productivo

Considero que ha sido bueno porque he cumplido y enviado todas las actividades pactadas por mi equipo.

Creo que bueno porque he enviado los informes a tiempo.

Muy Bueno he gestionado muchas más estrategias desde mi casa que las que presento normalmente en la empresa además he tenido mayor comunicación con los coordinadores y demás dependencias.

bueno costo un poco adaptarse, pero bien, es algo nuevo.

Bueno he sabido manejar la gente

ha sido raro porque ayudar al personal de producción, eso manejar al personal es difícil de manera normal es más raro por teléfono, aunque hay más evidencias para mostrar al coordinador.

Ha cambiado un montón, pero ha sido mejor porque las reuniones para las actas son más organizadas también los memorandos y las incapacidades son más fáciles de darles el debido proceso.

Ha sido bueno, aunque estresante pero bueno

Muy bueno se ha logrado varios talleres de aprendizaje y actividades con las que los estudiantes han demostrado mayor interés por los temas vistos en clase.

Ha sido relajante en el sentido del transporte

Me ha ido muy bien

Buena

Ha mejorado

Muy bueno, pero con mucho tiempo adicional al estipulado en contrato para poder cumplir con todo

Una rutina constante

Bueno, con más trabajo

Normal

Duro pero favorable

Trabajo duro

Excelente

Estresante

80%

Excelente y rendidor

Muy bueno

2. Si ha tenido la oportunidad de trabajar con las dos modalidades (presencial y teletrabajo) ¿cuál considera que es en la que se siente mejor en todo aspecto y por qué?41 respuestas

Presencial es más cómodo

Presencial. Siento que hay menos presión en mostrar resultados. También me gustaba interactuar con mis compañeros de trabajo.

Presencial ya que cuando llego a la casa me puedo desconectar y disfrutar con mi familia

No he tenido la oportunidad de trabajar presencialmente durante COVID -19 pero basado en mi trabajo presencial antes de la pandemia, pienso que el trabajo presencial es mejor en cuanto a la productividad y responsabilidades.

Presencial

En la presencial, porque puedo estar al pendiente de todos los procesos además la información es más rápida.

El Teletrabajo es mejor porque uno puede tener más tiempo y aunque hay más presión para entregar uno puede hacer el trabajo más relajado y su manera.

Aunque me siento más cómoda en la oficina prefiero el teletrabajo porque me permite desarrollar nuevos modelos y con eso siento que hago mejor mi trabajo.

me siento mejor en la modalidad presencial porque puedo hacer las cosas mejor.

me gusta más la presencial porque uno puede liderar mejor al equipo

Me gusta más el teletrabajo porque deja más evidencia y la carga laboral se puede dividir mas

El teletrabajo es mejor, aunque requiere más compromiso, responsabilidad y saber manejar el tiempo.

el trabajo en casa es mejor uno tiene más tiempo, pero más responsabilidad y contacto con los jefes.

Me gusta más el trabajo en casa me deja ver el aprendizaje de mis estudiantes más detenidamente porque puedo profundizar más en esos aspectos también genera más tiempo para revisar, pero se ha logrado el trabajo propuesto.

Tiene sus pros y sus contras, el teletrabajo me hace ahorrar plata y estrés en traslados.

Pero hace falta interacción con los compañeros

Teletrabajo. Tengo más tiempo ya que no tengo que desplazarme de casa y veo más a mi hija

En casa. Porque me puedo ocupar de labores del hogar, cuidado de mis padres y diligencias.

Presencial por mi labor como profesional de la salud

En teletrabajo

Presencial. Salgo a la hora que es

Neutral. Pienso que ambas tienen sus pros y contras

Considero que la mejor forma de trabajar es la presencial ya que me permite mayor concentración y dinámica

Presencial, porque el tiempo laboral se cumple como debe ser

Presencial...por confirmar datos

Presencial, se respeta la carga y el tiempo de trabajo

Presencial, por obvias razones siendo médico veterinario

Teletrabajo por la facilidad de manejar los tiempos

Presencial debido a las funciones

Presencial porque le dedicó las horas que son y no tiempo de más cómo en la casa.

Teletrabajo

Teletrabajo

La presencial. Porque sabes que trabajas hasta cierta hora y ya descansa, y el teletrabajo fue una excelente experiencia, pero dedicas más tiempo a funciones.

3. ¿Cree usted que realizar su trabajo desde casa le quita oportunidades sociales?

Justifique su respuesta.41 respuestas

No, la vida social continua

Si por no tener contacto con otras personas

Si. Cuando trabajaba en modalidad presencial, solía socializar con mis compañeros de trabajado en los pasillos y áreas comunes. Ahora casi todo el contacto que tengo con ellos es por medio de correos y una que otra llamada.

Si, ya que aumenta trabajo y toda gira en un entorno y solo tengo contacto con mi familia

¡Por supuesto! Mi trabajo se basaba en la creación de relaciones interpersonales y el establecimiento de conexiones profesionales.

NO, porque casi siempre tengo nuevas reuniones y demás personas.

No porque casi no hay

Si un poco el trabajo desde casa me ha dado nuevas más reuniones, pero menos capacidad para compartir con mis compañeros, las reuniones son más técnicas.

sí porque ese confinamiento lo limita solo al trabajo y casi no deja oportunidad para la comunicación con los compañeros.

algunas oportunidades eso lo pone más responsabilidad y menos poder dividir trabajo. quizás algunas por lo que se está encerrado

Eso depende de cómo es la persona, pero yo no lo creó eso las oportunidades de hablar con los compañeros se puede hacer con el WhatsApp.

sí porque uno tiene contacto limitado solo es trabajo o solo se habla con la familia.

No me quita oportunidades mis estudiantes y yo tenemos mejor comunicación.

Si, las relaciones sociales son la base de la sociedad

No. Hablo con mis amigos o familiares por teléfono o redes sociales

No, ya que en mí trabajo no socializó con más de 5 personas.

No siento antes que tiene más tiempo

Si. En lo presencial se toma el tiempo para ser más humanos. En lo virtual netamente la integración es por temas laborales.

Si, porque en casa no tengo personas diferentes con quién dialogar u actividades diferentes por hacer, como los planes extra fuera de la oficina

No porque ese tiempo lo tengo después del laboral

No...por la labor que realizó

Si, no se tienen mucho contacto con otras personas

Si debido a la falta de contacto diario Las redes sociales nos ayudan pero no es lo mismo al final del día

No, ya que estamos en la era de las tecnologías

Si la parte social se descuida mucho

Interactuar es más sano

No, ya tengo mi círculo social.

Si, se intensifica el sedentarismo y la soledad

Si por el confinamiento

No, ya que nunca se pierde el contacto como tal de las personas.

4. Podría contarnos como cree que lo ha afectado el estrés laboral.41 respuestas

Dolores de cabeza frecuentes

Suelo tener más dolores de espalda. También, a veces pienso en el trabajo en mi tiempo libre o reviso mi correo fuera de horarios de oficina solo para estar segura de que hice todo lo que debía hacer. Tengo que hacer reportes semanales acerca de mi productividad durante la semana y a veces me preocupo de no ser lo suficientemente productiva para el nivel de exigencia de mis superiores.

El aumento de labores

Debido a la comunicación por medio de videoconferencias y llamadas telefónicas tenemos más malentendidos y es difícil saber cómo los compañeros de trabajos y supervisores se sienten con respecto a esto. Por otra parte, la flexibilidad en horarios ha sido muy buena para mí y encuentro otros beneficios en cuanto al estrés.

La verdad me ha afectado un poco por el estrés que genera las responsabilidades de mi trabajo porque a veces las cosas no salen bien o hay que hacer modificaciones en los

equipos, a veces esos errores nos hacen quedarnos más tiempo en el trabajo y eso es frustrante.

me ha afectado en los estados de ánimo porque esos correctores siempre lo hacen a uno angustiarse y le toca correr para entregar eso.

me ha afectado en la ansiedad antes no era tan ansiosa ahora me preocupó mucho genero mucha ansiedad por entregar un informe, esto hace que a veces la comunicación se vea afectada y tenga unos conflictos con algunos compañeros, pero nada grave.

en algunas ocasiones me genera mucho cansancio

pues a veces eso le hace mandar mal la gente y eso genera problemas

arto porque eso lo vuelve a uno de mal genio, le duele la cabeza, se cansa uno más rápido y ya quiere que se termine el turno.

Mucho porque eso le genera mal humor, mala comunicación, ansiedad y mucho sueño.

pues casi no solo mal genio y rabia.

el estrés me ha afectado me genera más ansiedad y mal humor, también me afecta a otras enfermedades como la tensión.

A veces puede ser irritante

En realidad, no me ha afectado.

Quizás en fatiga visual, por la cantidad de tiempo frente al computador.

Múltiples tareas en poco tiempo

No he tenido estrés laboral

Es mejor trabajar de manera presencial. Se siente más presión.

En alguna medida me ha afectado mi salud mental (tranquilidad) y física pues siento constantemente tensión en lóguenos músculos ya que no cuento con la infraestructura adecuada para teletrabajo en mi casa.

Anímica y físicamente

Pues muy poco por no tener al jefe cerca

Me siento cansada, sin animo

En el sueño más que todo no puedo descansar con tranquilidad

Problemas de sueño

No hay estrés laboral

Me ha afectado poco

Con dolores fuertes de cabeza

Tiempo en pareja

En mis horarios de sueño y salud en general

N

Problemas de salud

Siento que hago demasiadas tareas.

Normal

Con el mal humor el estrés la tensión

Cansancio muscular

Afecta emocionalmente, y genera desgaste mental