

Fecha de elaboración: 25.04.2021 [del RAI]			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19, para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira			
Autor(es): Paula A. Cano Rios y Liliana Delgadillo Parra			
Tutor(es): Kenia Marcela González Pedraza			
Fecha de finalización: 28.04.2021			
Temática: Riesgos Psicosociales y ergonómicos			
Tipo de investigación: Exploratoria			
Resumen: Debido a la pandemia COVID-19 causada por el genoma del SARS-Cov-2, muchas empresas se vieron obligadas a tomar medidas como trasladar los puestos de trabajo de los colaboradores hasta sus casas para poder seguir prestando sus servicios y poder acatar las recomendaciones de aislamiento para prevenir la propagación del virus. De esta forma, los colaboradores se enfrentaron a diversas situaciones de tipo psicosocial por el confinamiento y todos los cambios que esto trajo consigo, ya que se invadió la privacidad del hogar con temas laborales; además en el tema ergonómico, puesto que se tuvo que improvisar los puestos de trabajo en las casas, en donde no se cuenta con las condiciones adecuadas para la realización de las actividades, causando así problemas musculoesqueléticos, lo que ha afectado la salud de los colaboradores.			
Palabras clave: Aislamiento, teletrabajo, COVID-19, Pandemia, ergonomía, riesgo ergonómico, riesgo psicosocial, estrés			
Planteamiento del problema: Con la llegada del virus Covid-19 a Colombia en marzo de 2020, se he generado un problema vinculado al comportamiento y la necesidad de cambio en el estilo de vida habitual, en lo cual se ven afectadas las emociones, los factores sociales y culturales, ya que las personas tuvieron que cambiar sus rutinas, dejando a un lado sus gustos y costumbres. De igual manera el sector educativo se vio en la necesidad de establecer clases virtuales, en donde muchos niños requieren del acompañamiento de los padres para el desarrollo de sus actividades; las empresas se vieron obligadas a replantear muchos de sus procesos para poder dar continuidad a la prestación de los servicios, siendo el trabajo en casa su mejor decisión, sin embargo esta situación trae consigo muchos cambios a nivel emocional, porque toda situación generó incertidumbre en muchos aspectos de la vida, causando de esta manera nerviosismo, miedo, trastornos en el sueño y en el apetito; el aspecto psicosocial se afecta debido a que muchas personas se vieron enfrentadas a cumplir varios roles a la vez, como es el ser mamá o papá, colaborador, profesor. En lo ergonómico, los colaboradores debieron abrir un espacio en su hogar para improvisar un puesto de trabajo que no cumplía con las condiciones ergonómicas, pues no contaban con los equipos adecuados para la realización sus actividades, por lo tanto, se tienen puestos de trabajo incómodos, que no obligan a que las personas a tomar posiciones incorrectas, generando así trastornos musculo esqueléticos.			

Pregunta: ¿Qué consecuencias y efectos tanto psicosociales como ergonómicos puede haber generado el aislamiento causado por el nuevo coronavirus SARS-Cov-2, que originó la pandemia la COVID-19 para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira?

Objetivos:

Objetivo General

Identificar las consecuencias y efectos tanto psicológicos como ergonómicos generados por el aislamiento a causa de la Covid-19 para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar en el área de recaudo y conciliación en la empresa Audifarma de la ciudad de Pereira, los factores a los que se han visto afectados los colaboradores en el aspecto psicosocial y ergonómico al realizar trabajo en casa durante la cuarentena producto de la COVID-19.
- ✓ Evaluar los factores de riesgo psicosocial y ergonómico a los que se vieron expuestos los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira durante el periodo de aislamiento por la pandemia COVID-19
- ✓ Establecer el estado de salud de los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira, asociados con factores psicosociales y ergonómicos durante el trabajo en casa, producto del aislamiento por la pandemia COVID-19

Marco teórico:

Trabajo en casa

“El Ministerio de trabajo en la Circular No. 0021 de 2020 expone que es una situación ocasional, temporal y excepcional, no presenta los requerimientos necesarios para el teletrabajado, y se constituye como una alternativa viable y enmarcada en el ordenamiento legal, para el desarrollo de las actividades laborales en el marco de la actual emergencia sanitaria, y en que el empleador autoriza el trabajo en casa.” (Ministerio de Trabajo [MinTrabajo] 2019). (Página 12)

Ergonomía

“La ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos destinados a mejorar el trabajo, y sus sistemas, productos y ambientes para que se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona, según la Asociación Internacional de Ergonomía.” (Daniel, A. 2017). (Página 13)

Riesgos Ergonómicos

Son aquellos riesgos derivados de la interacción del empleado con su puesto de trabajo y a los movimientos, acciones o posturas en el desarrollo de sus actividades laborales, que afectan su salud. (Página 14)

Riesgo Psicosocial.

“Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y

relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.” (Rubini, 2012, p.1) (página 16)

Marco Legal

Circular No. 0021 de 2020 los conceptos diferenciados entre trabajo en casa y el teletrabajo a fin de poder entender que a partir de la entrada en vigencia de esta circular por la pandemia declarada por covid-19 se establece normas claras a fin de poder realizar las labores y que exista un acuerdo entre empleador y empleado. (Ministerio del trabajo, [MinTrabajo], 2020). (Página 21)

Estado del arte

Teniendo en cuenta que el tema objeto de investigación identificado como Covid-19, declarado como pandemia mundial en marzo de 2020, no se encontraron investigaciones de los últimos tres años relacionados con las consecuencias psicológicas y ergonómicas del trabajo en casa a causa del confinamiento obligatorio, sin embargo, se encuentran algunos estudios recientes a partir de la declaración de la pandemia mundial por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS). (Página 22)

Se identifican varias investigaciones durante la declaración de la pandemia mundial sobre riesgo psicológico, psicosocial y el trabajo en casa, sin embargo, cabe aclarar que debido a la situación presentada se toma como referenciación estudios relacionados con el teletrabajo y los riesgos de tipo psicológico, psicosocial y ergonómico tratando de encontrar lo más acertado y cercano posible al tema. (Página 22)

Pinzón Wagner y Valencia Delgado DS (2018). Identificación, análisis y prevención del factor de riesgo ergonómico en el teletrabajo. (Página 23)

Arteaga (2020). Estrés en los trabajadores de la salud del distrito 10d01 durante la implementación del teletrabajo en medio de la pandemia covid-19. psicosocial.

MV Peña Andrade y EJ Pérez Rodríguez. (2018). Teletrabajo en Colombia: una aproximación a los riesgos laborales. Con esta monografía se pretende dar a conocer el concepto de teletrabajo, su normatividad, los principales riesgos laborales, condiciones de salud e importancia y adecuado uso de los sistemas de información (TIC'S). (Página 24)

García-Salirrosas y Sánchez-Poma, (2020). Prevalencia de los trastornos musculo esquelético en docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de covid-19. (Página 25)

Echeverri. P y Espitia. E. (2020) Universidad EAFIT. Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia. (Página 26)

Ibarra (2020). Universidad de Atacama. Teletrabajo en Situación Excepcional de Pandemia por COVID-19. Este artículo refleja los riesgos del teletrabajo en periodo de pandemia, a qué aspectos hay que prestarle atención. (Página 27)

Segura, H. y Hernández, D., (2020). Universidad de Antioquía. Teletrabajo, prioridad más allá de la pandemia. (Página 25)

Método:

La muestra a trabajar es del 100%, la cual está compuesta por 11 Colaboradores (8 mujeres y 3 hombres) del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira que se encuentre realizando trabajo en casa, y tenga intenciones de participar enviando las fotografías de sus puestos de trabajo y contestando el cuestionario y entrevista. (página 32)

Los instrumentos y la recolección de la información se realizarán mediante una encuesta, a través de la plataforma de formularios de Google, la cual está formulada de tal forma que se pueda determinar las consecuencias y efectos psicosociales y ergonómicos a causa del trabajo en casa por el confinamiento que ha traído la pandemia Covid-19, por lo tanto, se evaluarán las variables de estrés, riesgo ergonómico y riesgo psicosocial. De igual manera, se realizará entrevista de forma virtual y la observación a través de fotografías que evidencia algunos de los actuales puestos de trabajo de los colaboradores. (página 33)

Para esta investigación se utilizará como herramienta de análisis la estadística descriptiva, ya que nos permite interpretar eficientemente los resultados arrojados a través de los diferentes instrumentos para la recolección de los datos. Por medio del programa Excel, se realizará la codificación de la información y se utilizarán los gráficos de sectores como soporte para la interpretación de los datos. (página 36)

Resultados, hallazgos u obra realizada:

Dentro de las condiciones ambientales y estructurales de trabajo, se evidencia que en temas estructurales como postura cómoda y la altura de la mesa y la silla el 73% de las personas debieron adecuar un lugar no óptimo para realizar sus actividades laborales, solo un 27% de las personas cuentan con lugares ideales para su trabajo en casa.

Por otra parte, en cuanto a la iluminación natural en un 82% cuentan con buena condición.

En cuanto a la temperatura, para el tema de calor, el 18% de las personas manifiestan calor extremo, el 82% de las personas consideran que en su ambiente de trabajo no se siente mucho calor, en cuanto al tema ambiental por frío el 73% manifiestan que la temperatura es adecuada, solo un 27% personas manifiestan sentir mucho frío.

En las condiciones de ruido se identificó que el 55% de las personas no han tenido dificultades, mientras que el 45% de las personas aducen tener problema con el ruido ya sea exterior, de la calle o por las personas que conviven con ellos.

En cuanto al riesgo ergonómico, se puede evidenciar que el 82% de las personas han presentado molestias osteomusculares. Encontramos que las partes del cuerpo que más han identificado las personas es el cuello con un 23%, la espalda baja con un 19%, muñeca con un 15%. Tanto el dolor de la espalda alta como el de los hombros es una molestia que han identificado 3 personas, la molestia en cadera y los muslos con un 12%,

solo una persona manifiesta haber sentido molestias en los codos y el dolor en las piernas es manifestado por 1 persona.

En la evaluación del estrés, tenemos que el 100% de los encuestados requieren esfuerzo y concentración en la realización de sus tareas, el 27% de las personas manifiestan dificultad para la realización de sus actividades.

Para la evaluación del riesgo psicosocial, se puede observar que el 82% de los encuestados han referido alguna de las situaciones relacionadas con el riesgo psicosocial. El 73% de los encuestados manifiestan tener pensamientos que lo hacen sentir agobiado o abrumado o miedo a contagiarse o que un ser querido se contagie; 7 de las personas encuestadas han sentido temor a perder el trabajo o que algún familiar lo pierda; las pesadillas o no poder dormir y la alteración por no poder ver a sus seres queridos son situaciones que han vivido 5 de las personas encuestadas.

En los aspectos positivos, las 11 personas encuestadas manifestaron que la cuarentena les ha permitido organizar mejor su tiempo libre, demostrar más interés por la gente que aprecia y han dado más valor a algunas cosas, situaciones o personas que antes no apreciaban. Todo esto se presenta porque con la pandemia se han dado cuenta que el mañana es incierto, por lo tanto, se ha despertado la necesidad de las demostraciones de afecto a los seres queridos, querer distribuir el tiempo lo mejor posible y de esta manera aprovecharlo y disfrutarlo al máximo.

Conclusiones:

Es importante resaltar que dentro de este estudio se logró identificar que el 82% de los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira han presentado consecuencias ergonómicas a causa de los improvisados puesto de trabajo derivados del trabajo en casa a raíz del confinamiento producido por la pandemia Covid-19, los cuales se vieron reflejados en molestias osteomusculares principalmente en el cuello, espalda baja y muñeca.

Los resultados de esta investigación nos permiten concluir que el trabajo en casa a causa de la pandemia Covid-19 ha generado consecuencias psicosociales en el 82% de los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira quienes manifestaron principalmente haber tenido pensamientos que lo hacen sentir agobiado o abrumado, miedo a contagiarse o que un ser querido se contagie y han sentido temor a perder el trabajo o que algún familiar lo pierda.

Adicionalmente, se identifica que el trabajo en casa derivado del aislamiento por la pandemia Covid-19, presenta falencias en cuanto a la falta de acompañamiento de la empresa y el desconocimiento de las condiciones ergonómicas en que los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la ciudad de Pereira, realizan sus actividades laborales, no se identifica inspección de puestos de trabajo por parte del área responsable del SG-SST.

Productos derivados:

**Consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19,
para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma,
de la ciudad de Pereira**

Liliana Delgadillo Parra

Id 11206226

Paula A. Cano Ríos

Id 11206378

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá Distrito Capital

12 de abril de 2021

**Consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19,
paralos colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma,
de la ciudad de Pereira**

Liliana Delgadillo Parra

Id 11206226

Paula A. Cano Ríos

Id 11206378

Kenia M. González

Director

Corporación Universitaria UNITEC

Corporación Universitaria UNITEC

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá Distrito Capital

12 de abril de 2021

Tabla de contenido

Resumen	1
Justificación	4
Planteamiento del Problema	6
Pregunta de Investigación	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Marco teórico	11
Breve Reseña del SARS-Cov-2-Covid-19	11
Teletrabajo	12
Trabajo en casa	12
Ergonomía	13
Riesgos Ergonómicos	14
Consecuencias ergonómicas por trabajo en casa a causa del confinamiento.	14
Riesgo Psicosocial.	16
Principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo	16
Principales riesgos psicosociales	16
Consecuencias psicológicas y riesgos psicosociales por trabajo en casa a causa del confinamiento.	17

Tabla de Figuras

Tabla 1. Procedimiento para la realización del proyecto de investigación	37
Figura 1. Distribución por sexo	38
Figura 2. Distribución por rango de edad	38
Tabla 2. Tabla por Rango de edad	39
Figura 3. Condiciones Ambientales y Estructurales	39
Figura 4. Condiciones ambientales y estructurales	40
Tabla 3. Tabla condiciones ambientales y estructurales	40
Figura 5. Condiciones de Vivienda	41
Figura 6. Molestias Osteomusculares	42
Figura 7. Molestias Osteomusculares	43
Figura 8. Evaluación del estrés	45
Figura 9. Condiciones ambientales y estructurales	46
Tabla 4. Tabla condiciones ambientales y estructurales	46
Figura 10. Evaluación del riesgo psicosocial	47
Figura 11. Aspectos positivos de la cuarentena	48

Resumen

A través de la historia encontramos que han sido las bacterias y virus las que más han provocado grandes epidemias, las cinco pandemias más mortales han sido Viruela, Sarampión, la mal llamada ‘gripe española’ de 1918, la peste negra, y el VIH. (Infosalus. 2020)

Sin embargo, el pasado mes de diciembre de 2019 en China surgió un nuevo coronavirus SARS-Cov-2, que originaría la pandemia COVID-19, virus que desde el mes de septiembre de 2019 ya había sido identificada, originando una advertencia por parte de la Organización Mundial de la Salud como posible pandemia global la cual iba en crecimiento, pero que solo hasta el mes de diciembre en Wuhan China anuncio los primeros casos que se extendieron rápidamente y para lo cual secuenció en 10 días el genoma del SARS-Cov-2, y 15 días después su test de detección. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Es así, como el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la COVID-19 como pandemia y con ello se empieza una etapa de confinamiento en los diferentes países a nivel mundial debido a la propagación veloz del virus, entrando en una cuarentena que llevo a las personas a presentar diferentes reacciones de índole psicológico al ser sometidos a una situación de incertidumbre para la cual no estaban preparados.

Así pues, encontramos que en Colombia para el caso de aislamiento a causa de la Covid-19, el gobierno adoptó algunas estrategias que obligaron a la gran mayoría de empresas a tomar la decisión de trasladar los puestos de trabajo de sus colaboradores

hasta sus hogares, y con esto poder seguir prestando sus servicios, sin embargo las personas no estaban preparadas para enfrentar estos cambios y es por esto que los colaboradores se han visto afectados, no solo en la salud, si no en la vida social, psicológicamente y a nivel productivo, pues en un mismo sitio se cumplen varios roles y en muchas ocasiones es complicado poder separar cada uno de ellos.

Así mismo, el estar trabajando desde casa durante esta situación marcará un antes y un después para el teletrabajo porque, aunque son muchas las empresas que desde hace tiempo vienen proporcionando esta opción laboral a sus empleados, los colaboradores no estaban preparados para trabajar en casa de un día para otro, viéndose esto reflejado en espacios e implementos inadecuados lo cual conlleva a consecuencias como sobreesfuerzos hasta posiciones incorrectas a la hora de realizar sus labores.

En consecuencia, para las personas escuchar la palabra “Crisis” genera un gran impacto y con ello una serie de interrogantes como ¿Qué efectos económicos traerá? ¿Cómo enfrentar esta situación, cuáles son los riesgos a los cuales se está sometido?, ¿qué efectos emocionales, psicológicos y ergonómicos puede traer consigo el encierro a cada persona y a su entorno más cercano?, ¿Cómo afectará este confinamiento la parte económica y la salud mental y física?

Finalmente, con la realización de esta investigación en la cual el objetivo principal era identificar qué consecuencia y cuál fue la afectación principal de los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira, en donde posteriormente se pudo concluir mediante el estudio explorativo del tema, con instrumentos como la encuesta realizada y la entrevista en donde los colaboradores se dieron a la tarea de expresar libremente sus sentimientos y las dificultades por las cuales pasaron realizando trabajo en casa durante el confinamiento, teniendo en cuenta que este es un tema nuevo para nuestro país y adicional a ello el trabajo en casa resultante de este, es inimaginable el impacto que trajo para los colaboradores, no solo del área de recaudo y conciliación, si no para todos en general, tanto a nivel físico, emocional y psicológico. El estado de alarma provocado por la pandemia Covid-19 ha sido una situación extraordinaria, la cual

consigo trajo múltiples estímulos que generaron estrés en la población trabajadora.

El estudio que se realizó permitió evidenciar ciertas situaciones con impacto a nivel psicológico como: el sentimiento de la sobrecarga de trabajo, por lo cual debieron extender sus jornadas de trabajo, situación que se vio reflejada en el 82% de las personas encuestadas, de modo que la realización de otras actividades diferentes se vio reducida, ya que de acuerdo al trabajo realizado y al nivel de concentración que éste requiere, ha hecho que en los colaboradores del área de recaudo y conciliación en la ciudad de Pereira, bajen su motivación, además de haber incrementado sus niveles de estrés.

Por otra parte, se evidenció un riesgo ergonómico alto, ya que el 73% de las personas encuestadas no cuentan con un espacio óptimo para la realización de sus actividades laborales, evidencia de ello se encuentra en las fotos proporcionadas por una parte de los colaboradores del área de recaudo y conciliación, presentando molestias osteomusculares en un 23% en el cuello y en un 19% en la espalda baja debido a la altura de la silla la cual no es ergonómica en la mayoría de los casos, así como el escritorio no les permite tener la pantalla del computador a la altura de los ojos obligándolos a tener posiciones poco adecuadas.

Por último, se quiso destacar algunos aspectos positivos de la cuarentena, lo cual se vio reflejado para todos los colaboradores, en la forma de organizar su tiempo para compartir en familia y demás seres queridos, además de apreciar estos momentos.

Palabras Clave: Aislamiento, teletrabajo, COVID-19, Pandemia, ergonomía, riesgo ergonómico, riesgo psicosocial, estrés

Justificación

La presente investigación se orientará a estudiar la afectación y las consecuencias psicosociales y ergonómicas de los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira a causa de los cambios generados por la pandemia Covid-19, ya que por las decisiones tomadas desde el alto gobierno las organizaciones debieron tomar alternativas para seguir prestando sus servicios y una estrategia fue trabajar desde sus casas, en donde los colaboradores se vieron obligados a concentrar en un mismo lugar e incluso al mismo tiempo varios roles como ser padres, profesores y colaboradores y en algunos casos hasta enfermeros.

Desde la aparición el pasado mes de diciembre de 2019 de la COVID -19 se ha demostrado que, aunque ha sido una prioridad tomar todas las medidas necesarias tanto biológicas como sanitarias y hasta encontrar una vacuna para que este virus no se siga propagando.

Teniendo en cuenta la situación por la cual todas las personas están pasando tras el confinamiento se requiere investigar qué tipos de afectación y consecuencias psicosociales y ergonómicas pueden darse tras esta realidad para la cual no se estaba preparado.

Es así, como se pretende identificar que afectaciones específicas pueden estar asociadas con el contexto de la COVID-19, donde se pretende evaluar personas con alteraciones emocionales o conductas relacionadas directamente por casos cercanos de contagio, hospitalización y duelo, así como también por razones económicas sociales o de salud.

El teletrabajo a raíz de los cambios a los que se han visto obligadas las empresas tras la declaración por la Organización Mundial de la Salud OMS de la pandemia por Covid-19, se ha convertido en la mejor forma de continuar con sus labores aprovechando el avance importante de las tecnologías, sin embargo, se han olvidado de una parte importante que afecta a todos sus colaboradores y es la seguridad y salud laboral, pues aparte de las obligaciones laborales el confinamiento trajo consigo una serie de modificaciones a sus vidas ya que el confinamiento, el trabajo y las labores del hogar puede traer consigo afectaciones de tipo tanto psicológico como psicosocial y de tipo ergonómico, por lo que se hace necesario estudiar estas variables para determinar cómo ha afectado esta situación a los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira.

Planteamiento del Problema

El 6 de marzo de 2020 se reporta el primer caso positivo para Covid-19 en Colombia.

Del 20 al 23 de marzo de 2020 se decreta simulacro de cuarentena obligatoria para todo el país y desde el 24 de marzo del presente año comenzó la cuarentena obligatoria para todo el país, lo que condujo a que las empresas tuviesen que reinventar su forma de operar, implementando el “teletrabajo” que no es más que solicitar a sus colaboradores que trabajen desde sus casas; el sector educativo también se vio obligado a establecer las clases virtuales, situación que en muchos casos se requiere del acompañamiento de los padres.

Este virus ha afectado la salud de muchas personas y ha cobrado la vida de muchas otras a nivel mundial, de acuerdo a la información registrada el día de hoy (7 de septiembre de 2020) en la página web del Ministerio de Salud de Colombia, las cifras para el país son: Casos Confirmados 671.848, Muertes 21.615, Recuperados 529.279, Casos Activos 119.563. (Ministerio de la Salud [Minsalud], 2020).

De manera que, como los factores psicológicos y sociales han transformado esta pandemia en un desastre mundial al impactar en numerosos ámbitos de la vida cotidiana de las personas, de sus familiares y amigos.

Recordemos que la entrada de esta pandemia a las vidas de los individuos ha traído consigo un gran problema vinculado al comportamiento y la necesidad de cambio en el estilo de vida tradicional, lo cual está ligado estrechamente con las emociones y factores sociales y culturales a los cuales no se estaba acostumbrado.

Al modificarse la rutina diaria y disminuir las actividades a las cuales se estaba acostumbrado, por lo tanto, no salir, no hacer ejercicio físico en espacios abiertos o al aire libre genera un nivel de estrés y ansiedad en las personas, la salud

mental se ve afectada de una u otra forma llevando a una serie de reacciones a las que muchas personas nunca pensaron llegar.

Por otra parte, aunque muchas empresas ya habían implementado el teletrabajo, para muchas personas esto es un factor nuevo, teniendo en cuenta que debieron improvisar con elementos inadecuados como sillas o mesas plásticas o utilizar el comedor como puesto de trabajo, lo cual no cumple con las mismas condiciones de sus oficinas dentro de las instalaciones de la organización, además se suma que deben intercalar sus actividades laborales, con sus actividades del hogar provocando en muchos comportamientos riesgosos para la salud, incrementando el uso del alcohol o el cigarrillo, o llevándolos a un nivel de estrés que nunca habían experimentado.

En consecuencia, podemos decir que a raíz de la nueva realidad que se está afrontando, un número considerable de la población se ha visto afectada psicológicamente presentando nerviosismo, incertidumbre, miedo, falta de apetito, problemas para conciliar el sueño, estrés, además de los trastornos osteomusculares al no tener un adecuado puesto de trabajo para realizar sus actividades laborales en casa, así como otros tantos factores que trataremos de identificar dentro del estudio que se realizará con esta investigación.

Así como también se pueden encontrar, problemas a nivel ergonómico como trastornos musculo esqueléticos en cuello, espalda, brazos y manos debido a posturas estáticas prolongadas o posturas incorrectas a causa de los implementos incorrectos para realizar sus labores, ya para algunos su puesto de trabajo en la casa no sea tan cómodo ni cumpla con los requisitos mínimos establecidos dentro de las normas técnicas vigentes.

Teniendo en cuenta lo mencionado, para la investigación que nos corresponde se tiene en cuenta que la empresa Audifarma actualmente cuenta con más de 5.600 colaboradores a nivel nacional, con su sede principal en la ciudad de Pereira en donde el área de recaudo y conciliación se toma como muestra inicial para la realización de este proyecto permitiéndonos identificar de acuerdo a los cambios dados por la pandemia Covid -19 y el confinamiento que obligo a las empresas a

enviar a sus colaboradores a trabajar en casa, lo que nos permite evaluar que afectaciones en su salud tanto a nivel psicosocial y ergonómico puede traer esta situación, así mismo se pretende evaluar sus alteraciones emocionales por este nuevo estilo de vida tanto laboral como emocionalmente.

Pregunta de Investigación

¿Qué consecuencias y efectos tanto psicosociales como ergonómicos puede haber generado el aislamiento causado por el nuevo coronavirus SARS-Cov-2, que originó la pandemia la COVID-19 para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira?

Objetivos

Objetivo General

Identificar las consecuencias y efectos tanto psicológicos como ergonómicos generados por el aislamiento a causa de la Covid-19 para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira.

Objetivos Específicos

- Determinar en el área de recaudo y conciliación en la empresa Audifarma de la ciudad de Pereira, los factores a los que se han visto afectados los colaboradores en el aspecto psicosocial y ergonómico al realizar trabajo en casa durante la cuarentena producto de la COVID-19.
- Evaluar los factores de riesgo psicosocial y ergonómico a los que se vieron expuestos los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira durante la etapa de aislamiento por la pandemia COVID-19
- Establecer el estado de salud de los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira, asociados con factores psicosociales y ergonómicos durante el trabajo en casa, producto del aislamiento por la pandemia COVID-19

Marco Teórico

Breve Reseña del SARS-Cov-2 - Covid-19

De acuerdo a información referenciada desde el Ministerio de Salud, la Organización Mundial de Salud (OMS) informa la identificación de casos de Infección Respiratoria Aguda Grave (IRAG) causada por un nuevo coronavirus (COVID - 19) en la ciudad de Wuhan en China, desde la última semana de diciembre de 2019. Inicialmente se presentan los primeros casos en personas que estuvieron en un mercado de pescado y animales silvestres de la ciudad de Wuhan. Se confirmaron casos en personas que estuvieron en esta y otras zonas de China y en más de 140 países. El 6 de marzo se confirmó el primer caso de Coronavirus (COVID - 19) en Colombia. (MinSalud. 2020)

Es así como se identifica la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19), causado por el síndrome respiratorio agudo severo tipo-2 (SARS-CoV-2), fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una pandemia mundial en marzo de 2020. Se identificó que este virus afecta principalmente a los adultos mayores y a aquellas personas con comorbilidades como la hipertensión, diabetes, enfermedad cardiovascular y cáncer, su periodo de incubación está en promedio de 5 días, sin embargo, puede ser hasta de 14 días, se han identificado muchas personas asintomáticas, y debido a que se liberan grandes cantidades de virus resulta un desafío permanente contener la propagación del mismo. Es por ello que para evitar la propagación la medida tomada ha sido el aislamiento el cual es el medio más efectivo para bloquear la transmisión del Covid-19.

En Colombia se han realizado grandes esfuerzos para combatir la pandemia de COVID-19, desde que se detectó el primer caso en marzo de 2020, se ha realizado el seguimiento de los casos importados y sus contactos, aislamiento preventivo de

viajeros y casos positivos, así mismo se han tomado las medidas de distanciamiento social permanente y se prohibieron los eventos masivos, se cancelaron las clases en todas las instituciones educativas, igualmente el confinamiento de personas mayores de 70 años, y aunque muchas empresas habían empezado a implementar el teletrabajo, la gran mayoría se vieron obligados a enviar a todos sus colaboradores a trabajar desde sus casas, algo para lo que muchas personas no estaban preparadas, todo esto debido al aislamiento obligatoria declarado en todo el país. (Minsalud;2020).

Teletrabajo

“Según la Ley 1221 de 2008 (Decreto reglamentario 0884 de 2012) el Teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en sitio específico de trabajo.” Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTics] (2020).

En Colombia, Ley 1221 de 2008 establece tres modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador, móvil, suplementario y autónomo y estas responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador.

Por lo tanto, como la situación actual por la pandemia Covid-19, las organizaciones se vieron obligadas y han definido este tipo de trabajo como una de las mejores opciones para prevenir y controlar la propagación del virus y de esta forma proteger la salud de los empleados y sus familias.

Trabajo en casa

“El Ministerio de trabajo en la Circular No. 0021 de 2020 expone que es una situación ocasional, temporal y excepcional, no presenta los requerimientos necesarios para el teletrabajado, y se constituye como una alternativa viable y enmarcada en el ordenamiento legal, para el desarrollo de las actividades laborales en el marco de la actual emergencia sanitaria, y en que el empleador autoriza el trabajo en casa.” (Ministerio de Trabajo [MinTrabajo] 2019).

El trabajo en casa, en cualquier sector de la economía, siendo esta modalidad de

trabajo diferente al Teletrabajo, por esto no se exigen todos los requisitos establecidos para este; está constituido como una alternativa viable y enmarcada en el ordenamiento legal para laborar en el marco de la actual emergencia sanitaria (COVID-19). En el numeral 4 del artículo 6 de la ley 1221 de 2008 se define como trabajo en Casa que: “4. Una persona que tenga la condición de asalariado no se considerará teletrabajador por el mero hecho de realizar ocasionalmente su trabajo como asalariado en su domicilio o en lugar distinto de los locales de trabajo del empleador, en vez de realizarlo en su lugar de trabajo habitual”. Si se opta por esta modalidad debe acordarse entre empleador y trabajador. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTics], 2020).

Ergonomía

“La ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos destinados a mejorar el trabajo, y sus sistemas, productos y ambientes para que se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona, según la Asociación Internacional de Ergonomía.” (Daniel, A. 2017).

Es importante tener en cuenta que con la ergonomía se pretende adaptar el trabajo en casa de la mejor manera para que el colaborador se le facilite sus condiciones laborales en casa, teniendo en cuenta que de no contar con todas las condiciones puede verse afectado con lesiones que las posturas, los movimientos y las fuerzas que este realice le puedan ocasionar.

Por otra parte, resulta importante resaltar que debido a las condiciones en que se dio el trabajo en casa, cada colaborador debió adaptar un lugar para poder realizar sus tareas laborales diarias, en ocasiones algunos no cuentan con todos los implementos de oficina, escritorios, sillas y otros requisitos que necesita para realizar su labor, lo que se puede ver reflejado en dolores de espalda por malas posturas, también puede presentar contracturas o desviaciones de la columna y sumado a esto el estrés y la falta de pausas activas que le permitan distorsionar un poco la situación.

Riesgos Ergonómicos

Son aquellos riesgos derivados de la interacción del empleado con su puesto de trabajo y a los movimientos, acciones o posturas en el desarrollo de sus actividades laborales, que afectan su salud.

Es importante dentro de los riesgos ergonómicos clasificar y tener en cuenta aspectos como es el puesto de trabajo ya que es el lugar donde los colaboradores desempeñan sus labores específicas. Desempeña una tarea, resulta importante que este se diseñe para evitar enfermedades laborales por las condiciones relacionadas a este y que su trabajo en casa resulte productivo.

“Si el Puesto de Trabajo está diseñado adecuadamente, el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda, evitando así posibles lesiones en la espalda, problemas de circulación en las piernas, etc. Las principales causas de estos problemas pueden ser: asientos mal diseñados, permanecer de pie durante mucho tiempo, extender demasiado los brazos para alcanzar los objetos o una iluminación insuficiente que obliga al trabajador a acercarse demasiado a las piezas.” (Del Prado, 2014).

Por otra parte, dentro de los riesgos ergonómicos, encontramos que los movimientos repetitivos pueden traer consigo la aparición de trastornos musculoesqueléticos en extremidades superiores, es decir se presentan problemas que afectan del túnel carpiano, ligamentos, tendones, músculos entre otros.

Es así como la Asociación nacional de servicios de prevención ajenos, ASPREN de la ciudad de Madrid, España, define Movimientos repetitivos, “todas aquellas actividades de tipo repetitivo que implican la realización de esfuerzos o movimientos rápidos de pequeños grupos musculares, generalmente de las extremidades superiores, agravadas por el mantenimiento de posturas forzadas y una falta de recuperación muscular” (Asociación nacional de servicios de prevención ajenos [ASPREN] 2018)

Consecuencias ergonómicas por trabajo en casa a causa del confinamiento.

El estado de aislamiento obligatorio implantado más que llamarle teletrabajo, se identifica como trabajo en casa siendo este un nuevo estilo de vida, pero bajo condiciones involuntarias e improvisadas, lo que para muchos colaboradores de las empresas ha traído

como consecuencias mayor desgaste físico y emocional, lo que sumado al confinamiento genera un mayor agotamiento y síntomas de cansancio, así mismo para muchas personas que se vieron obligadas a tomar esta opción sin tener en cuenta las garantías de condiciones ergonómicas y físicas para llevar a cabo sus tareas diarias, por lo cual muchos aún están luchando con las consecuencias que esto ha traído, resistiendo emocionalmente y físicamente a algo que a todas las personas les toca asumir y que nadie eligió.

Así como se tuvo que implementar el trabajo en casa ha forzado a las personas a acondicionar un espacio de sus casas para realizar esta labor sin tener todas las garantías, implementos y diseño para desarrollar su trabajo, por lo cual ha traído como efecto un des acondicionamiento de su lugar de trabajo, pasando de la cama a la silla del comedor, a la silla de la sala o en última instancia en acondicionar un escritorio y una silla que no cumplen los esquemas de seguridad y salud en el trabajo para poder cumplir con sus deberes laborales día a día.

Ante esta situación de trabajo en casa presentada a causa del aislamiento preventivo es importante tener en cuenta los factores ergonómicos ya que estos poco se han tenido en cuenta por la misma situación presente, lo que al finalizar el confinamiento podrá estar reflejada en las consecuencias por sobreesfuerzos o posturas incorrectas en el momento de realizar el trabajo diario en casa, dentro de lo que podemos encontrar están los trastornos musculoesqueléticos en el cuello, espalda, brazos, y manos por posturas incorrectas o estáticas durante un tiempo prolongado, problemas oculares y visuales por poca iluminación lo que le obligara a realizar sobreesfuerzos reflejados más adelante en fatiga visual y pérdida de visión, por otra parte encontramos también el agotamiento y fatiga mental teniendo en cuenta que para muchas personas será más complicado dividirse entre su trabajo y sus labores de la casa.

Así mismo, encontramos otros factores como son el asiento de trabajo que afecta teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos no se cuenta con un escritorio acondicionado para la labor, así mismo ocurre con el escritorio de trabajo, donde en muchos casos se debió utilizar la mesa del comedor o en otros casos las sillas de la sala y una de las más importantes resulta ser el espacio seleccionado para realizar el trabajo en casa, teniendo en cuenta la importancia de separar de cierta forma el trabajo diario, con

los espacios familiares y recreativos, es importante que este espacio cuente con una dimensión suficiente y se encuentre acondicionado de tal forma que permita los cambios de postura y movimientos corporales de las piernas y le permita los cambios de postura en el transcurso de su jornada laboral.

Encontramos otros factores no menos importantes para realizar el trabajo en casa como son la ubicación de la pantalla, el teclado, la iluminación, la temperatura y el ruido.

Riesgo Psicosocial.

“Los riesgos psicosociales en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental.” (Rubini, 2012, p.1)

Es necesario resaltar que los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden estar asociados al entorno social negativo, así como a la deficiente organización y gestión de las tareas, afectando de este modo la salud de los colaboradores tanto física, psíquica y socialmente.

Por estas razones se hace énfasis en resaltar algunos aspectos importantes del riesgo psicosocial.

Principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Según el INSTH, los principales factores de riesgo psicosocial tienen dos vertientes:

Factores organizacionales afectan a la política y filosofía de la empresa, a su cultura y a las relaciones laborales.

Factores laborales están relacionados con las condiciones del empleo, la concepción del puesto de trabajo y la calidad del mismo

Principales riesgos psicosociales

Derivado de lo anterior, es complejo clasificar los riesgos psicosociales, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

El estrés es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La OSHA define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos

niveles de excitación y derespuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout.

La violencia laboral se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.

El acoso laboral está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.

El acoso sexual existe dos principales tipos: el quid pro quo o chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil.

La inseguridad contractual se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.

El conflicto familia-trabajo: se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia. (principales riesgos psicosociales, 2018)

Consecuencias psicológicas y riesgos psicosociales por trabajo en casa a causa del confinamiento.

El confinamiento decretado por el Gobierno Nacional para hacer frente al COVID-19 declarado como pandemia en marzo de 2020, obliga a todas las personas a permanecer aislados mediante la llamada cuarentena en sus casas, lo cual es una situación para la cual no se estaba preparado, causando para mucho estrés teniendo en cuenta que hasta el momento no se tenga clara hasta cuando se prolongara esta situación.

Teniendo en cuenta que las personas no estaban preparadas para un aislamiento durante tanto tiempo se identifica que algunas consecuencias de este suceso son la ansiedad, el bajo estado de ánimo, estrés, miedo, frustración y aburrimiento, además de que la restricción para moverse de sus hogares, la pérdida de conexiones sociales y empleo, así como la pérdida de ingresos financieros, miedo al contagio, así como preocupación por falta de acceso a algunas necesidades básicas o agua, todos estos factores hacen que hallan efectos negativos en las personas ocasionándoles consecuencias psicológicas que hacen de su día a día más complicados y tediosos.

Según estudios recientes realizados en España por un equipo de investigación, este identifica que: “Las condiciones que acompañan a una pandemia incluyen distintas fuentes de estrés para las personas. Los estudios sobre situaciones de estrés y emergencias permiten resumir las principales variables implicadas en el impacto psicológico como las siguientes: el miedo a la infección por virus y enfermedades, la manifestación de sentimientos de frustración y aburrimiento, no poder cubrir las necesidades básicas y no disponer de información y pautas de actuación claras (Brooks et al., 2020) o la presencia de problemas de salud mental previos o problemas económicos (Wang, Zhang, et al., 2020). También el estigma y rechazo social en el caso de personas infectadas o expuestas a la enfermedad puede ser un desencadenante de una peor adaptación (Brooks et al., 2020). El grado de impacto dependerá de varios factores. De acuerdo con el estudio de Sprang y Silman (2013), la población que ha vivido una cuarentena durante enfermedades pandémicas es más propensa a presentar trastorno de estrés agudo y de adaptación y dolor (el 30% con criterios de trastorno de estrés postraumático). (Lasa & Gómez Benito, 2020).

Factores de riesgo en el trabajo virtual

Uno de los principales factores de riesgos que se presenta en el trabajo virtual es sin duda alguna es el riesgo psicosocial que trae consigo problemas a causa del aislamiento social, la cantidad de horas laboradas por el control y la autonomía que genera el trabajo virtual y que puede ocasionar una sobrecarga laboral por las dificultades en el manejo de los horarios, la falta de acompañamiento y/o supervisión por parte de la organización para resolver inquietudes y dificultades derivadas de las actividades laborales, la carencia de un clima laboral definido, ya que es difícil separar la vida privada de la laboral, ya que se hace difícil separar un espacio físico y poder definir el ambiente familiar y el laboral. Los canales de comunicación con la empresa y con los clientes, ya que al estar trabajando a distancia toda la comunicación es vía telefónica o por video llamada, y en muchas ocasiones no se respetan los horarios de trabajo. La dificultad de las personas para trabajar y manejar las herramientas tecnológicas o el uso excesivo de las mismas puede ocasionar en el trabajador tecnoestrés.

Otro factor de riesgo es el de tipo ergonómico derivado de las condiciones

ambientales como la iluminación, ventilación y el diseño de los puestos de trabajo, la falta de acompañamiento y control por parte de la empresa en el tema de seguridad y salud en trabajo en actividades tales como las pausas activas y temas de medicina preventiva.

Marco Legal

Teniendo en cuenta que al presentarse emergencia por la pandemia Covid-19, las empresas se percibieron la necesidad de enviar sus colaboradores a realizar su trabajo en casa y teniendo en cuenta que muchos no se encontraban preparados para esta eventualidad, es importante tener en cuenta que existen fundamentos legales que aplican para la toma de decisiones en este caso.

Encontramos la Resolución 2646 de 2008, del Ministerio de la Protección. “Establece disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.” (Ministerio de la Protección Social, 2008). Es así como dentro de esta resolución podemos identificar en su artículo 5, “Los factores de riesgo psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de la Protección Social, 2008, p 3).

Ley 1523 de 2012 Parágrafo 1 del artículo 1 “La gestión del riesgo se constituye en una política de desarrollo indispensable para asegurar la sostenibilidad, la seguridad territorial, los derechos e intereses colectivos, mejorar la calidad de vida de las poblaciones y las comunidades en riesgo y, por lo tanto, está intrínsecamente asociada con la planificación del desarrollo seguro, con la gestión ambiental territorial sostenible, en todos los niveles de gobierno y la efectiva participación de la población”. (Congreso de la República, 2012).

De acuerdo a la Ley 1562 (2012), La expresión Salud ocupacional paso a ser llamada “Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”, que representa una herramienta importante que permite garantizar que las compañías trabajen por el bienestar de sus colaboradores, además es la encargada de ampliar y modernizar el SG-SST brindando a todas aquellas personas que cuentan con algún tipo de contrato la afiliación a la ARL, y de este modo gozar de los beneficios que representan los

programas de prevención y promoción en el trabajo.(Ministerio de la Protección Social y el Ministerio del Trabajo. 2012).

A partir de haberse decretado por parte de la Organización Mundial de la Salud OIT, lapandemia mundial y del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo de 2020 de España, en Colombia a partir del Decreto 417/2020 se establece el estado de emergencia por parte del Gobierno Nacional otorgando de esta manera y extraordinariamente facultades para que este disponga de los recursos que se encuentran a cargo de la nación y de lasentidades territoriales creando un fondo de mitigación de emergencia (FOME), esto permitiría atender la necesidad de salud que se generen a partir de la pandemia.

Por otra parte, encontramos en la Guía Práctica: “Prevalencia del Teletrabajo” Como indica lapropia normativa de urgencia elaborada con ocasión del COVID-19 el teletrabajo debe implantarse, y mantenerse, allí donde sea posible mientras dure esta crisis. Se mantendrá el teletrabajo en aquellos puestos en los que sea posible para evitar desplazamientos y contactos y las reuniones deberán realizarse por medios telemáticos, en los casos en los que sea posible, hasta el control del virus. La empresa deberá garantizar el derecho a la desconexión digital de lostrabajadores/as que desempeñen su labor mediante el teletrabajo” (Confederación Sindical Unión General de Trabajadores de España UGT 2020, p.7)”

Finalmente encontramos la Circular No. 0021 de 2020 los conceptos diferenciados entre trabajo en casa y el teletrabajo a fin de poder entender que a partir de la entrada en vigencia de esta circular por la pandemia declarada por covid-19 se establece normas claras a fin de poder realizar las labores y que exista un acuerdo entre empleador y empleado. (Ministerio del trabajo,[MinTrabajo], 2020). A partir de esta circular y los hechos generados después de este el 2 de junio de 2020, el Ministro del Trabajo expidió la Circular 0041 de 2020, en la cual se imparten lineamientos básicos para el correcto desarrollo del trabajo en casa, los cuales deben ser atendidos por trabajadores, empleadores y administradoras de riesgos laborales, “estableciendo cuatro capítulos referentes al trabajo en casa en lo que concierne a relaciones laborales, armonización de la vida laboral, con la vida familiar y personal y riesgo laborales.” (MinTrabajo, 2020).

Estado del arte

Teniendo en cuenta que el tema objeto de investigación identificado como SARS-Cov-2 - Covid-19, declarado como pandemia mundial en marzo de 2020, no se encontraron investigaciones de los últimos tres años relacionados con las consecuencias psicológicas y ergonómicas del trabajo en casa a causa del confinamiento obligatorio al que se ha visto sometida toda la población mundial y la que obligo a la gran mayoría de empresas a implantar el trabajo en casa para poder seguir a flote con sus actividades comerciales y administrativas, sin embargo se encuentran algunos estudios recientes a partir de la declaración de la pandemia mundial por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS)

Por lo tanto, se procedió a realizar una consulta bibliográfica sobre las investigaciones preliminares realizadas durante el tiempo de la pandemia acerca del teletrabajo y Covid-19, además de revisar algunas investigaciones sobre riesgos psicológicos y ergonómicos del teletrabajo para construir un estado del arte que nos permita identificar riesgos similares a partir de este tema.

Se identifican varias investigaciones durante la declaración de la pandemia mundial sobre riesgo psicológico, psicosocial y el trabajo en casa, sin embargo, cabe aclarar que debido a la situación presentada se toma como referenciación estudios relacionados con el teletrabajo y los riesgos de tipo psicológico, psicosocial y ergonómico tratando de encontrar lo más acertado y cercano posible al tema.

JM Peiró y A Soler (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. umivale.es. El reciente trabajo lo enfocaron en la oportunidad que representa el teletrabajo para muchas empresas y lo compatible con la protección de los colaboradores y las empresas con el confinamiento presentado por la declaración de la pandemia mundial Covid-19, sin embargo, se identifica que por la situación se realiza de manera improvisada y sin ninguna clase de planificación. Estudio basado en la situación dada en España por confinamiento y comparada con encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) acerca del teletrabajo en el año 2019 y la empresa Randstad la empresa de recursos humanos número uno en España, realizada en Madrid en marzo de 2020. Las conclusiones obtenidas identifican que el teletrabajo a pesar de

haber llegado de golpe ayuda a las empresas a evaluar la viabilidad de implementar y mejorar las condiciones tanto para la empresa como para los colaboradores.

Álvarez (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia; *Lan Harremanak*, 43, 175-201. Estudio enfocado en el análisis de varios puntos de la regulación del trabajo a distancia dentro de ellos trata la protección de la salud y la seguridad, todos estos estudios han sido realizados en España y de acuerdo a las regulaciones que existen para el teletrabajo, bien llamado en este país como trabajo a distancia, revisando los aspectos más relevantes en la práctica de este y como las empresas deberán evaluar algunos puntos importantes entre los que se encuentran la salud y seguridad, prevención de riesgos y necesidad de una regulación de este.

Pinzón Wagner y Valencia Delgado DS (2018). Identificación, análisis y prevención del factor de riesgo ergonómico en el teletrabajo. Investigación enfocada en el estudio de los riesgos ergonómicos en los colaboradores que realizan teletrabajo y valorar los riesgos que se puedan generar por realizar esta labor en casa. Se realizó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, estudio realizado durante dos años con visitas a 36 colaboradores que realizaban teletrabajo, los resultados permitieron identificar los riesgos ergonómicos de tipo de iluminación, estado de las estaciones de trabajo, sillas y posturas inadecuadas durante tiempos prolongados, al igual que el incremento del sedentarismo, es así como identificaron en varios colaboradores diferentes riesgos que les permitieron contextualizar y compararlos de modo que permitieron concluir y dar respuesta a su pregunta de investigación y la demarcación de su estudio.

Arteaga (2020). Estrés en los trabajadores de la salud del distrito 10d01 durante la implementación del teletrabajo en medio de la pandemia covid-19. Trabajo realizado a los colaboradores de la salud para el estudio del estrés en teletrabajo implementado por la pandemia Covid-19, se realiza a 47 trabajadores de la salud, mediante un estudio descriptivo, los instrumentos para la investigación: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial intralaboral Forma B y el Cuestionario de Estrés Laboral de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de Colombia, realizado por medio de una plataforma virtual teniendo en cuenta tres variables para la toma de la

muestra sexo, teletrabajo y stress, se encontró en este estudio que el nivel de riesgo psicosocial más alto lo presenta el sexo femenino teniendo en cuenta que tiene mayor demanda familiar y esto hace que se agoten para su desempeño laboral, por otra parte, se identifica que se debe realizar una mejor implementación del teletrabajo y tener todos los requerimientos necesarios para ejecutar su labor, de lo contrario podrán presentarse inconvenientes en la salud de los colaboradores y aumentar el riesgo psicosocial.

Valero Pacheco, I C y Riano Casallas, M I. (2020). Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en Colombia. Este estudio pretende analizar las prácticas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) utilizadas por las empresas que permiten el teletrabajo y proponer modificaciones al sistema de gestión de la SST, se realizó en varias empresas del sector servicios en la ciudad de Bogotá por medio de encuesta y entrevistas a los responsables de seguridad y salud en el trabajo, este estudio se identificó que las empresas siguen realizando las mismas estrategias sin importar la naturaleza del trabajo, en los resultados de este proyecto se identificó que se requiere que las empresas modifiquen algunos procesos e innovar en la parte de tecnología, en el marco de una política incluyente y diferencial.

Vicente-Herrero, et al. (2018). El teletrabajo en salud laboral. El teletrabajo se define como la actividad laboral que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa y con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación. La normativa básica parte del Acuerdo Marco Europeo de 2002 sobre el Teletrabajo. En España, el Estatuto de los Trabajadores, recogido desde 2012 en su artículo 13 las características del trabajo a distancia. Los principales riesgos laborales detectados son los ergonómicos, psicosociales y la difícil separación de la vida familiar y laboral, junto con el impacto en contaminación medioambiental por el uso de tecnologías de la información y comunicación. La investigación médica en este tema es escasa y centrada en su uso para personas con limitaciones por discapacidad, edad, situación de embarazo, postparto o lactancia y en epidemias o pandemias. Es necesario adaptar las normas sobre seguridad e higiene en el trabajo a los casos de teletrabajo.

MV Peña Andrade y EJ Pérez Rodríguez. (2018). Teletrabajo en Colombia: una

aproximación a los riesgos laborales. Con esta monografía se pretende dar a conocer el concepto de teletrabajo, su normatividad, los principales riesgos laborales, condiciones de salud e importancia y adecuado uso de los sistemas de información (TIC'S) presentando una visión general a nivel internacional y en Colombia profundizando su aplicación, tomando como ejemplo los programas pilotos de las empresas que firmaron el Pacto por el teletrabajo tanto del sector público como del privado, enfocándonos en la prevención e identificación de los posibles riesgos laborales derivados de esta modalidad.

Castellanos (2018) Evaluación ergonómica de personal administrativo que realiza teletrabajo, en una compañía comercializadora de productos alimenticios. Estudio realizado en colaboradores de una compañía comercializadora de productos alimenticios que realizan actividades de teletrabajo, en el estudio se evaluó a la población con 3 herramientas (RULA, ROSA, Cuestionario ergonómico) arrojando resultados que revelan que la población se encuentra afectada por riesgo ergonómico en las condiciones actuales que se encuentran laborando, ante lo cual se identificó que la población en su totalidad trabaja desde su domicilio y en condiciones adaptadas. Por otra parte, el presente trabajo propone un plan de acción que permitirá mitigar el riesgo identificado y nos permitirá generar los controles que sean necesarios para garantizar y precautelar la seguridad y salud de los colaboradores.

García-Salirrosas y Sánchez-Poma, (2020). Prevalencia de los trastornos musculoesquelético en docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de covid-19. Determinar la prevalencia de trastornos musculoesqueléticos y la asociación con factores de riesgo ergonómico en los docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de COVID-19 en universidades de Lima, Perú, en el año 2020. Para ello se realizó un estudio analítico de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo constituida por 110 docentes universitarios que se encontraban realizando teletrabajo en el semestre 2020-I, durante el confinamiento social por el COVID-19, en Lima, Perú. Se aplicó el cuestionario Nórdico de Kuorinka para obtener información con respecto a los síntomas musculoesqueléticos en regiones del cuerpo, tales como: hombros, codos, muñecas, cuello, región dorsal y región lumbar; sucedidos en los últimos 12 meses hasta 07 días antes de aplicado el cuestionario.

Manzano Santamaría, N Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. INSSBT2017 Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tic) y nuevas formas de organización del trabajo: Análisis psicosocial. Este artículo investiga la incidencia de las TIC en el ámbito laboral en general y en la población mayor en particular, analizando, además, algunas de las formas de organización laboral asociadas al uso de las TIC. Por otro lado, desde un punto de vista más práctico, se abordan cuestiones relacionadas con la normativa existente y aplicable a las nuevas formas de organización del trabajo basadas en el uso de TIC, se identifican los factores psicosociales de riesgo que pueden estar presentes en algunas de estas nuevas formas de organización del trabajo (así como la posible metodología aplicable para evaluarlos) y se proponen algunas medidas preventivas de carácter general.

Echeverri. P y Espitia. E. (2020) Universidad EAFIT. Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia. En este trabajo se analizaron aspectos generados por condiciones actuales laborales a las que se ven expuestos trabajadores de una empresa del sector petrolero; encontrando de gran utilidad los planes de acción por parte del empleador, al beneficiar al recurso humano y al negocio, bajo las condiciones planteadas por el escenario anormal de la pandemia Covid-19. A partir de lo anterior, se visibilizó afectación en temas económicos y en exceso de trabajo en casa realizado por los trabajadores de forma remota desde los hogares. Se proponen desde las dimensiones abordadas para ser ajustadas por la empresa, teniendo principalmente en cuenta aspectos que obtuvieron puntuación por debajo del esperado, como la compensación percibida en el escenario actual, retos implícitos en la modalidad de teletrabajo y la comunicación al interior de los equipos de trabajo.

Franco, S., et al. (2020) Facultad de Psicología- Universidad de la República Uruguay. Teletrabajo en tiempos del Coronavirus COVID-19. La epidemia del COVID-19 sacudió al mundo y además de los aspectos vinculados al virus y su propagación, las medidas preventivas y las prácticas de cuidado encierran una serie de aspectos psicosociales que también es necesario atender. ¿Qué implican las situaciones de

emergencia en términos afectivos y cómo podemos prevenir sus elementos adversos?, ¿cómo nos cuidamos sin descuidar a quienes se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad?, ¿qué podemos hacer para responder a la epidemia de una manera solidaria y con un enfoque comunitario?, ¿con qué recursos contamos para tramitar la emergencia y para abordar situaciones de vulneración de derechos?, ¿cómo debemos manejar la información que circula y qué cuidados debemos tener al respecto? Estas son algunas de las preguntas que queremos responder desde este espacio.

Ibarra (2020). Universidad de Atacama. Teletrabajo en Situación Excepcional de Pandemia por COVID-19. Este artículo refleja los riesgos del teletrabajo en periodo de pandemia, a qué aspectos hay que prestarle atención, cómo define la ley de Chile el trabajo a distancia y el teletrabajo, condiciones de seguridad en el teletrabajo y establece recomendaciones para prevenir y minimizar los riesgos por esta modalidad de trabajo.

Vanegas (2020). Universidad Privada Antenor Orrego. La Covid-19 es una amenaza latente. Un sector de la población con obligaciones laborales realiza su trabajo de forma no presencial en un contexto no planificado debido al distanciamiento social extraordinario expresado en el trabajo remoto, sin experiencia previa en muchos casos, exponiendo su salud debido a factores de riesgo psicosocial condicionantes de estrés. Nuestro objetivo fue describir, por medio de una revisión bibliográfica, la fatiga y carga mental del teletrabajador, resultando de interés para la salud ocupacional, la salud pública, la investigación clínica, la psicología y otras áreas del conocimiento. Pretendimos también informar a la comunidad sobre estos temas para favorecer un teletrabajo seguro y procurar una calidad de vida equilibrada.

Segura, H. y Hernández, D., (2020). Universidad de Antioquía. Teletrabajo, prioridad más allá de la pandemia. La pandemia de la covid-19 llevó el teletrabajo intempestivamente a millones de hogares. En este análisis, estudiosos del tema dan recomendaciones y advierten que ante el mayor experimento de teletrabajo jamás visto, empleados, empleadores, sindicatos y gobiernos deben enfocarse en los retos legales, de salud y de seguridad informática que impone.

Zuluaga Arbeláez, et al. (2020). Estrategias en la prevención de la enfermedad laboral y accidentes de trabajo en los sistemas de seguridad y salud en el trabajo en la población teletrabajadora en Colombia. En esta revisión bibliográfica se abordan estrategias adoptadas por las empresas en la prevención de enfermedad y accidentalidad laboral en la población teletrabajadora en Colombia, teniendo en cuenta el crecimiento sostenido de esta modalidad de trabajo en el país, además del avance legislativo para incentivar su implementación, recopilando más información sobre cómo se están gestionando los accidentes y enfermedades en la población que realiza esta modalidad de trabajo.

Método

El marco metodológico de acuerdo a revisión de algunas bibliografías se describe para autores como Franco (2011) como el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, del mismo modo, Sabino (2008) nos dice: “en cuanto a los elementos del marco metodológico que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables”

Tamayo y Tamayo (2003) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (p.37)

Es así como podemos decir, que el método nos permitirá llevar a cabo acciones que nos permitirán describir y analizar la hipótesis planteada en cuanto a las Consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19, para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira.

De aquí que se podrá dar respuesta a esta pregunta mediante la investigación explicación de cómo se obtuvieron los datos y la interpretación de los resultados, así mismo sirve de orientación para determinar los métodos, técnicas, procedimientos, herramientas y el tipo de información a utilizar y llegar a unas conclusiones y determinar las consecuencias más marcadas dentro de este grupo de estudio.

Diseño y tipo del estudio

Investigación No Experimental: investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información. (Questionpro, 2020).

Es así como la investigación no experimental nos permitirá basarnos en la observación del entorno donde los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira realizan sus actividades laborales en trabajo en casa, a causa del confinamiento generado por la pandemia Covid-19, a partir del mes de marzo de 2020 hasta la fecha.

Investigación transversal se utiliza para observar y analizar un momento exacto de la investigación para abarcar diversos grupos o muestras de estudio. Este tipo de investigación se divide en:

Descriptiva: Cuando se observan los valores donde se presentan una o más variables para que al obtener los datos, se realice una descripción de ellos. (Questionpro, 2020).

Causal: Se encarga de explicar las razones y relación que existe entre las variables en un tiempo determinado. (Questionpro, 2020).

En este caso se realizará una recolección de datos mediante encuesta y algunas entrevistas que permitan describir variables e interrelacionar las Consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19, para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira.

Investigación Exploratoria: es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido, por lo que se lleva a cabo para comprenderlo mejor, pero sin proporcionar resultados concluyentes. (Questionpro, 2020). De aquí que podemos encontrar que para esta investigación el conocimiento que se tenga puede ser impreciso o vago, de tal manera que no nos permite dar unas conclusiones sobre aspectos relevantes, sin embargo, el explorar el tema permitirá conocer y dar solución a los problemas.

El estudio realizado a los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira, es exploratorio teniendo en cuenta que resulta por la crisis generada a causa de la denominada de Pandemia mundial Covid-19 y las consecuencias que con ella trajo para las empresas, las personas y sus familias entre ellas haber tenido que trasladar el trabajo a casa y adecuar espacios que no cuentan con todos los requisitos ergonómicos para la realización de actividades laborales, dado que estos eran espacios familiares.

Es así, como para el tema de investigación que nos atañe son pocos los estudios realizados y concluyentes a la fecha, de aquí que nace una investigación con diseño exploratorio para determinar qué consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19, para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira trajo consigo el trabajo en casa.

Enfoque Cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Blanqueto & Galguera)

Enfoque cualitativo: Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Blanqueto & Galguera)

Enfoque mixto: Es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (Guelmes & Nieto, 2015).

El enfoque utilizado en la presente es investigación es mixto, ya que se requiere la recolección y análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos para así dar respuesta sobre cuáles han sido las consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19, para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira.

Participantes o fuentes de datos

La población de estudio estará conformada por todos los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira, con un total de 11 personas, 8 mujeres y 3 hombres.

La muestra a trabajar será el 100% de la población objeto de estudio, es decir los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira que se encuentre realizando trabajo en casa, y tenga intenciones de participar enviandolas fotografías de sus puestos de trabajo y contestando el cuestionario y entrevista.

Criterios de inclusión

Colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira teniendo en cuenta que son una población accesible para la realización de la encuesta y entrevista, así como nos enviaran las fotos que nos permitan ampliar los instrumentos para el análisis y conclusiones del tema de investigación.

Criterios de exclusión

Personas de las demás áreas de la empresa dado que actualmente no es probable la comunicación y por ende obtener la información para proceder a realizar encuesta, entrevista y/ofotografías.

Recolección de datos

La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés. (Questionpro, 2020).

Realizando una correcta recopilación de datos con el grupo de colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira se podrá dar respuestas al interrogante planteado en la presente investigación, por lo cual, se procede a realizar la recopilación de la información mediante varios instrumentos que permitirán evaluarlos resultados que garanticen la calidad del estudio.

Instrumentos y recolección de la información

Teniendo en cuenta los Instrumentos y recolección de la información objetivos propuestos para el estudio de las consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19, para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira, se tendrán en cuenta algunos instrumentos y técnicas de recolección de la información, las cuales estarán orientadas a alcanzar los fines propuestos

Encuesta. “El diseño encuesta es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas. Se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. (Sabino, 1992)

Entrevista. “Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa” (Galán, M. 2009)

Observación. “Este método o técnica permite obtener información a través de la observación directa de las acciones de una persona. La observación la puede realizar otra persona o a través de medios mecánicos o electrónicos” (Espinosa, 2011)

Para la realización de la presente investigación se tomarán como instrumentos encuesta, entrevista y observación para lo cual se integrarán fotografías de los espacios en los cuales se realiza el trabajo en casa.

Descripción y desarrollo de los instrumentos de recolección de información

La encuesta está formulada a fin de determinar las consecuencias y efectos psicosociales y ergonómicos que ha generado el trabajo en casa a causa del confinamiento por la pandemia COVID-19, por lo tanto, se analizarán las variables de riesgo ergonómico, estudio del estrés y el riesgo psicosocial. El cuestionario se generará en la plataforma de formularios de Google, por lo tanto, el link para contestar la encuesta se enviará a través del correo electrónico. (véase Anexo B).

Así mismo, resulta importante resaltar que la encuesta se encuentra estructurada de

tal forma que nos permita identificar de una manera sistemática los temas planteados en cada uno de los objetivos específicos, es así como en la primera parte de la encuesta se podrán identificar los riesgos ergonómicos a partir de la ubicación del puesto de trabajo y algunos aspectos generales como espacio, altura del computador, tipo de silla, iluminación y ruido, esto nos permitirá identificar problemas de salud asociados a problemas osteomusculares.

Por otra parte, se podrá identificar si dentro de la vivienda existe un lugar para realizar sus actividades laborales, aislado de todas las demás adyacentes o a las personas que habitan en ella.

En cuanto al riesgo psicosocial se evaluará en una segunda parte de la encuesta en donde este como el más global de los riesgos se tendrán en cuenta para evaluar las condiciones ambientales y estructurales para identificar detonantes del estrés, de aquí que se identifican factores como esfuerzo y concentración para la realización de las actividades laborales diarias, así como el nivel de concentración y la dificultad para realizar sus labores.

Por otra parte, en el aspecto psicosocial también resulta importante el tema de emociones y sus alteraciones en su estilo de vida tanto laboral como familiar.

Así mismo, la entrevista como un método de recolección de información nos permitirá aplicarla a cualquiera de las personas de la población objeto de estudio, con una gran flexibilidad al realizar las preguntas adecuadas durante esta, nos podrá dar información sobre áreas o situaciones en las cuales la encuesta no nos permite profundizar o a en las cuales no se pensó fueran importantes abarcar. (véase Anexo C).

En cuanto a la Observación, se integrarán a este estudio fotografías de los actuales puestos de trabajo de las personas encuestadas, lo cual permitirá tener una visión más profunda de los espacios en los cuales se desarrolla el trabajo en casa durante el confinamiento que trajo consigo la pandemia Covid-19.

Análisis de datos

El análisis de los datos supone examinar de manera sistemática el conjunto de los elementos informativos con los que se cuenta para delimitar las partes y establecer relaciones entre estas, así como con el problema de investigación interpretándolo como un todo. De esa manera, lo que se persigue es alcanzar un mayor conocimiento sobre el

fenómeno estudiado (Freixas, M).

Una vez que ya tenemos sintetizada toda la información de acuerdo con las categorías de análisis, es posible representarla de diversas maneras. Algunas de las más representativas son las presentadas a continuación. Uno de los procedimientos de disposición usados con frecuencia son los gráficos, los cuales permiten no sólo presentar los datos, sino advertir relaciones y descubrir su estructura profunda. Los diagramas, definidos como “representaciones gráficas o imágenes visuales de las relaciones entre conceptos” (Rodríguez y Gil, 1999) constituyen importantes instrumentos de análisis. A través de este tipo de procedimientos podrían ser presentados los sistemas de categorías, mostrando las interconexiones existentes entre las categorías, o incluso algunos aspectos de su contenido.

Además, se utilizan para el estudio herramientas gráficas, cuyas estructuras de organización y presentación de los datos que permiten un análisis de los mismos mediante su apreciación en el espacio. (Sánchez, R. y Cáceres, H. (2000)).

Las herramientas gráficas resultan de gran utilidad si consideramos las siguientes ventajas:

1. Permiten un mejor conocimiento de los datos, al hacer evidentes determinadas particularidades o, incluso, incoherencias que puedan llevar a revisar su calidad o a utilizar herramientas estadísticas específicas.
2. En ausencia de hipótesis (estudios exploratorios), las herramientas gráficas pueden sugerir preguntas de investigación para ser analizadas en estudios posteriores.
3. En estudios diseñados para probar hipótesis las herramientas gráficas pueden orientar al investigador para la utilización de los métodos estadísticos más indicados.
4. En algunos casos se le debe "creer" más al gráfico que a una prueba estadística, como sucede en las pruebas de normalidad aplicadas a pocos datos.
5. Permiten transmitir la información de una manera más sencilla y clara, lo cual es de gran importancia cuando se van a presentar los resultados a un público no experto.

Los gráficos pueden utilizarse para análisis univariados, bivariados o

multivariados. Permiten analizar más fácilmente la información de variables cuantitativas que las tablas.

Gráfico de barras: Representa una variable que se divide en categorías discretas, permitiendo visualizar fácilmente la distribución de las observaciones en las diferentes categorías. Cada categoría corresponde a un rectángulo con una base de tamaño constante y altura proporcional a la frecuencia en ese grupo.

Histograma: Muestra cómo se distribuyen los valores de una variable cuantitativa cuando ésta se divide en intervalos uniformes. Los rectángulos del histograma no se encuentran espaciados. Su posición corresponde a la localización del intervalo sobre el eje x y la altura indica la frecuencia dentro de cada intervalo.

Gráfico de puntos: De manera similar al histograma, puede ser útil para detectar valores extremos, simetría o asimetría de los datos y localización de modas. A diferencia del histograma, el gráfico de puntos presenta los valores crudos ubicados sobre un eje continuo.

Gráfico de sectores: También llamados gráficos de torta o ponqués. Estos gráficos muestran la contribución de cada una de las partes a un todo, siendo el tamaño de cada una de las fracciones proporcional a su frecuencia. Permiten analizar variables cualitativas de forma uni, bi o multivariada. (Sánchez, R. y Cáceres, H. (2000)).

Para esta investigación se utilizará como herramienta de análisis la estadística descriptiva, ya que nos permite interpretar eficientemente los resultados arrojados a través de los diferentes instrumentos para la recolección de los datos. Por medio del programa Excel, se realizará la codificación de la información y se utilizarán los gráficos de sectores como soporte para la interpretación de los datos.

Tabla 1. Actividades para la realización del proyecto de investigación

Consecuencias psicosociales y ergonómicas a causa del aislamiento por el covid-19, para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira									
Etapa	Actividad	Tiempos para la realización							
		Ag-20	sep-20	oct-20	nov-20	feb-21	mar-21	ab-21	may-21
1a Etapa	Construcción de Aspectos Básicos Título, Problema de investigación, justificación, Pregunta de Investigación y Objetivos	X							
2a Etapa	Búsqueda de información para el Marco Teórico y estados del arte, referencias y citas bibliográficas		X	X					
3a Etapa	Anteproyecto final, Referencias, anexos			X	X				
4a Etapa	Aplicar encuesta, tabular información, análisis de resultados, establecer conclusiones y recomendaciones					X	X	X	
5a Etapa	Correcciones finales, PPT y Sustentación						X	X	X

Resultados

A continuación, se enseñan los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada para determinar qué consecuencias y efectos tanto psicosociales como ergonómicos puede haber generado el aislamiento causado por el nuevo coronavirus SARS-Cov-2, que originó la pandemia COVID-19 para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira.

Descripción de los participantes

Se ostenta la descripción de los colaboradores encuestados en cuanto a su edad, área evaluada, condiciones de su puesto de trabajo en casa, la convivencia, apoyo social que pudo haber recibido o percibido de las personas cercanas, así como su situación personal frente a la pandemia por COVID-19.

Características Sociodemográficas

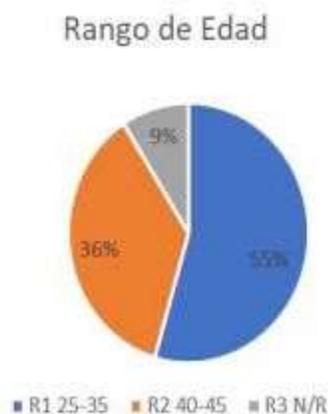
Figura 1

Distribución por sexo



Figura 2

Distribución por rango de edad



En las Figuras 1, se evidencia el total de participantes en la encuesta los cuales fueron 11 personas del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma S.A, en la ciudad de Pereira. El 72,7% (8) fueron mujeres y el 27,3 (3) fueron hombres, el rango de edad de los participantes fue de 35,6 años (rango de 27 a 45 años), en la figura 2 se presenta la distribución por tres rangos (25-35, 40-45, y N/R no responde), es una variable importante a evaluar ya que nos permite identificar consecuencias por grupo de edad.

Tabla 2

Tabla por Rango de edad

No	RANGO	Q	%
R1	25-35	6	55%
R2	40-45	4	36%
R3	N/R	1	9%
Total Personas		11	100%

Características del puesto de trabajo – Evaluación del riesgo ergonómico

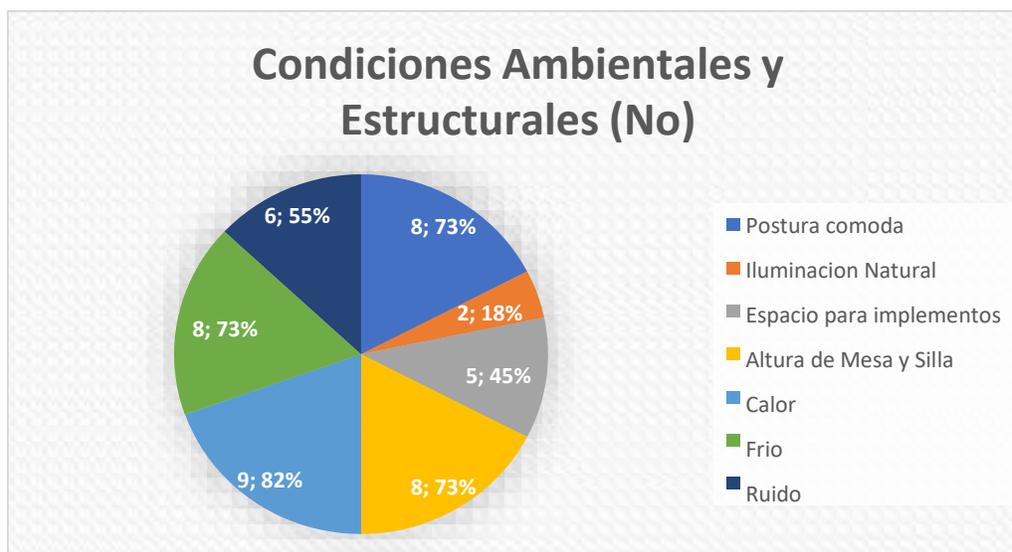
En este análisis se presenta como se encuentran los puestos de los colaboradores de acuerdo a ubicación, iluminación, espacio dispuesto para trabajar en casa, alturas correctas para su computador y demás elementos, ruido, clima y molestias físicas.

Figura 3

Condiciones Ambientales y Estructurales



Nota: Respuestas afirmativas a las condiciones ambientales para puesto de trabajo en casa

Figura 4*Condiciones ambientales y estructurales*

Nota: Respuestas negativas a las condiciones ambientales para puesto de trabajo en casa

Tabla 3*Tabla condiciones ambientales y estructurales*

Condiciones Ambientales y Estructurales	Si	No	Q Encuestas	% Si	% No	Total %
Postura cómoda	3	8	11	27%	73%	100%
Iluminación Natural	9	2	11	82%	18%	100%
Espacio para implementos	6	5	11	55%	45%	100%
Altura de Mesa y Silla	3	8	11	27%	73%	100%
Calor	2	9	11	18%	82%	100%
Frio	3	8	11	27%	73%	100%
Ruido	5	6	11	45%	55%	100%

Nota: Se tabulan respuesta de acuerdo a condiciones ambientales y estructurales

Dentro de las condiciones ambientales y estructurales de trabajo, en la Tabla 3 evidenciamos que en cuanto a temas estructurales como postura cómoda y la altura de la mesa y la silla el 73% (8) de las personas debieron adecuar un lugar que no es el más óptimo para realizar sus actividades laborales, solo un 27% (3) de las personas cuentan con lugares ideales para su trabajo en casa.

Por otra parte, en las Figuras 3 y figura 4 Condiciones ambientales y estructurales, encontramos que, en cuanto a condiciones ambientales la iluminación natural en un 82%

(9) cuentan con buena condición, lo cual en las personas tiene un efecto positivo, les ayuda a ser más sanas ya que ayuda en la salud visual, así mismo se sienten más productivas y felices.

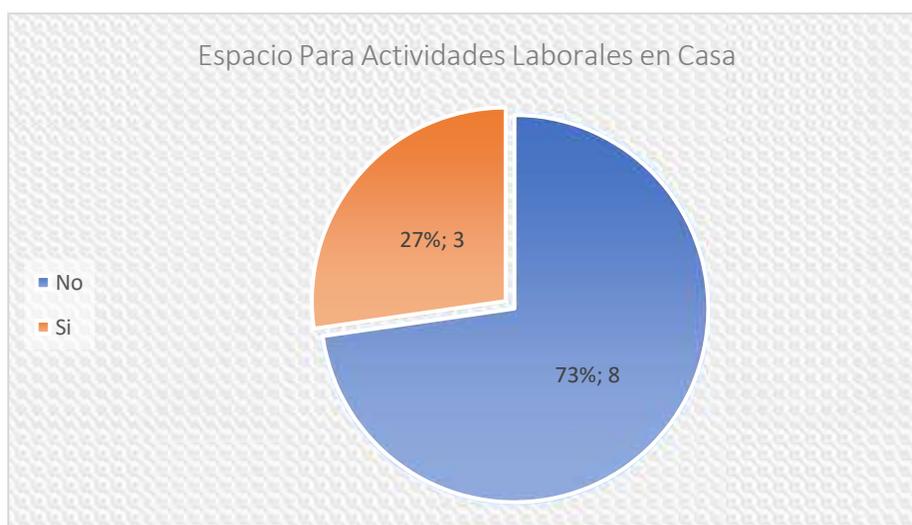
En cuanto a la temperatura para el tema de calor el 18% (2) de las personas coinciden con el calor extremo ya que se encuentran en dos municipios caracterizados por sus temperaturas altas como son: Cartago (Valle) y La Virginia (Risaralda), y el 82% (9) de las personas consideran que en su ambiente de trabajo no se siente mucho calor, en cuanto al tema ambiental por frío el 73% (8) manifiestan que la temperatura es adecuada para su vivienda, solo un 27% (3) personas manifiestan sentir mucho frío.

El trabajar con una temperatura que no sea la adecuada puede provocar en muchos casos que las personas tengan molestias de salud como resfriados o malestar a causa del frío, o en términos del calor se pueden ver afectados en el tema de agotamiento y golpes de calor.

En las condiciones ambientales de ruido se identificó que para el 55% (6) de las personas no han tenido dificultades, se encuentran trabajando dentro de un espacio que les permite estar aislados de un ruido excesivo sea exterior u interior, por otra parte, el 45% (5) de las personas aducen que si tienen problema con el ruido ya sea exterior, de la calle o interior por las personas que conviven con ellos.

Figura 5

Condiciones de Vivienda



A la pregunta: ¿Las condiciones de su vivienda le permiten tener un espacio aislado a los demás espacios de la casa para realizar sus actividades laborales? Figura 5 Condiciones de Vivienda, se pudo evidenciar que en un 73% (8) de las personas no cuentan con un espacio aislado o un estudio el cual se pudiera acondicionar como estación de trabajo, por lo cual debieron improvisar colocando sus equipos y accesorios de trabajo, es así como la sala o comedor pasaron a ser la nueva oficina en casa para poder realizar sus actividades laborales, lo que complica separa su vida familiar de la laboral, por otra parte solo un 27% (3) de las personas cuenta con un estudio el cual designaron para sus actividades laborales, logrando superar y separar esa relación trabajo/familia.

Figura 6

Molestias Osteomusculares

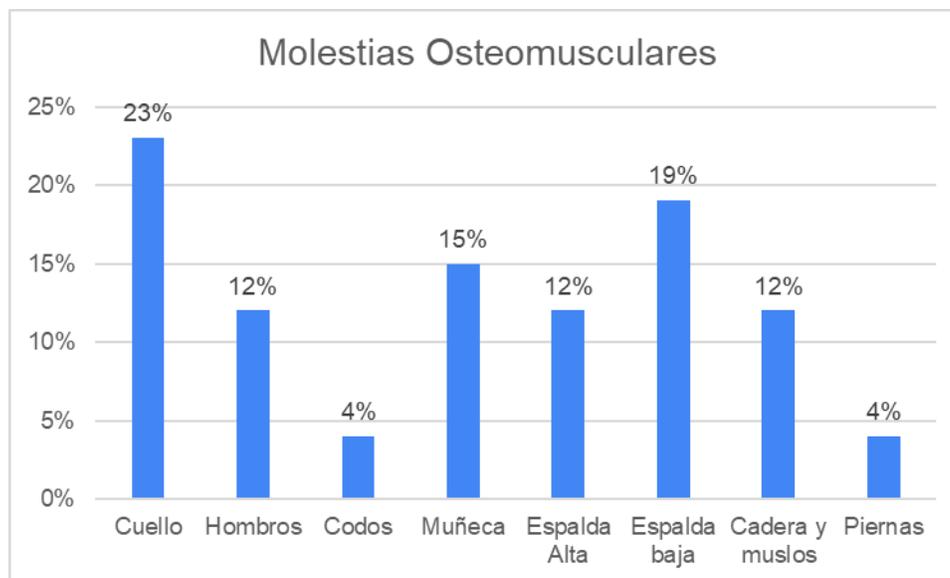


A la pregunta ¿A raíz del confinamiento por Covid-19 y el teletrabajo en casa ha sentido molestias osteomusculares? En la Figura 6 Molestias Osteomusculares, se puede evidenciar que el 82% (9) de las personas han presentado molestias osteomusculares, ya que sus puestos de trabajo han sido improvisados y por lo tanto no cuentan con un diseño ergonómico, obligándolos a tener posturas y/o movimientos inadecuados, lo cual está de la mano con la afirmación de Delprado (2014) “Si el Puesto de Trabajo está diseñado adecuadamente, el trabajador podrá mantener una postura corporal correcta y cómoda, evitando así posibles lesiones en la espalda, problemas de circulación en las piernas, etc. Las principales causas de estos problemas pueden ser: asientos mal diseñados,

permanecer de pie durante mucho tiempo, extender demasiado los brazos para alcanzar los objetos o una iluminación insuficiente que obliga al trabajador a acercarse demasiado a las piezas.”

Figura 7

Molestias Osteomusculares



Dentro de las molestias osteomusculares Figura 7, encontramos que la parte del cuerpo quemás han identificado las personas es el cuello con un 23% (6), lo cual se debe en gran parte a la altura de la silla o del escritorio que no les permite tener la pantalla del computador a la altura de los ojos y por ende deben inclinar la cabeza o subir la mirada, obligando al cuello a tener una postura inadecuada.

La espalda baja es una molestia que han identificado 5 (19%) personas, situación que se presenta por el tipo de silla en la que desarrollan las actividades, ya que no es ergonómica, lo que significa que no es cómoda y por ende no permite tener posturas correctas.

El 15% (4) de las personas encuestadas manifestaron haber sentido molestias en la muñeca, ya que como define la Asociación nacional de servicios de prevención ajenos [ASPREN] (2018) los movimientos repetitivos son “todas aquellas actividades de tipo repetitivo que implican la realización de esfuerzos o movimientos rápidos de pequeños grupos musculares, generalmente de las extremidades superiores, agravadas por el

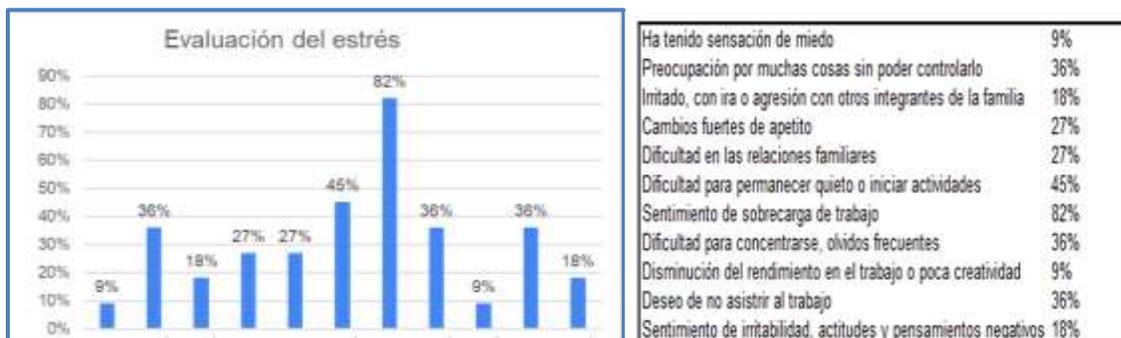
mantenimiento de posturas forzadas y una falta de recuperación muscular” y debido a los puestos de trabajo improvisados, las personas trabajan en computadores portátiles, que en muchas ocasiones no cuentan con mouse, por lo tanto, las personas deben hacer más movimientos con el dedo y por consiguiente la mano, además el teclado de los portátiles no permite que las manos que las manos descansen adecuadamente.

Tanto el dolor de la espalda alta como el de los hombros es una molestia que han identificado 3 (12%) personas, lo que se puede presentar porque las sillas tienen un espaldar bajo, quedando parte de la espalda y los hombros sin soporte dentro de la silla. Otra situación que puede ocasionar esta molestia es la posición en la que se encuentra la pantalla del computador con respecto a la altura de los ojos de las personas, ya que, si la pantalla está más abajo, las personas deben bajar la mirada que conlleva también a un movimiento de los hombros y de la espalda alta.

La molestia en cadera y los muslos la han identificado el 12% (3) de las personas encuestadas, lo cual se da por el tipo de silla que se tiene en el puesto de trabajo, pues si son muy rígidas no permiten que la persona tenga una postura ergonómica, además muchas ocasiones estas personas extienden su horario de trabajo, estando así mucho tiempo en la misma posición.

Una persona (4%) manifiesta haber sentido molestias en los codos, lo cual se debe a los movimientos repetitivos en las manos que se extienden hasta codos, ya que no tienen soporte por ejemplo al momento de digitar.

El dolor en las piernas es manifestado por 1 (4%) persona, lo cual se da por la posición prolongada, ya que la mayor parte del día se encuentra sentado.

Figura 8*Evaluación del estrés*

Para la evaluación del estrés Figura 8, teniendo en cuenta que el estrés es el más global de los riesgos psicosociales porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La OSHA define el estrés como “un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y derespuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”. Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout, encontramos que el 82% (9) de las personas encuestadas manifiestan sentimiento de sobrecarga de trabajo, y es que el trabajo encasa ha generado que en muchas ocasiones se extiendan los horarios de trabajo, que aún después de terminar la jornada laboral se esté recibiendo llamadas telefónicas para resolver asuntos del trabajo. A muchos jefes o líderes se les olvida que los colaboradores tienen una vida personal, familiar y social y piensan que por el hecho de que las personas están trabajando desde la casa se debe estar disponible las 24 horas del día

La preocupación por muchas cosas sin poder controlarlo, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes y el deseo de no asistir al trabajo, son malestares que se han manifestado en 4 (36%) de las personas encuestadas, situación generada por el estrés que se ha vivido a lo largo del confinamiento por la incertidumbre que ha generado la pandemia en muchos aspectos de la vida de las personas, como puede ser la estabilidad laboral, la vulnerabilidad de la salud, el distanciamiento social, entre otros.

Los cambios fuertes de apetito y la disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad son situaciones que han evidenciado 3 (27%) de los encuestados. Uno de los síntomas de la ansiedad es el cambio en el ritmo de la alimentación, lo

que trae consigo el aumento o disminución de peso de las personas que en muchas ocasiones viene acompañado de enfermedades como el colesterol, hipertensión, diabetes, entre otros. De igual manera, al estar trabajando desde la casa, donde se pueden presentar diversos temas familiares que se deben atender inmediatamente, genera que se tengan muchas interrupciones en los temas laborales y por ende el rendimiento en el trabajo se ve afectado.

Figura 9

Condiciones ambientales y estructurales

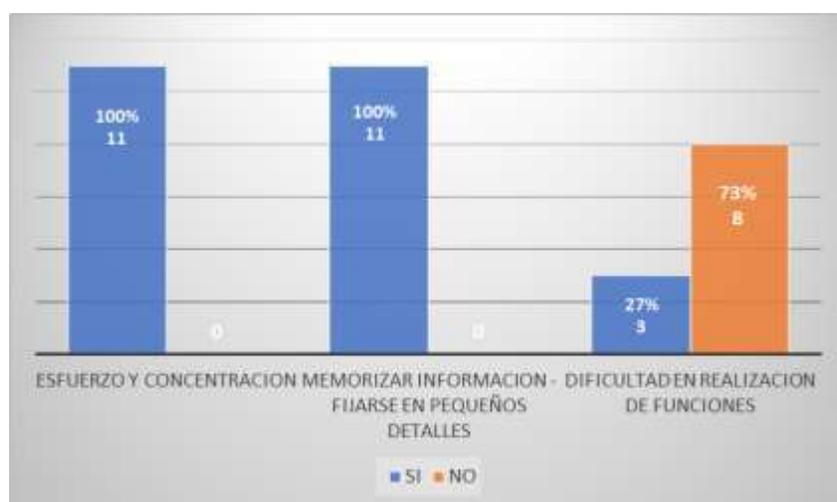


Tabla 4

Tabla condiciones ambientales y estructurales

Factores de Evaluación del Estrés	SI	NO	Q Encuestas	% Si	% No	Total %
Esfuerzo y Concentracion	11	0	11	100%	0%	100%
Memorizar Informacion - Fijarse en Pequeños Detalles	11	0	11	100%	0%	100%
Dificultad en Realizacion de Funciones	3	8	11	27%	73%	100%

Nota: Se tabulan respuesta de acuerdo a factores de evaluación del estrés.

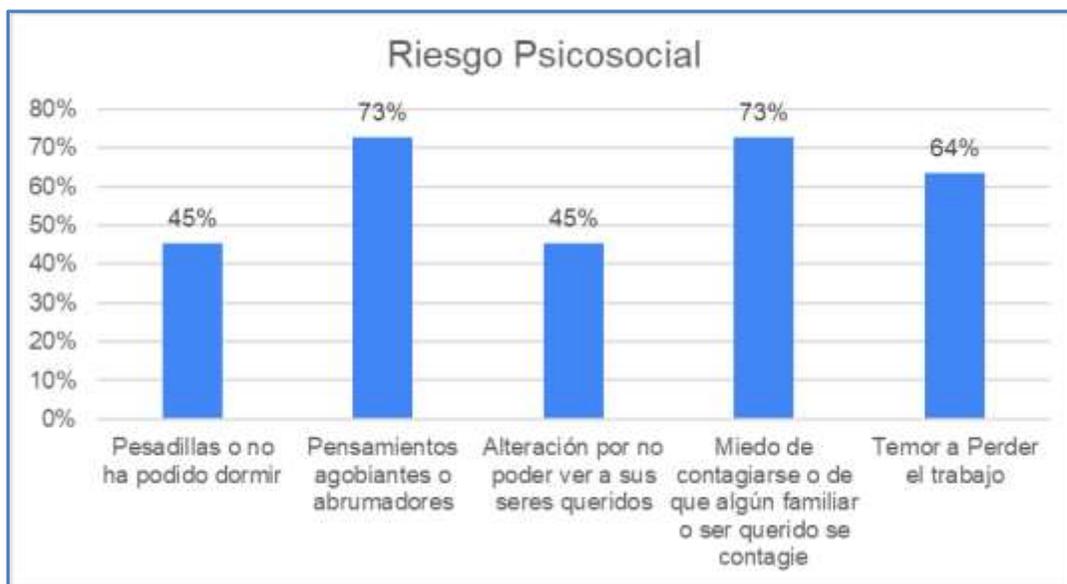
En cuanto a la evaluación de factores estresantes se tomaron en cuenta tres de las preguntas formuladas, Figura 9 Condiciones ambientales y estructurales, se encuentra que el 100% (11) de las personas encuestadas requieren esfuerzo y concentración en la realización de sus tareas laborales, así como la memorización de información y fijarse en pequeños detalles, por otra parte, en la dificultad para realizar sus funciones encontramos que un 73% (8) no presentan dificultades, sin

embargo, un 27% (3) personas manifiestan que sí.

En la Tabla 4 condiciones ambientales y estructurales, se identifica que de acuerdo a los resultados obtenidos de los factores desencadenantes del estrés, lo colaboradores se encuentran que debido a que sus actividades requieren de una alta concentración para poder no dejar pasar ningún detalle, el tema de trabajo en casa a partir de la cuarentena dada por el Covid-19 y los factores que ya se estudiaron anteriormente con el cuestionario aplicado, estos se encuentran expuestos a una carga de estrés alta, con respecto al ambiente en el cual se encuentran trabajando, si como la carga y el tipo de trabajo que desempeñan, si bien es ciertosi se suman cambios importantes que puedan surgir por diferentes circunstancias estos factores como el entorno, los eventos imprevistos, el lugar en el cual tienen su estación de trabajo y los cambios sociales tienden a que los colaboradores se estresen más.

Figura 10

Evaluación del riesgo psicosocial



En la Figura 10 Evaluación del riesgo psicosocial, se puede observar que el 82% (9) de los encuestados han referido alguna de las situaciones relacionadas con el riesgo psicosocial, solo 2 (18%) personas no han tenido dichas situaciones.

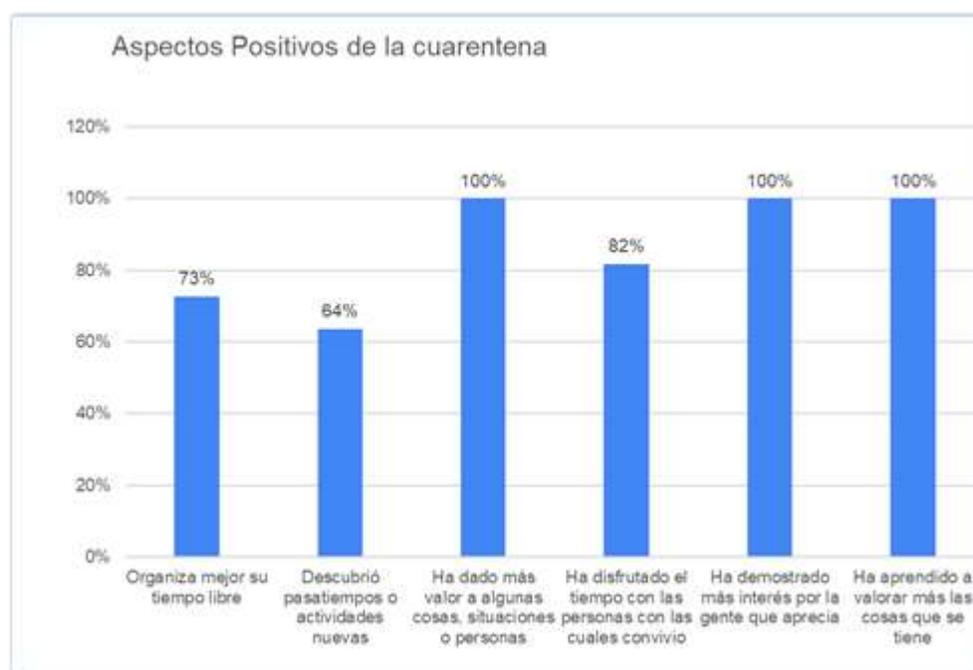
El 73% (8) de los encuestados manifiestan tener pensamientos que lo hacen sentir agobiado o abrumado o miedo a contagiarse o que un ser querido se contagie; 7 (64%) de las personas encuestadas han sentido temor a perder el trabajo o que

algún familiar lo pierda; las pesadillas o no poder dormir y la alteración por no poder ver a sus seres queridos son situaciones que han vivido 5 (45%) de las personas encuestadas.

Todas estas situaciones se derivan de la incertidumbre y todos los cambios que ha traído la pandemia, que ha obligado a muchas personas a reorganizar su vida y a muchas empresas a tener reducciones en la producción, llevándolas a limitar los gastos y por ende reducir el personal, por otro lado, en muchas ocasiones se ha evidenciado la inconciencia ciudadana, endonde las personas no aplican los protocolos de bioseguridad, exponiendo la salud de ellos mismos e incluso la de las demás personas.

Figura 11

Aspectos positivos de la cuarentena



Si bien es cierto que la cuarentena nos ha afectado de manera negativa en muchos aspectos de nuestras vidas, también es cierto que ha generado aspectos positivos, es por eso que en la Figura 11 se puede evidenciar los aspectos positivos de la cuarentena, en donde el 100% (11) de las personas encuestadas manifestaron que la cuarentena les ha permitido organizar mejor su tiempo libre, demostrar más interés por la gente que aprecia y han dado más valor a algunas cosas, situaciones o

personas que antes no apreciaban. Todo esto se presenta porque con la pandemia se han dado cuenta que el mañana es incierto, por lo tanto, se ha despertado la necesidad de las demostraciones de afecto a los seres queridos, querer distribuir el tiempo lo mejor posible y de esta manera aprovecharlo y disfrutarlo al máximo.

Entrevista

De acuerdo a la entrevista realizada a los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira se identifica que debieron realizar cambios dentro de las viviendas a fin de adecuar una parte de estas como oficina, las cuales en muchos casos no se asemejan dado las condiciones de iluminación, espacio, ventilación, así mismo no se cuenta con los elementos adecuados como son escritorios, silla ergonómica entre otros, generando que los funcionarios sufran traumas musculares y dolores en sus articulaciones.

Para los colaboradores del área de recaudo y conciliación en la ciudad de Pereira la falta de espacios adecuados para realizar el trabajo en casa hace que el confinamiento y las circunstancias se tornen más estresantes generando originados en la fatiga mental perturbaciones psíquicas como: la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, afectaciones de tipo tanto psicológico, psicosocial y de tipo ergonómico.

Por otra parte, los horarios extendidos para el cumplimiento de metas hacen que los colaboradores pierdan motivación teniendo en cuenta que no pueden realizar otras actividades diferentes a las laborales o el tiempo para estos es demasiado reducido, los horarios han pasado de 8 horas a 24/7 y los celulares y medios de comunicación personal ahora se han convertido en medios de comunicación corporativo, perdiéndose de esta forma parte de la privacidad de los trabajadores y generando ambigüedad de rol: “El trabajador percibe una indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo, debido a unas expectativas poco claras, mal explicitadas o con amplios márgenes de incertidumbre” (Rubini, 2012, p8)

El uso continuo del computador y celulares ha generado riesgos provenientes del uso de TICs, como es el caso del estrés por la mala adaptación (emocional, cognitiva y/o conductual) a cualquier medio informático.

La falta del ambiente laboral ha generado en los colaboradores del área de

Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma de la ciudad de Pereira síntomas de estrés, el cual provoca: tensión y dolor muscular, palpitations, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigos, etc. (Instituto de Seguridad Laboral, Ministerio de trabajo y prevención social – Gobierno de Chile. 2020).

La virtualidad ha cambiado nuestra manera de comunicarnos y relacionarnos. En ocasiones la soledad y el aislamiento genera situaciones de inseguridad y temor, además de la pérdida del rol a nivel laboral y social, lo que puede provocar falta de sentimiento de pertenencia a la organización. (Paoli G. 2020)

La incertidumbre desencadena la ansiedad. Por mucho que se hable de agilidad, adaptabilidad, abrazar la novedad y prosperar en un mundo desconocido, la mayoría de los seres humanos no están preparados para adaptarse a tantos cambios estructurales en tan poco tiempo. (Rodríguez L., 2020)

Observación

Mediante el método de observación se pudo recolectar algunas fotos de las estaciones de trabajo en casa de los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira, en donde se pudo verificar las condiciones de trabajo de algunos de ellos, sobre todo para el estudio de la parte ergonómica donde se evidencia que tanto los escritorios como las sillas no son regulables en la altura ya que como se observa son sillas rimax, sillas en el comedor, entre otras las cuales no le brindan a los colaboradores tener una posición cómoda, afectando sus piernas, muslos y rodillas. Por otra parte, estas sillas no les permiten regular su inclinación y a raíz de ello como se evidencio en la encuesta muchos de ellos manifestaron dolores en su espalda alta y baja, y en sus codos.

Es así como se puede concluir que una silla inadecuada como en muchos de los casos que se evidenciaron, trajeron consigo para los colaboradores variedad de dolencias en rigidez de cuello, su área lumbar y hasta problemas circulatorios.

Fotos de Estación de Trabajo

Fotos aportadas por colaboradores del área de Recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la Ciudad de Pereira.

Foto 1



Foto 2



Foto 3



Foto 4

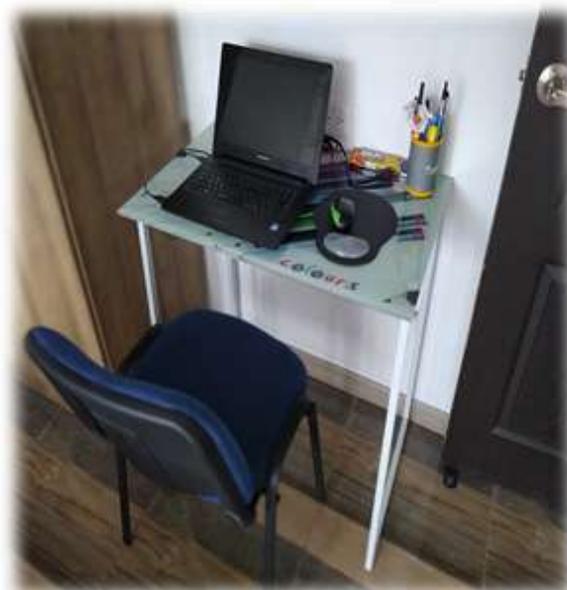


Foto 5



Foto 6



Discusión de resultados Impacto psicológico

Sobre el tema psicológico durante el confinamiento señala la Revista Infocop Online (2020) del Consejo General de la Psicología de España que ante el brote de epidemia por coronavirus COVID-19/SARS-CoV-2 ha provocado que muchos países pidan a las personas que han estado en contacto con la infección se aíslen en su hogar, bajo vigilancia domiciliaria.

Para el tema asociado a la investigación en el área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira encontramos en cuanto a la evaluación del riesgo psicosocial que, en un gran porcentaje, por encima del 80% manifestaron situaciones en la cuales se sienten agobiados, abrumados o con miedo a contagiarse o a que alguno de los miembros de su familia resulte afectado por el virus del Covid-19.

“Entre las personas que han sido puestas en cuarentena, hay una alta prevalencia desíntomas de angustia y problemas psicológicos. Los estudios informan sobre síntomas

psicológicos generales, trastornos emocionales, depresión, ansiedad, estrés, bajo estado de ánimo, insomnio, síntomas de estrés postraumático, irritabilidad, ira y agotamiento emocional. El bajo estado de ánimo y la irritabilidad destacan por tener una elevada prevalencia.” (Infocoponline, 2020).

De aquí, que los colaboradores se han visto envueltos en situaciones de estrés alto, debido a la carga laboral, el encierro por el confinamiento y el miedo a contraer el virus, la incertidumbre de un futuro y de ver el cambio a raíz de la situación dio la vida de cada persona tanto laboral, familiar y socialmente, lleva a pensar en el futuro cambiante y en materia económica cuanto puede llegar a afectarlos.

“Los riesgos psicosociales están relacionados con las condiciones físicas en que se realiza el trabajo, el control y autonomía con que las que el trabajador cuenta para realizar su trabajo, los estilos de gestión y apoyo social recibido, el ambiente interno, las condiciones de contratación, las jornadas laborales, entre otros y cuando su exposición no es debidamente controlada, pueden afectar el bienestar, la satisfacción, el desempeño y la salud del trabajador” (Castellanos, citado por Vita, 2020)

En esta investigación se pudo determinar que el riesgo psicosocial para los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira se encuentra determinado en los aspectos de condiciones físicas, ya que el 82% de los encuestados manifiestan no tener espacios adecuados para la realización de sus actividades, por otra parte, otro aspecto que se refleja son las jornadas laborales extendidas, ya que los colaboradores sienten que sus horarios de trabajo han pasado de 8 horas a 24/7, afectando sus relaciones familiares y sociales, así mismo, se identificó que en cuanto al apoyo social, consideran que no han recibido apoyo por parte de sus líderes, ya que cada colaborador ha debido realizar sus actividades con lo que han podido encontrar a la mano, disponiendo de sus teléfonos celulares personales como empresariales, siendo esta herramienta la más utilizada como medio de comunicación dentro de la misma área y con otras áreas dentro de la empresa, entre tanto se dispuso una herramienta tecnológica por parte de la organización que solo hasta casi un año después se debió utilizar e ir normalizando su utilización para sus fines laborales.

Riesgo ergonómico

En la evaluación del riesgo ergonómico se tuvieron en cuenta las condiciones ambientales y estructurales en donde se encontró por encima del 70% que los colaboradores no cuentan con las condiciones adecuadas para realizar sus actividades laborales en casa en un mayor porcentaje en cuanto a postura cómoda de aquí que como se evidencio en las fotos proporcionadas por los colaboradores la altura de mesa y silla no se encuentran ajustadas a los requerimientos de un puesto de trabajo. “Un buen diseño de la silla es aquel que permite un reparto adecuado de las presiones debidas al peso del usuario sobre el asiento, respaldo, reposapiés y reposabrazos. Es imprescindible que la silla permita adoptar posturas adecuadas y realizar cambios de postura. No es lo mismo una silla para usar el ordenador ocasionalmente que la silla que necesitamos para trabajar 40 horas semanales” (Del Prado, 2020).

En este análisis de riesgo ergonómico, se evidencio como uno de los más significativos dadas las condiciones a las que los colaboradores se vieron obligados a adecuar para la realización de sus actividades laborales, además de la postura, se identificaron factores de riesgo físico por ruido, iluminación, condiciones ambientales: frio y calor.

Por otra parte, se identificó que en un 82% las personas han sentido molestias osteomusculares, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente en cuanto a sus puesto de trabajo estos tienden a desarrollar traumas musculoesqueléticos relacionados a posturas inadecuadas tanto en miembros superiores como inferiores , de aquí que entre las molestias más frecuentes se encontraron: el dolor de cuello en un 23% seguido del dolor de la espalda baja en un 19% , molestias en las muñecas un 15% y en un 12% molestias en espalda alta, hombros, molestias en cadera, muslos, esto presentado a raíz de un mobiliario inadecuado que no les facilita una postura neutra para sus jornadas de trabajo, estas posturas inadecuadas en forma continua y repetitiva genera sobrecargas, dolores y fatiga.

Es así como se coincide que en el aspecto ergonómico los colaboradores pueden desarrollar diferentes trastornos en la salud, problemas asociados a las condiciones ergonómicas teniendo cuenta que los puestos de trabajo no están bien

acondicionados lo que conlleva a una mala postura adoptada durante toda su jornada laboral.

Limitaciones y desafíos encontrados

Al realizar este estudio sobre las consecuencias y efectos tanto psicosociales como ergonómicos que pudo generar el aislamiento causado por el nuevo coronavirus SARS-Cov-2, que originó la pandemia la COVID-19 para los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación en la Empresa Audifarma, de la ciudad de Pereira ha sido un reto por la poca información que se puede encontrar al respecto, adicional a ello la variedad de ámbitos de vida de cada una de las personas encuestadas y entrevistadas, así como cada uno de los factores económicos, sociales personales resulta complejo a partir de cada historia capturar sus vivencias de confinamiento que los llevo a realizar trabajo en casa, sus vivencias por la pandemia COVID-19 y otros tantos con todos sus matices, percepciones y puntos de vista.

Como en toda investigación exploratoria, para poder llegar al objetivo propuesto encontramos ciertas limitaciones, el número de personas encuestadas fueron 11 del área de recaudo y conciliación de la empresa Audifarma de la ciudad de Pereira, sin embargo, en el momento de realizar la entrevista se pudo interactuar con seis (6) personas que se abrieron a hablar de sus situación actual al trabajar en casa ya que de aquí se desencadenan algunas molestias osteomusculares, los dolores en cuello, codos, piernas, además de haber incrementado el estrés, al tener que dedicar tiempo extra a sus actividades laborales y disminuir tiempo de calidad con su familia o tiempo de ocio a nivel personal.

Conclusiones

Esta investigación pretendió determinar y evidenciar los cambios experimentados por los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira debido al confinamiento que trajo consigo la pandemia Covid-19 y que genera algunas consecuencias para las empresas y para sus colaboradores al verse obligados a trasladar sus actividades laborales a sus casas, es así como se entró a evaluar comportamientos y variables fundamentales para conocer su impacto psicológico y también ergonómico para cada uno de ellos, donde se encontró que el 100% de los colaboradores se han visto afectados bien sea en el aspecto psicosocial o el aspecto ergonómico.

Es importante resaltar que dentro de este estudio se logró identificar que el 82% de los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira han presentado consecuencias ergonómicas a causa de los improvisados puestos de trabajo derivados del trabajo en casa a raíz del confinamiento producido por la pandemia Covid-19, los cuales se vieron reflejados en molestias osteomusculares principalmente en el cuello, espalda baja y muñeca.

Los resultados de esta investigación nos permiten concluir que el trabajo en casa a causa de la pandemia Covid-19 ha generado consecuencias psicosociales en el 82% de los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira quienes manifestaron principalmente haber tenido pensamientos que lo hacen sentir agobiado o abrumado, miedo a contagiarse o que un ser querido se contagie y han sentido temor a perder el trabajo o que algún familiar lo pierda.

La amplitud que nos permitió la entrevista como complemento al cuestionario empleado permitió identificar a fondo algunos de los hallazgos principales obtenidos en cada uno de los ítems aplicados tanto para el aspecto psicosocial, como el

ergonómico, en cuanto algunas de las variables identificadas que produjo el confinamiento a raíz de la Covid-19 y el trabajo en casa, sus cambios emocionales, sus dolencias físicas y algunas conductas que se debieron cambiar debido a la situación actual de pandemia y las medidas de distanciamiento social.

Adicionalmente, se identifica que el trabajo en casa derivado del aislamiento por la pandemia Covid-19, presenta falencias en cuanto a la falta de acompañamiento por parte de la organización y el desconocimiento de las condiciones ergonómicas en que los colaboradores del área de recaudo y conciliación de la ciudad de Pereira, realizan sus actividades laborales, no se identifica inspección de puestos de trabajo por parte del área responsable del SG-SST.

Finalmente, encontramos que los colaboradores del área de Recaudo y Conciliación de la empresa Audifarma en la ciudad de Pereira han empeorado en muchas de las variables estudiadas y analizadas, en base a los resultados arrojados por los instrumentos aplicados se hacen algunas recomendaciones para procurar disminuir al máximo el impacto que produjo el confinamiento por la pandemia Covid-19 y el trabajo en casa.

Recomendaciones

Aunque los colaboradores han manifestado que la empresa se ha preocupado por ellos, es importante que la empresa siga brindando acompañamiento en el bienestar personal y social de los colaboradores, además debe realizar visitas domiciliarias con el fin de evaluar las condiciones ergonómicas de cada colaborador y de esta forma identificar aquellos colaboradores que no cuentan con algunos equipos de ergonomía básicos para la correcta realización de las actividades, como en general la silla ergonómica, implemento significativo, ya que la mayor parte del tiempo el colaborador debe permanecer sentado, lo cual, si no se logra mejorar, a largo plazo estas personas podrán estar sufriendo de problemas de salud a nivel de la medicina laboral.

Así mismo, aun en la distancia debido al trabajo en casa por el confinamiento es importante que los equipos de trabajo se sientan apoyados, que se promuevan los descansos y se respeten los horarios laborales, ya que, debido a la situación improvisada para asumir el trabajo desde casa, generó que los colaboradores brindaran su información personal como el número de su celular, situación que ha sido aprovechada por los jefes, quienes no tienen en cuenta la hora ni el día para llamar o escribir solicitando información o la realización de actividades laborales.

Resulta importante por parte de los líderes del área, brindar una comunicación asertiva y adecuada con sus colaboradores, así mismo que estos varíen en sus funciones sobre todo en aquellas que generan un alto nivel de estrés e identificar los que generan menos estrés.

Se debe concientizar a todos los colaboradores de la importancia de prestar atención a sus necesidades y sentimientos aflorados durante el confinamiento y el trabajo en casa, que a partir de los líderes del área se promuevan actividades saludables y relajantes, así como la importancia de una buena alimentación y el que hagan sentir a sus

colaboradores apoyados laboralmente teniendo en cuenta el aumento en la actividad laboral y en algunos casos las largas jornadas de trabajo a las cuales se ven llevados los colaboradores y que en muchos casos los líderes no se dan por enterado.

Listado de Referencias

- Álvarez. C. (2020). Revista de relaciones laborales. Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia.
https://ojs.ehu.eus/index.php/Lan_Harremanak/article/view/21722
- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5° ed.) Caracas: Espíteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Asociación nacional de servicios de prevención ajenos. ASPREN (2018). Movimientos Repetidos en el ámbito laboral <http://www.aspren.org/movimientos-repetidos-en-el-ambito-laboral/>
- Barrera, L., Casas, M. & Lizarralde. A. (2019). Trabajo de grado. Manual de prevención de riesgos psicosociales en teletrabajadores.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23937/1/MANUAL%20DE%20PREVENENCI%C3%93N%20DE%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20.pdf>
- Blanqueto, C. y Galguera, L. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias.
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MATI/MATI-12/Unidad-01/lecturas/1.pdf>
- Braza Sánchez, X. (2013). Caso de estudio: Teletrabajo y riesgos psicosociales aplicados al personal de una universidad online.
<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2015/caso-estudio-teletrabajo-riesgos-psicosociales-aplicados-personal-universidad-online#:~:text=Factores%20de%20riesgo%20en%20el%20trabajo%20virtual>

&text=E

n%20el%20C3%A1mbito%20psicosocial%20diversos,%20Fcontrolar%20este%20trabajo%20etc

Borondo, S. (2020). Cuáles son los riesgos del teletrabajo y cómo prevenirlos.

El Correo [https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/riesgos-teletrabajo-prevenirlos-20200415113441-](https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/riesgos-teletrabajo-prevenirlos-20200415113441-nt.html?ref=https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/riesgos-teletrabajo-prevenirlos-20200415113441-nt.html)

[nt.html?ref=https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/riesgos-teletrabajo-prevenirlos-20200415113441-nt.html](https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/riesgos-teletrabajo-prevenirlos-20200415113441-nt.html)

Canals, A., (2020). Efectos psicológicos del coronavirus. Noticias en salud.

<https://www.noticiasensalud.com/sin-categoria/2020/04/29/efectos-psicologicos-del-coronavirus/>

Confederación Sindical Unión General de Trabajadores de España UGT.

(2020) Guía Práctica Ante El Retorno Al Trabajo En El Periodo De Crisis Covid-19. Página 7.

https://www.ugt.es/sites/default/files/guia_practica_ante_el_retorno_al_trabajo_covid19_0.pdf

Daniel, A. (2017). ¿Qué es la ergonomía y cómo afecta a la salud y al

rendimiento laboral? [https://cuidateplus.marca.com/salud-](https://cuidateplus.marca.com/salud-laboral/2017/10/15/-ergonomia-afecta-salud-rendimiento-laboral-145816.html)

[laboral/2017/10/15/-ergonomia-afecta-salud-rendimiento-laboral-145816.html](https://cuidateplus.marca.com/salud-laboral/2017/10/15/-ergonomia-afecta-salud-rendimiento-laboral-145816.html)

Del Prado, J. (2014). El Diseño del Puesto de Trabajo y la importancia de la

Ergonomía. IMF Business School. [https://blogs.imf-](https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/prl/el-diseno-del-puesto-de-trabajo-y-la-importancia-de-la-ergonomia/)

[formacion.com/blog/corporativo/prl/el-diseno-del-puesto-de-trabajo-y-la-importancia-de-la-ergonomia/](https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/prl/el-diseno-del-puesto-de-trabajo-y-la-importancia-de-la-ergonomia/)

Del Prado, J. (2020) Teletrabajo: diseño ergonómico de un puesto de trabajo en

casa. IMF Business School. [https://blogs.imf-](https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/teletrabajo-diseno-ergonomico-trabajo-casa/)

[formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/teletrabajo-diseno-ergonomico-trabajo-casa/](https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/teletrabajo-diseno-ergonomico-trabajo-casa/)

Echeverri, P., Espitia, E., (2020). Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la

pandemia del covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia.

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PaolaAndrea_EcheverriGomez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Espinosa, D. (2011). Las fuentes de información en el estudio de mercado. Portal docente de David Espinosa.

http://davidespinoza.es/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=337: las-fuentes

Franco, S., Wittke, T. & Migliaro, A. (2020) Facultad de Psicología- Universidad de la República Uruguay. Teletrabajo en tiempos del Coronavirus COVID-19. <https://psico.edu.uy/covid/teletrabajo>

Franco, Y (2011) Tesis de Investigación. Marco Metodológico. Definición.

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/marco-metodologico-definicion.html>

Freixas, M. Unidad 3 el análisis y la interpretación de la información.

http://www.repositoriogeneral.unam.mx/app/webroot/digitalResourcesFiles/425/863_2015-08-24_200126.117751/6%20Investigaci%C3%B3n%20Social%20II%20U3.pdf

Galán, M. (2009, 29 de mayo). La entrevista en investigación.

<http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

Guelmes, E. y Nieto, L. (2015). Scielo. Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004#:~:text=Luego%20de%20declarar%20las%20bondades,un%20planteamiento%2C%20y%20justifica%20la

Hernández V. (1996). Tipos de Investigación y manejo de hipótesis

-Dialnet.Uniroja.es. file:///C:/Users/pandr/Downloads/Dialnet-TiposDeInvestigacionYManejoDeHipotesis-5139927.pdf

Ibarra, C., (2020). Universidad de Atacama. Teletrabajo en Situación Excepcional de Pandemia por COVID-19.

https://www.researchgate.net/publication/342643798_Teletrabajo_en_Situacion_Excepcional_de_Pandemia_por_COVID-19_Desafios_para_la_gestion_en_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo/link/5efe3bd992851c52d6136088/download

Infosalus (2020). Pandemia de coronavirus. Breve historia de las pandemias globales: cómo hemos luchado contra los mayores asesinos. INFOSALUS.

<https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-breve-historia-pandemias-globales-hemos-luchado-contra-mayores-asesinos-20200322075937.html>

Infocop Online. (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirlo. Revista Infocop Online del Consejo General de la Psicología de España. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8630

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2008). Principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo. ICONTEC.

<http://files.seguridad-y-salud0.webnode.es/200000100-9042a913a1/NTC%205655%20PUESTOS%20DE%20TRABAJO.pdf>

Instituto de Seguridad Laboral, Ministerio de trabajo y prevención social – Gobierno de Chile. (2020). riesgos psicosociales en el teletrabajo recomendaciones para el autocuidado. <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/Teletrabajo-Recomendaciones-Autocuidado.pdf>

Instituto Nacional De Seguridad Y Salud En El Trabajo. INSST (2020). Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al covid-19. recomendaciones para el empleador. Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo, INSST.

<https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>

- JM Peiró, A Soler (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. umivale.es. [https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos- preven-ci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el- COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf](https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-preven-ci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf).
- Las grandes epidemias de la historia (2014). Te interesa.es. http://www.teinteresa.es/salud/grandes-epidemias-historia_0_1168685086.html.
- Lasa, MN B - Gómez Benito, J, (2020). Las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y el confinamiento. <https://addi.ehu.eus/bitstream/handle/10810/45924/Consecuencias%20psicol%C3%B3gicas%20COVID-19%20PR3%20DIG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leal Acosta, A. (2020). Investigadores reconstruyeron historia evolutiva de Covid-19 hastallegada a Colombia. <https://www.larepublica.co/economia/investigadores-reconstruyeron-historia-evolutiva-de-covid-19-hasta-llegada-a-colombia-2985075>
- Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. (2020). Real Decreto 463/2020. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2020/BOE-A-2020-3692-consolidado.pdf>
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008. <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio de la Protección Social y el Ministerio del Trabajo. (2012). Ley 1562 de 2012. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Ministerio de la Salud, (2020, 17 de marzo). ABECÈ Nuevo coronavirus (COVID-19) de china. MinSalud.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/abece-coronavirus.pdf>

Ministerio de la Salud, (2020). Situación actual nuevo coronavirus (COVID-19).

MinSalud.https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2020). Qué es el Teletrabajo y cuáles son sus modalidades. MinTics.

<https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-75151.html>

Ministerio del Trabajo, (2020) Circular 0021 de 2020. MinTrabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0021.pdf/8049a852-e8b0-b5e7-05d3-8da3943c0879?t=1584464523596>.

Ministerio del trabajo, (2020). Circular 0041 de 2020. MinTrabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/60876961/Circular+0041-2020.PDF/98d19065-352d-33d2-978e-9e9069374144?t=1591222484807>

Muñoz-Moreno, J. A. (2020). Los efectos psicológicos de la COVID-19.

Fundación Lucha Contra El Sida. [https://www.flcida.org/es/blog/los-efectos-psicologicos-covid-19#:~:text=Un%20estudio%20sobre%20el%20impacto,de%20estr%C3%A9s%20\(17%25\)%2C%20el](https://www.flcida.org/es/blog/los-efectos-psicologicos-covid-19#:~:text=Un%20estudio%20sobre%20el%20impacto,de%20estr%C3%A9s%20(17%25)%2C%20el)

Orejuela, J. (2020). Los efectos del teletrabajo en confinamiento.

<https://www.semana.com/hablan-las-marcas/articulo/los-efectos-del-teletrabajo-en-confinamiento/669843/>

Organización Mundial de la Salud (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Paoli G. (2020) Salud Mental: el verdadero reto del teletrabajo.

<https://www.gabrielapaoli.com/salud-mental-el-verdadero-reto-del-teletrabajo/>

Quirónprevención, (2018) principales riesgos psicosociales.

<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principales-riesgos-psicosociales-trabajo#:~:text=por%20sus%20siglas%20en%20ingl%C3%A9s,ps%C3%ADquica%20o%20social%20del%20trabajador.>

Questionpro (2020). Investigación Exploratoria.

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacionexploratoria/>

Questionpro (2020). ¿Qué es la investigación no experimental?

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Questionpro (2020). ¿Qué es la recolección de datos y cómo realizarla?

<https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/#:~:text=La%20recolecti%C3%B3n%20de%20datos%20se,de%20una%20zona%20de%20inter%C3%A9s.>

Rubinni, N (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, La Plata, Argentina.

<http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar/vii-jornadas-2012/actas/.pdf>

Sabino, C. (1992) El Proceso de Investigación. El Cid Editor.

<https://hormigonuno.files.wordpress.com/2010/10/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino.pdf>

Sampieri, R (2014). Metodología de la investigación, Sexta edición

Sandín, B., Valiente, R, García, J y Chorot, P (2020). Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional. Artículo en revista de Psicopatología y Psicología Clínica.

https://www.researchgate.net/publication/341698958_Impacto_psicologico_de_la_pandemia_de_COVID-19_Efectos_negativos_y_positivos_en_poblacion_espanola_asociados_al_periodo_de_confinamiento_nacional

Sanchez, R. y Caceres, H. (2000). Análisis de los datos mediante herramientas gráficas

<file:///C:/Users/Costos/Downloads/19604-Article%20Text-64993-1-10->

0110219.pdf

Tamayo y Tamayo. El Proceso de la Investigación Científica. Limusa Noriega Editores. 4ta Edición. México (2003).

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/874e481a4235e3e6a8e3e4380d7adb1c.pdf>

Vanegas T, CE., (2020). Universidad Privada Antenor Orrego.

https://www.msbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_crom/VOL94/REVISIONES/RS94C_202010112.pdf

Vita, L., (2020). La capacidad de las empresas de identificar a quienes están en riesgo emocional es determinante para que el riesgo no se consolide. Periódico La República. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/los-riesgos-psicosociales-que-trae-el-teletrabajo-y-recomendaciones-para-reducirlos-3035179>

Zuluaga Arbeláez, L. Giraldo Posada, M & Vélez Rios, LI. (2020). Estrategias en la prevención de la enfermedad laboral y accidentes de trabajo en los sistemas de seguridad y salud en el trabajo en la población teletrabajadora en Colombia, <http://hdl.handle.net/10946/4576>

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES Y ERGONÓMICAS A CAUSA DEL AISLAMIENTO POR EL COVID-19, PARA LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECAUDO Y CONCILIACIÓN EN LA EMPRESA AUDIFARMA, DE LA CIUDAD DE PEREIRA**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

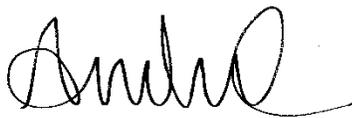
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre PAULA ANDREA CANO RIOS
CC. 24.551.998

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES Y ERGONÓMICAS A CAUSA DEL AISLAMIENTO POR EL COVID-19, PARA LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RECAUDO Y CONCILIACIÓN EN LA EMPRESA AUDIFARMA, DE LA CIUDAD DE PEREIRA**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma



Nombre **LILIANA DELGADILLO PARRA**
CC. **30.232.355**