



Antonio José de Sucre
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

Factores Laborales Psicosociales Generados por la Pandemia del Covid-19 en el Sector
Comercial

Angie Steffi Aramendez Martínez

Álvaro Arias Mendoza

Presentado a:

Ana Isabel Gonzáles Monterroza

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables
Programa de Salud Ocupacional
Sincelejo – Sucre

2022



Tabla de Contenido

Introducción	5
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Metodología	9
Contenido Temático	10
El Covid-19 y sus consecuencias a nivel mundial	10
La emergencia sanitaria derivada del Covid-19 desde la seguridad y salud en el trabajo	14
Riesgo Psicosocial	18
Promoción de la salud y prevención de los comportamientos negativos para hacer frente a la pandemia	22
Factores Psicosociales en el Trabajo	24
Conclusiones	28
Referencias Bibliográficas	30



Resumen

Con el desarrollo de la pandemia del Covid-19 se han presentado cambios radicales a nivel social, laboral, personal, etc., en este sentido, la salud mental no es ajena a esto, debido principalmente a la vertiginosa aceleración de los contagios por Coronavirus y al elevado número de fallecimientos que se presentaron en las distintas regiones del mundo. Esta situación generó un alto nivel de incertidumbre en todos los ámbitos de la vida, obligando a los gobiernos a desarrollar protocolos de aislamiento y confinamiento que modificaron de forma repentina e intempestiva la cotidianidad de los individuos en todas las esferas y estratos sociales.

Todos los repentinos cambios que se presentaron, permitieron evidenciar la importancia de la salud mental y su influencia en los diferentes contextos de los individuos, siendo el contexto laboral uno de los de mayor influencia, debido a que en este se generaron grandes cambios que impactaron de forma negativa la realidad de las personas. A partir de esto, se establece la necesidad de establecer la percepción que tienen los empleados y miembros de los sectores comerciales respecto a los factores psicosociales que inciden en la salud mental en este contexto durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Para esto se realiza un revisión documental sobre investigaciones realizadas en diferentes contextos sociales enmarcadas hacia el sector comercial a partir de tres aspectos o variables, los factores psicosociales individuales, los factores psicosociales intralaborales y los factores psicosociales extralaborales, permitiendo con esto comprender las modificaciones y la realidad en relación con la percepción de los individuos vinculados al sector comercial sobre los factores y riesgos laborales derivados de la pandemia del Covid-19 y que afectan de forma directa la salud mental de estos.

Palabras Clave: Factores Psicosociales, Factores de Riesgo, Salud Mental, Covid-19.



Abstract

With the development of the Covid-19 pandemic, radical changes have occurred at the social, occupational, personal, etc. level, and mental health is no stranger to this, mainly due to the dizzying acceleration of Coronavirus infections and the high number of deaths that occurred in different regions of the world. This situation generated a high level of uncertainty in all areas of life, forcing governments to develop isolation and confinement protocols that suddenly and untimely modified the daily life of individuals in all spheres and social strata.

All the sudden changes that occurred, allowed to demonstrate the importance of mental health and its influence in the different contexts of individuals, being the work context one of the most influential, because in this context great changes were generated that impacted negatively the reality of people. Based on this, the need to establish the perception that employees and members of the commercial sectors have regarding the psychosocial factors that affect mental health in this context during the health emergency caused by Covid-19 is established.

For this purpose, a documentary review is carried out on research carried out in different social contexts framed towards the commercial sector from three aspects or variables, individual psychosocial factors, intralaboral psychosocial factors and extralaboral psychosocial factors, thus allowing to understand the modifications and the reality in relation to the perception of individuals linked to the commercial sector on the factors and occupational risks derived from the Covid-19 pandemic and that directly affect their mental health.

Key words: Psychosocial Factors, Risk Factors, Mental Health, Covid-19.



Introducción

Durante toda su historia, el ser humano se ha debido enfrentar a múltiples situaciones y pandemias, sin embargo, hacía más de 100 años que no se enfrentaba nada parecido a lo que ocurrió en 2019, cuando el mundo entero registró los primeros contagios de una nueva enfermedad en el distrito de Wuhan en China, conocido como Coronavirus o Covid-19. Esta enfermedad se propagó sin control en un periodo corto de tiempo, siendo declarada por la Organización Mundial de la Salud – OMS como pandemia en el mes de marzo de 2020, y configurándose así, como la primera pandemia del siglo XXI, la cual ha generado múltiples consecuencias para los seres humanos, quienes han sido los principales afectados por el virus (Deming, 2020).

Dentro de las afecciones generadas por la enfermedad, se puede mencionar problemas a nivel biológico, psicológico, social, físico, económico, etc., los cuales obligaron a desarrollar acciones que modificaron por completo las dinámicas sociales y los estilos de vida en las naciones. Por consiguiente, estas modificaciones tuvieron a su vez, un impacto psicosocial que obligó a que se replantearan las dinámicas en los contextos socio-familiares; este impacto en muchos casos generó dificultades y un deterioro a nivel de la salud mental en los individuos durante el desarrollo de la pandemia en el periodo de postpandemia del Covid-19.

Con la aparición del Covid-19 en el continente americano, se activaron las diferentes alarmas por parte de los gobiernos nacionales; sin embargo, los esfuerzos y las acciones empleadas para frenar el contagio en cada país no fueron suficientes ni efectivos, logrando altas tasas de contagio y forzando a implementar el denominado distanciamiento social, los toques de queda y las cuarentenas obligatorias en algunos países. Si bien, estas medidas ayudaron un poco,



muchas personas aun en la actualidad se resisten a aceptar la existencia del virus, por lo que no dimensionan las consecuencias del contagio, incrementando el riesgo y afectando de forma negativa la capacidad de los sistemas de salud, en especial en un país como Colombia.

Por otra parte, además de haber sido considerado como un problema de salud pública mundial, en Colombia el Covid-19 incrementó las tasas de desempleo, obligó al cierre definitivo de muchas pequeñas y medianas empresas, como consecuencia también de las medidas restrictivas impuestas por el gobierno nacional para contener la expansión del virus y el incremento de contagios y decesos. Esta es una realidad que preocupa de forma significativa a los colombianos, en especial al tener en cuenta que según un informe entregado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE (2015), de 37 países encuestados, Colombia se encuentra como el primer país con la tasa de desempleo más alta en los últimos años estableciendo una tasa de desempleo de 21,1%, cifra que corrobora el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2020), quien indicó que para el 2020 la tasa de desempleo en Colombia alcanzó su máximo en la historia al ubicarse en el 21,4%, disminuyendo a corte de julio de 2021 a 14,3% (DANE, 2021).

De acuerdo con esto, se puede establecer que la exposición a riesgos como el Covid-19, genera en los individuos altos niveles de ansiedad, angustia, estrés, depresión y temor, así como también algunos cuadros emocionales negativos que posibilitan la aparición de patologías a nivel físico o psicológico. De igual manera, debido a la constante interacción social que se vive en los entornos laborales, también se presentan algunos factores a nivel intralaboral y extralaboral que afectan la salud mental dentro de las organizaciones, lo que hace necesario comprender la



incidencia de estos factores en la salud mental de los miembros de las organizaciones (Llanes, 2020).



Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores y riesgos laborales psicosociales generados por la pandemia del Covid-19 en el sector comercial.

Objetivos Específicos

- Establecer las principales causas que afectan la salud mental de los empleados en el sector comercial.
- Identificar los factores intralaborales y extralaborales asociados al Covid-19 que afectan la salud mental de los empleados en el sector comercial.
- Relacionar la incidencia de estos factores y causas en el desempeño y rendimiento de los empleados en el sector comercial.



Metodología

El desarrollo de la presente metodología se enmarca bajo el modelo o enfoque cualitativo, empleando la técnica de revisión documental para realizar el análisis en torno al problema investigado. En este sentido, se desarrolla un proceso de revisión bibliográfica en diferentes bases de datos especializadas y repositorios institucionales como Dialnet, Redalyc, Scielo y Google Académico.

En total se consultaron 40 referencias bibliográficas y se seleccionaron 25 para el desarrollo temático de la monografía. Estas referencias seleccionadas se relacionan con la problemática de forma directa y para su selección se realizó una búsqueda por medio de la combinación de palabras clave como se evidencia a continuación:

Factores Psicosociales + Covid-19 + Riesgos Laborales + Sector Comercial

La aplicación de esta combinación permitió encontrar los diferentes referentes bibliográficos que componen y hacen parte del desarrollo de la monografía.



Contenido Temático

El Covid-19 y sus consecuencias a nivel mundial

La pandemia ocasionada por el coronavirus Covid-19 ha sido considerada como uno de los mayores retos en materia de salud pública para la humanidad. Esta enfermedad se originó en el gigante asiático China, específicamente en la provincia de Wuhan en el año 2019, y fue catalogada por la Organización Mundial de la Salud – OMS (2019) como una enfermedad infecciosa ocasionada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2. En este sentido, Ena y Wenzel (2020) establecen que los coronavirus:

Son una familia de virus que generalmente causan infecciones leves del tracto respiratorio superior, pero las mutaciones en las proteínas de la superficie del virus pueden conducir a infecciones graves del tracto respiratorio inferior, como el Síndrome Respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV) y el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS-CoV) (p. 115).

Respecto a la propagación de este nuevo coronavirus, las consecuencias fueron exponenciales y tuvieron un alcance global, generando afectaciones notables principalmente en la salud y en la economía de los países, transformándose en un reto inmediato para los diferentes gobiernos nacionales y para la comunidad científica, por lo que se hizo necesario el establecimiento de esfuerzos conjuntos para desarrollar estrategias de prevención, tratamiento de los síntomas y de la enfermedad misma, con el objetivo de disminuir la acelerada propagación de los contagios y por consiguiente, la tasa de mortalidad (Casella et al., 2020).



En la actualidad, y como consecuencia de la propagación de este virus, además de generarse afectaciones en materia de salud física, también se ha visto afectada la salud mental de los individuos. Al respecto, Lozano (2020) establece que el desarrollo de esta nueva crisis global trajo consigo un sinnúmero de consecuencias que afectan la estabilidad mental y emocional de las personas, aspectos como los sentimientos de incertidumbre y el temor constante al contagio, problemas para conciliar el sueño, cambios repentinos de humor, entre otros aspectos característicos de la somatización generada por el estrés, y en algunos casos más graves, el desarrollo de trastornos de carácter depresivo, cuadros de ansiedad, etc.

Aparte de esto, también se han podido establecer factores vinculados directamente a la pandemia que conllevan al desarrollo de cuadros de estrés generalizado en la población, como lo es la exposición al contagio debido al uso del transporte público, los horarios de trabajo y los cambios en las dinámicas laborales, así como la incertidumbre generada por la estabilidad económica y laboral, De igual manera, otros factores como la calidad y el estado de los servicios de salud, principalmente en los países en vías de desarrollo, los cuales al verse enfrentados a los elevados niveles de contagio han colapsado, sumado a esto, las diferentes medidas de prevención adoptadas por los gobiernos nacionales, tomando en cuenta que las personas catalogadas como población en riesgo de contagio, pueden afectarse en mayor medida (Lozano, 2020).

En momentos de crisis, normalmente incrementa el consumo y búsqueda de información, en este caso, todo lo relacionado con el coronavirus, puede verse como una posible situación de riesgo o amenaza para la estabilidad de la salud mental de los individuos. Situaciones como la desinformación que es propagada por todos los medios de comunicación y por las redes sociales tiende a desencadenar factores que alteran el bienestar psicológico de la población en general,



motivo por el cual es necesario que los medios informen de una manera objetiva y con información veraz y confiable, a partir de las evidencias científicas (Bacci, 2020). Así mismo, los individuos deben seguir las diferentes recomendaciones emitidas por los organismos de salud a nivel nacional e internacional, de manera que se puedan implementar de manera eficaz y eficiente las diferentes acciones relacionadas con el autocuidado.

De otro lado, tal y como se ha venido mencionando, la propagación del coronavirus en todo el globo ha generado consecuencias negativas en los diferentes sectores económicos, debido en gran medida, las diferentes acciones implementadas por los diferentes gobiernos nacionales para la contención de la propagación del virus. En este sentido la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) establece que:

La pandemia de COVID-19 es una emergencia sanitaria inmediata. Las medidas para hacer frente a la pandemia también tienen un impacto directo en los mercados, la oferta (producción de bienes y prestación de servicios), la demanda (consumo e inversión) y el mundo del trabajo (p. 8).

A partir de las diferentes restricciones que se han establecido por las autoridades locales, se han generado grandes pérdidas económicas para las empresas, muchas inclusive se han declarado en quiebra, afectando con esto tanto a los empleadores como a los empleados (OIT, 2020). En el caso de Colombia, de acuerdo a información suministrada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2020), reportó un incremento histórico en los niveles de desempleo alcanzando el 21,4%, evidenciando un aumento sustancial en la brecha de desigualdad en todo el territorio nacional.



Con base en esto, se puede evidenciar los niveles de afectación que han sufrido las personas que han perdido sus empleos como consecuencia de la pandemia, incluyendo también a los trabajadores informales, quienes se han visto desprotegidos al no tener la posibilidad de generar su sustento diario y garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de sus familias. Respecto a las personas que lograron mantener su empleo, también se han generado afectaciones, principalmente a nivel psicológico, puesto que con la constante incertidumbre sobre su futuro laboral temen verse afectados por el incremento de la tasa de desempleo; de igual manera, estas personas tienden a ser mucho más propensas a desencadenar cuadros de estrés como consecuencia de las nuevas condiciones laborales que se han implementado como consecuencia del coronavirus (OIT, 2020).

Respecto a las condiciones laborales, muchas organizaciones se vieron obligadas a replantear sus metodologías de trabajo para poder continuar en funcionamiento y a la vez salvaguardar la salud de sus empleados utilizando mecanismos como el aislamiento social. En este sentido, a nivel latinoamericano muchos países optaron por implementar el teletrabajo como alternativa para la ejecución de las actividades propias de la empresa por medio de la vinculación de las TIC, como mecanismo para evitar los contagios (Buitrago, 2020), de igual manera, se ha optado por la realización de ajustes y cambios a los horarios y jornadas laborales, trabajo semipresencial, entre otras alternativas.

En el caso colombiano, la llegada del coronavirus obligó al Gobierno Nacional a establecer acciones como las emitidas en la Circular 018 de 2020 a través de la cual se dictan disposiciones para la “intervención, respuesta y atención del COVID-19... aplicables principalmente a los ambientes laborales”. En el marco de estas medidas se establece, por



ejemplo, la autorización del teletrabajo, el establecimiento de una flexibilidad en el horario de trabajo, la disminución de las reuniones y en la medida de lo posible, evitar zonas con aglomeración de personas. Así mismo, en esta circular se invita a las empresas a establecer sus propias medidas sanitarias y de contingencia para poder frenar la propagación del coronavirus en el marco de los Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (MinSalud, MinTrabajo y Función Pública, 2020).

Respecto al teletrabajo, es necesario que desde las áreas de seguridad y salud en el trabajo se garanticen unas condiciones laborales que permitan a los empleados desarrollar sus funciones con todas las herramientas necesarias, de manera que tengan conectividad estable, acceso a internet y respetando los diferentes horarios establecidos, así como también, el desarrollo de procesos de pausas activas, con el objetivo de disminuir y prevenir la ocurrencia de episodios generados por el estrés y la interferencia de las labores con las dinámicas y convivencia familiar, contribuyendo con esto a la preservación de la salud mental en los empleados.

La emergencia sanitaria derivada del Covid-19 desde la seguridad y salud en el trabajo

De acuerdo con el Proceso de Gestión del Talento Humano establecido por el Ministerio de Trabajo de Colombia (2019), el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo o SGSST:

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer,



evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo (p. 3).

En este sentido, la salud y la seguridad en los contextos laborales propende por el desarrollo de acciones orientadas a la prevención de enfermedades y lesiones como consecuencia de la actividad laboral, de la protección y promoción de la salud por medio de estrategias como el autocuidado y el establecimiento de hábitos laborales que garanticen la seguridad a los empleados (MinEducación, 2019).

Por otra parte, la OIT (2020), establece que todo trabajo que se considere digno debe contar con condiciones que permitan garantizar la salud y la seguridad a los empleados. En este sentido, es función de los empleadores la verificación del cumplimiento de las diferentes medidas de prevención, de manera que se puedan disminuir los riesgos de situaciones que puedan afectar la integridad de los empleados, en el caso de los empleados durante la pandemia por el coronavirus, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de cada empleado y su nivel de exposición a los riesgos según su labor.

De igual manera, otra obligación de las empresas se orienta a la garantía del buen estado de salud y el bienestar de sus empleados, por este motivo es necesario implementar medidas que faciliten identificar y mitigar todos los factores de riesgo que puedan existir en los contextos laborales y que signifiquen una posible amenaza a la vida y a la salud de los empleados. En este sentido, la situación derivada de la pandemia por el coronavirus ha sido un punto de inflexión para las organizaciones, las cuales, en pro de cuidar sus intereses y la integridad en materia de salud y seguridad de sus empleados durante el desempeño de sus labores, se han visto en la obligación de implementar medidas orientadas hacia la mitigación de la propagación del virus.



Al respecto, una encuesta realizada en la ciudad de Bogotá por parte de la Cámara de Comercio durante el mes de abril del año 2020, permitió la identificación de algunas medidas que se han implementado por parte de las empresas y que les han permitido adaptarse de una mejor manera y afrontar la crisis que se presenta en el territorio nacional y en todo el mundo.

Dentro de las medidas adoptadas por las empresas se encontró que el 52,1% optó por implementar el trabajo desde casa (teletrabajo), el 37,6% adoptó medidas como vacaciones colectivas o programadas, el 13,8% decidió invertir en dotación (elementos de bioseguridad) y el 6,9% realizó cambios en los turnos o jornadas laborales. Sin embargo, por otro lado, se encuentra que el 13,8% de las empresas no ha optado por ninguna medida de prevención, el 11,4% ha decidido realizar terminación de contratos, el 9,8% optó por suspender contratos y el 6,2% implementó la medida de licencias no remuneradas. Cabe mencionar que cada una de las medidas implementadas por las empresas se deben en gran medida a la capacidad financiera de éstas (Cámara de Comercio de Bogotá, 2020).

Durante la emergencia provocada por el coronavirus, la forma de responder y reaccionar puede variar de persona a persona. Las reacciones psicológicas pueden manifestarse en diversos grados, como estrés, aumento de la ansiedad, cambios de humor repentinos, baja motivación y pensamientos negativos. Algunos de los factores que provocan estas reacciones psicológicas negativas están relacionados con la incertidumbre y el miedo a perder el trabajo, el miedo a contagiarse o ser un familiar, la falta de equipo de protección personal o el inadecuado programa de bioseguridad.



Ante algunas de las medidas adoptadas por las empresas, como el desempeño de funciones laborales desde el hogar, es necesario analizar los factores que pueden poner en riesgo la salud física y mental de los trabajadores.

La evidencia obtenida de un estudio de 2017 en 15 países indica que, en general, los teletrabajadores reportan jornadas laborales más estresantes que los oficinistas, y además les dificulta más la conciliación de la vida laboral con la familiar. Las estadísticas indican que el 41% de los empleados que trabajan desde casa presentan altos niveles de estrés, frente al 25% de los trabajadores que desempeñan sus funciones desde la empresa (Eurofound y OIT, 2019). A estos datos, se suma la sensación de aislamiento, la falta de interacción social y la intersección entre la vida familiar y la vida profesional que en gran medida viene provocada por los métodos de trabajo, factores psicosociales, etc. La sociedad se convierte en un tema a abordar por las organizaciones para proporcionar a los trabajadores condiciones de trabajo más seguras.

De igual manera, según el Consejo General de Profesionales en Seguridad y Salud en el Trabajo de España (CGPSST, 2020), el impacto psicosocial en las empresas se mide desde dos perspectivas, la de la propia empresa y la de las personas que la crean. En el caso de las empresas, esta crisis ha resultado en pérdidas económicas muy altas, en muchos casos generando interrogantes sobre su futuro, afectando la rentabilidad de las operaciones actuales, aumentando el costo al que se ha capacitado la adquisición de elementos de bioseguridad. Por el lado del personal, los principales aspectos psicosociales encontrados fueron, ante la pérdida de la salud o, peor aún, de la vida, las medidas de distanciamiento recomendadas restringen la libertad y generan cambios en la motivación y la incertidumbre relativa a la permanencia en el trabajo.



Así mismo, el Departamento de Educación del Gobierno Vasco (2020), plantea que, la realidad es que en la actualidad existen nuevos riesgos que plantea la expansión del coronavirus en el mundo, en este caso se hace referencia a mayores niveles de estrés entre los trabajadores del sector educativo, las dificultades asociadas en relación a la adaptación a los nuevos métodos de trabajo implementados. ya los requerimientos que plantea la situación actual, que implican la adopción de nuevos hábitos, medidas higiénicas, mayor uso de la tecnología para el desempeño de sus funciones, entre otras.

Riesgo Psicosocial

Con la llegada del nuevo coronavirus a Colombia no solo surgió una preocupación respecto a las condiciones físicas de los trabajadores, sino que de manera alterna se incrementaron los efectos derivados de las condiciones psicológicas por la crisis actual y el cambio en las características de las tareas.

Los riesgos psicosociales intrínsecos, extrínsecos y de estrés están contemplados dentro de la gama de riesgos psicosociales identificados en la Resolución 2646 de 2008: Acuerdos y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento periódico de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, evaluados a través de la aplicación y analizados por expertos, son los aspectos que actualmente rondan la emergencia sanitaria (MinTrabajo, 2019).

Durante un brote como el del coronavirus, toda la población está experimentando altos niveles de estrés que pueden tener un grave impacto en la salud mental, especialmente en situaciones donde el aislamiento domiciliario es obligatorio. Los trabajadores pueden estar



expuestos a riesgos psicosociales debido a la incertidumbre sobre las situaciones laborales actuales y futuras o los cambios en los procesos y arreglos laborales. (OIT, 2020).

La situación de los trabajadores relacionados con el trabajo se ha tornado estresante, no solo por el temor a contraer el virus y deteriorar su salud, la de familiares y compañeros, sino también por el estrés que provocan los procedimientos de bioseguridad, establecidos en el lugar de trabajo, la falta de apoyo social y sobre todo la constante incertidumbre sobre el futuro profesional y social.

En este sentido, las organizaciones juegan un papel importante, ya que deben asumir que todos los sindicatos deben vivir un período con una situación extraordinaria en la que se tomarán medidas excepcionales, adaptándose a situaciones que hasta hace poco no se han considerado, así como esfuerzos facilitar al máximo el trabajo dar sensación de seguridad a los trabajadores y optimizar los canales de comunicación para que no generen efectos negativos e impactos psicosociales (Prinnovación, 2020).

Por otro lado, hay trabajadores que realizan sus funciones en casa, en condiciones improvisadas a las que se han aclimatado durante los últimos cuatro meses de aislamiento por emergencia médica, situación que puede generar sentimientos de angustia, y difuminar las líneas entre el trabajo y la vida personal; las horas de trabajo pueden volverse abrumadoras, sin tiempo para descansar y sobrecargadas de tareas domésticas (OIT, 2020).

Establecer límites entre el trabajo remunerado y la vida personal puede ser particularmente difícil cuando se trabaja desde el domicilio. Especialmente para las mujeres, que siguen asumiendo las principales responsabilidades del trabajo no remunerado en el hogar,



incluida la prestación de cuidados a los miembros de la familia y las tareas domésticas (OIT, 2020).

Como bien se ha mencionado anteriormente, esta pandemia a causa de la COVID-19 ha generado consecuencias a nivel psicológico en la sociedad principalmente por los altos niveles de estrés. Según el autor (Hernández, 2020), estos niveles varían de acuerdo al grupo poblacional en el que se encuentre la persona, teniendo en cuenta que existen unos grupos que presentan más vulnerabilidad, de acuerdo a la existencia de comorbilidad/afección médica, edad o labor.

Centrándose en este último caso se ha encontrado evidencia científica que da muestra de las afecciones a nivel psicológico encontradas en los trabajadores del área de la salud. Al respecto, Urzúa, Vera y Caqueo (2020), en una encuesta realizada a 4.357 trabajadores del área de la salud donde se evaluó la percepción del riesgo al cual se encuentran expuestos y el estado psicológico de estos.

Los resultados arrojaron que, las principales preocupaciones de los trabajadores de la salud fueron en primer lugar la infección de colegas (72.5 %), en segundo lugar, la infección de miembros de la familia (63.9 %), tercer lugar medidas de protección (52.3 %) y finalmente la violencia médica (48.5 %). Por otra parte, un 39 % de los trabajadores sanitarios presentaba problemas psicológicos, principalmente los que ya habían pasado por aislamiento y contagio a familiares o colegas.

El escenario de la pandemia de COVID-19 causa incertidumbres a los trabajadores de la salud que trabajan en la primera línea para hacer frente al virus. Las características epidemiológicas del nuevo coronavirus y su funcionamiento a largo plazo no se conocen



por completo. Debido a esto, los riesgos laborales que los trabajadores están involucrados en su vida diaria se han exacerbado en algunos puntos, en vista del nivel de infectividad que tiene el virus y las consecuencias de estos para la salud física y la mente de toda la sociedad. Es esencial conocer y controlar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores de la salud y, por tanto, establecer estrategias de prevención y minimización de enfermedades (Soares et al., 2020).

En el caso de los trabajadores del área de la salud en Colombia, el Ministerio de salud y protección social lanzó una guía para el abordaje de problemas y trastornos mentales en el marco del afrontamiento del nuevo coronavirus (Covid-19), con esta se pretende “Orientar a empleadores y a las Administradoras de Riesgos Laborales para prevenir y mitigar problemas y trastornos mentales en los trabajadores de la salud que atienden pacientes con coronavirus (COVID-19)” (MinProtección, 2020). Cabe mencionar que el ministerio de Salud y Protección Social dicta a través de esta guía una serie de directrices basadas en la Resolución 2404 del 2019, principalmente en el ámbito intralaboral.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, a nivel general, las empresas tienen obligaciones establecidas en la normatividad colombiana correspondientes a la gestión del riesgo psicosocial, por lo que es importante asegurar su cumplimiento para abordarlas, teniendo en cuenta la evidencia científica que destaca una serie de riesgos psicosociales. problemas que se presenten. de una emergencia sanitaria, provocada en mayor medida por cambios en la motivación diaria.



Promoción de la salud y prevención de los comportamientos negativos para hacer frente a la pandemia

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se asocian a conductas no saludables como el consumo excesivo de alcohol, el aumento del tabaquismo, los malos hábitos alimentarios, la menor regularidad en la actividad física y los hábitos de sueño irregulares. Todos estos comportamientos pueden afectar la salud física y mental y tener un impacto negativo en el desempeño laboral. El confinamiento y el distanciamiento físico, el cierre de escuelas, el aislamiento y el trabajo desde casa traen cambios profundos en los hábitos de las personas de todas las edades y estilos de vida, en especial, generan efectos negativos para dormir.

Los efectos acumulativos de la privación del sueño pueden plantear riesgos graves para los trabajadores, como los servicios de emergencia y los trabajadores de la salud, ya que también puede afectar su capacidad para cuidar a los demás.

Es posible que las personas que trabajan bajo mucha presión no hagan tanto ejercicio como de costumbre porque están demasiado ocupadas y no tienen el tiempo ni la energía para hacerlo. Además, las medidas de distanciamiento físico implementadas en muchos países durante la pandemia del coronavirus a menudo limitan la capacidad de hacer ejercicio como lo hacían antes de la crisis. Sin embargo, en estas situaciones, el ejercicio es más esencial para lidiar con el estrés, la ansiedad y el estrés.

Con la finalidad de promover la salud y el bienestar de los trabajadores y con objeto de evitar la adopción de comportamientos poco saludables para hacer frente al aumento del estrés



relacionado con la crisis de la COVID-19, la OIT (2020, p. 26) sugiere la implementación de las siguientes medidas:

- Revisar la organización de la jornada laboral (incluidos los turnos, las horas extraordinarias y las horas de trabajo) en consulta con los trabajadores y sus representantes con objeto de mejorar la calidad del sueño y el descanso y reducir la fatiga.
- Informar y educar a los trabajadores sobre la adopción de una rutina para un sueño saludable, incluido el uso de aplicaciones específicas.
- Alentar a los trabajadores a que hagan ejercicio con regularidad y proporcionar información sobre cómo hacer ejercicio en casa, refiriéndose a la gran cantidad de recursos disponibles en línea para todos los tipos y niveles de ejercicio, como aplicaciones, vídeos y clases en vivo en línea de gimnasios y estudios de yoga y danza.
- Animar a los trabajadores a mantener hábitos saludables tomando descansos regulares, no saltándose comidas y tomando decisiones documentadas sobre lo que comen.
- Asegurarse de que los trabajadores estén informados sobre los beneficios de los estilos de vida saludables y dar apoyo práctico sobre cómo proceder.
- Informar y educar a los trabajadores sobre el alcohol y las drogas, incluidos los problemas relacionados con su consumo, las medidas para evitar que se produzcan problemas relacionados y los servicios de apoyo disponibles, tanto dentro como



fuera de la empresa (incluida la información relativa a los servicios de remisión, asesoramiento, tratamiento y programas de rehabilitación).

- Proporcionar formación a los supervisores y al personal directivo para que puedan detectar los cambios en el rendimiento laboral de los trabajadores y otros comportamientos y signos que puedan indicar posibles problemas relacionados con el alcohol o las drogas, y para que puedan remitirlos a los servicios y/o a los profesionales de la salud que puedan prestarles apoyo.
- Cuando se proporcionen o se suministren alimentos en el trabajo, poner a disposición opciones saludables accesibles.

Factores Psicosociales en el Trabajo

El establecimiento de los factores psicosociales en el trabajo se realiza siempre a partir de dos categorías de análisis, los factores psicosociales intralaborales y los factores psicosociales extralaborales. Dentro de los primeros se hace alusión a factores como la carga física, el medio ambiente de trabajo, el grupo social de trabajo, la jornada laboral, el plan de formación permanente y los beneficios que recibe el empleado. En cuanto a los factores extralaborales se tiene en cuenta el tiempo libre, las redes de apoyo y los tiempos de desplazamiento, de manera que se pueda desarrollar un análisis general de todos los factores que a nivel psicosocial inciden en el trabajo.

Ahora bien, desarrollando un análisis particular de cada uno de los factores a partir de una revisión bibliográfica y de estudios realizados, se ha podido establecer lo siguiente:



Respecto a la carga física, en esta influyen aspectos como el aumento del esfuerzo físico, bien sea por cambios en los cargos o puestos de trabajo, o desde la modalidad de trabajo en casa implementada durante la pandemia, se ha podido evidenciar que al tener menos personal, la carga laboral aumentó y que los desplazamientos han aumentado, así como para las personas de trabajo en casa, quienes no cuentan con un puesto para trabajar acorde, y que además, terminan mezclando labores propias de la casa con las actividades laborales. En cuanto a la preocupación por ser contagiados por el Covid-19, se estableció una preocupación general por parte de las personas que continuaron desarrollando sus actividades laborales de manera presencial.

En relación con el medio ambiente de trabajo, se tienen en cuenta los elementos de protección personal del personal de trabajo presencial, estableciendo si los nuevos elementos de bioseguridad generaban algún tipo de molestias para el normal desarrollo de las funciones de los empleados, encontrando que el uso del visor o careta en algunas ocasiones no dejaba ver bien y generaba un reflejo de luz que si incomodaba al empleado. Respecto al trabajo en casa, la constante fue el cumplimiento de las normas de bioseguridad como el lavado de manos, uso de alcohol o Antibacterial, la limpieza de la ropa y el cambio de ropa cuando debían salir de su residencia (Sierra, Vargas y Fuentes, 2020).

Respecto al grupo social de trabajo, se analiza principalmente la comunicación y las posibles afectaciones para el desarrollo de las actividades laborales, evidenciando que esta no representa un mayor cambio o alteración, por lo que se considera que no es un factor psicosocial que influya en el rendimiento o desempeño del empleado durante el tiempo de pandemia.

En cuanto a la jornada de trabajo, se establecieron algunos cambios en los horarios, sin embargo, se resalta el hecho de que hay un aspecto positivo relacionado con el no



desplazamiento hasta el lugar de trabajo para el desarrollo de las funciones, sin embargo, con el cambio de horario algunos empleados debían laborar fuera de horarios que normalmente no lo hacían lo que termina generando alguna inconformidad y alteración en sus tiempos diarios.

En relación con los planes de formación permanente, estos fueron unos de los cambios más significativos, puesto que se debieron modificar todos los procesos de capacitación y actividades grupales que se desarrollaban en condiciones normales, sin embargo, con este cambio se mejoró el aprendizaje al vincular a estos procesos otros recursos o herramientas, principalmente de carácter tecnológico, lo que resulta llamativo para los empleados.

Por último, en cuanto a los beneficios, estos no se vieron afectados por la pandemia, por lo que los pagos por los servicios se siguieron haciendo de forma regular y puntual, sin embargo, cambiaron algunos beneficios y otros dejaron de recibirse, como, por ejemplo, el subsidio de transporte y el subsidio de alimentación.

Respecto a los factores psicosociales extralaborales se establece lo siguiente:

En relación con el tiempo libre, los espacios de descanso en las jornadas laborales fueron respetados, por lo que no hubo alteraciones en este aspecto, sin embargo, para los que desarrollaron actividades laborales en casa, debido al contexto particular de cada uno, pudo presentarse alguna disminución en este espacio de tiempo.

En cuanto a las redes de apoyo, en lo relacionado con la comunicación e interacción con amigos y familiares y la disminución o afectación de la misma derivada por la emergencia sanitaria se encontró que la mayoría de los empleados no evidencia que la comunicación con las personas allegadas o familiares haya cambiado de alguna manera con la situación presentada por



la emergencia sanitaria. Así mismo, no se considera que se hayan visto afectados los lazos de comunicación en casa debido a los requerimientos del trabajo.

Por último, en los tiempos de desplazamiento, se establece en gran medida mejoras en este aspecto, puesto que quienes debían desplazarse hasta el sitio de trabajo, debían enfrentar un menor flujo vehicular, facilitando su circulación, y los que desarrollaban trabajo en casa, no debían desplazarse hacia ningún lugar fuera de su casa, con lo que generaban menores niveles de estrés y una mayor tranquilidad respecto a la posibilidad de contagiarse del Covid-19.



Conclusiones

El establecimiento de las conclusiones se realiza teniendo en cuenta el análisis de los factores psicosociales intralaborales y extralaborales:

En cuanto a los factores intralaborales se concluye lo siguiente:

Se debe verificar el aumento de carga laboral y funciones del personal en las dos modalidades de trabajo, así como también los sitios de trabajo en casa que cuenten con espacios mínimos de confort laboral, garantizando que los medios de comunicación y conexión puedan ser óptimos. De igual manera, se deben mantener los protocolos de bioseguridad en todo momento para brindar tranquilidad a nivel general del personal de trabajo presencial.

También, se considera importante capacitar continuamente al personal de trabajo en casa acerca de las generalidades, precauciones, autocuidado y prevención de contagio por el SARS - CoV 2, y evaluar los tipos de elementos de protección de bioseguridad que le permitan desarrollar sus actividades sin alteraciones o molestias extra.

Así mismo, se debe garantizar que los tiempos de descanso dentro de la jornada laboral como toma de onces, espacios de almuerzo, pausas activas como se realizaba en condiciones normales, en especial para las personas de trabajo en casa, respetando los horarios con los que se venía trabajando previo a la pandemia; garantizar que el personal que reciba la formación de manera virtual, conozca y tenga la facilidad de acceder a estas plataformas.

Y, por último, comunicar la modificación de los beneficios extras con los que se contaban, teniendo en cuenta si son eliminados, suspendidos o modificados, con el fin que el



personal conozca los planes alternos con los que la organización cuenta frente a los programas de bienestar y beneficios.

En lo relacionado con los factores extralaborales, a pesar de que las relaciones sociales y de interacción en los entornos personales no se vieron alteradas debido a la emergencia sanitaria, es necesario establecer conciencia sobre el distanciamiento puesto que este puede traer consigo la limitación para realizar cualquier tipo de reunión social, lo que disminuye el contacto y la comunicación con otras personas.

Así mismo, la forma de desplazamiento y los cambios generados por hacerlo o no tiene una relación proporcional con el bienestar de los trabajadores, cada individuo puede permanecer normalmente mínimo dos horas del día utilizando el transporte público, lo que genera situaciones de estrés y otros factores que pueden afectar el bienestar de los mismos. El tiempo ocupado en los desplazamientos para asistir al lugar de trabajo se condiciona principalmente por el medio de transporte utilizado, lo que causa niveles de estrés altos en los trabajadores que suman a su bienestar y a la disposición frente a las situaciones diarias. De esta manera este aspecto define la cantidad y calidad de tiempo que el trabajador destina para la realización de actividades personales y la comunicación con los demás.

Por último, se resalta que el aspecto extralaboral incide de manera directa sobre el desempeño dentro de las actividades de trabajo, lo que en la situación de emergencia está más marcado debido a la necesidad de estar presente en casa y ocupar ese tiempo en las labores de trabajo virtual, en ocasiones ambas labores suelen estar interrelacionadas y generan mayor preocupación en el trabajador al no realizarlas al 100%.



Referencias Bibliográficas

- Bacci, S. (2020). COVID-19 Una pandemia de desinformación. Obtenido de Medicina Interna. Órgano oficial de la sociedad venezolana de medicina interna: <https://www.svmi.web.ve/ojs/index.php/medint/article/view/539>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2020). Encuesta Ritmo Empresarial Bogotá, Edición Especial COVID-19. Obtenido de Cámara de Comercio de Bogotá: [https://www.ccb.org.co/Saladeprensa/Comunicados/2020/Mayo-2020/Encuesta-Ritmo-Empresarial-Bogota-Edicion Especial-COVID-19](https://www.ccb.org.co/Saladeprensa/Comunicados/2020/Mayo-2020/Encuesta-Ritmo-Empresarial-Bogota-Edicion ESPECIAL-COVID-19)
- Cascella, M., Rajnik, M., Cuomo, A., & Dulebohn, S. (2020). Features, Evaluation and Treatment Coronavirus (COVID-19. Obtenido de StatPearls Publishing: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK554776/>
- CGPSST. (2020). Guía breve de retorno a la actividad laboral: Adaptación Psicosocial COVID19. Obtenido de Consejo General de Profesionales de Seguridad y Salud en el trabajo.
- DANE. (2020). Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) Mayo 2020. Obtenido de Departamento Administrativo Nacional de Estadística: http://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/659/get_microdata
- Deming D. (2020). Un mundo, una salud: la epidemia por el nuevo coronavirus COVID-19. Elsevier Public Health Emergency Collection. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7094554/>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2020). Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH). Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/CP_empleo_may_20.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2021). Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH). Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-ydesempleo>



Departamento de Educación del Gobierno Vasco. (2020). Aspectos psicosociales frente al COVID-19. Obtenido de Gobierno Vasco, Departamento de Educación.

Ena, J., y Wenzel, R. (2020). Un nuevo coronavirus emerge. Obtenido de Revista Clínica Española:

[https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7130265/#:~:text=Los%20coronavirus%20son%20una%20familia,\(MERS%20CoV\)%20y%20el](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7130265/#:~:text=Los%20coronavirus%20son%20una%20familia,(MERS%20CoV)%20y%20el)

Eurofound, & OIT. (2019). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. Obtenido de Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) y Organización Internacional del Trabajo.

Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. Obtenido de

Medicentro

Electrónica:

<http://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3203/2588>

Llanes M. (2020). Colombia Efectos del COVID-19 sobre el empleo de abril. BBVA Research. Recuperado de <https://www.bbvaesearch.com/publicaciones/colombiaefectos-del-covid-19-sobre-el-empleo-de-abril/>

Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. Obtenido de Revista de Neuro-Psiquiatría

Mineducación. (2019). Ministerio de Educación Nacional. Obtenido de Plan de Seguridad y Salud en

el

Trabajo.:

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles392395_Plan_anual_SGSST_2020_.pdf

Ministerio de Trabajo (2018). Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. Proceso

Gestión

del

Talento

Humano.

Recuperado

de:

[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/35210912/Sistema-gestion-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf/e68f2455-c3ab-6e26-3e24-](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/35210912/Sistema-gestion-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf/e68f2455-c3ab-6e26-3e24-5e07b85aac51?t=1564435379736#:~:text=El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de,la%20aplicaci%C3%B3n%20la%20evaluaci%C3%B3n%20la)

[5e07b85aac51?t=1564435379736#:~:text=El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de,la%20aplicaci%C3%B3n%20la%20evaluaci%C3%B3n%20la](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/35210912/Sistema-gestion-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf/e68f2455-c3ab-6e26-3e24-5e07b85aac51?t=1564435379736#:~:text=El%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20de,la%20aplicaci%C3%B3n%20la%20evaluaci%C3%B3n%20la)



- MinSalud, MinTrabajo y Función Pública. (2020). Circular externa 018 de 2020. Obtenido de Acciones de contención ante el covid-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias: <http://www.sucrer.gov.co/normatividad/acciones-de-contencion-ante-el-covid19-y-laprevencion>
- MinTrabajo. (2019). Estándares Mínimos. Obtenido de MinTrabajo: https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf
- MinTrabajo. (2019). Resolución 2404. Obtenido de MinTrabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- MinTrabajo. (2019). Estándares Mínimos. Obtenido de MinTrabajo: https://id.presidencia.gov.co/Documents/190219_Resolucion0312EstandaresMinimosSeguridadSalud.pdf
- OIT. (2020). El Covid-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf
- OIT. (2020). Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de OIT: https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus2019?gclid=Cj0KCQiAkuP9BRCKARIsAKGLE8UeeI7IxyaI0-fU4v3gc3PHjstnx3N7BD1z37-O4WiNk1QDvw11-jsaAnE7EALw_wcB
- OMS. (2019). Nuevo Coronavirus. Obtenido de Organización Mundial de la Salud : <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2015). Estudios económicos de la OCDE Colombia. Recuperado de: https://www.oecd.org/economy/surveys/Overview_Colombia_ESP.pdf



- Prlinnovación. (2020). ¿Cómo gestionar el malestar psicológico del Coronavirus (Covid-19) en el trabajo? Obtenido de Prlinnovación: <https://www.prlinnovacion.com/como-gestionarel-malestar-psicologico-crisis-coronavirus-covid-19-en-el-trabajo/>
- Sierra, E.; Vargas, N. y Fuentes, R. (2020). Análisis de los factores psicosociales derivados de la emergencia sanitaria relacionada con el Covid-19 en el entorno laboral. [Tesis de Posgrado. Escuela Colombiana de Carreras Industriales – ECCI]. Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/765/TESIS-ESPECIALIZACI%C3%93N%20SST-22%20NOV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soares, J.; Batista, A.; Carvalho, H. y Neves, E. (2020). Reflexiones sobre los riesgos ocupacionales en trabajadores de salud en tiempos pandémicos por Covid-19. *Revista Cubana de Enfermería*, Vol. 36(2). Recuperado de: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3738/599>
- Urzúa, A., Vera-Villarroel, P., & Caqueo-Urizar, A. (2020). La psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Obtenido de Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia Psicológica*: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v38n1/0718-4808-terpsicol-38-01-0103.pdf>