



<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

# EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL POST PANDEMIA EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

*Effects of post-pandemic work stress in workers of a company in the commercial sector in the city of Bogotá*

JULIANA A. SIERRA<sup>1</sup>, ELIANA C. RODRÍGUEZ<sup>2</sup>, LAURA A. VARGAS<sup>3</sup> Y GINA FUENTES<sup>4</sup>

Recibido:05 de octubre de 2022. Aceptado:05 de noviembre de 2022

DOI: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2023.v10.n19.a135>

## RESUMEN

Durante la pandemia por el COVID-19 la población trabajadora a nivel global presentó excesiva sobrecarga laboral a causa del aumento en las responsabilidades a ejecutar, la falta de cumplimiento de los horarios de desconexión y el desequilibrio con relación a las actividades rutinarias familiares, desarrolladas en los mismos horarios, generando una percepción de altos niveles de estrés laboral. Con la presente investigación se pretende analizar la sintomatología asociada al estrés laboral y su relación con la sintomatología osteomuscular de los trabajadores de una empresa del sector comercial. Este estudio corresponde a una investigación no experimental, de corte transversal observacional, basado en un enfoque de investigación tipo mixta al tener una recolección de información cualitativa y cuantitativa, el alcance es descriptivo ya que se analizó la afectación del estrés laboral en la salud de los trabajadores post-pandemia. La sintomatología asociada con el estrés laboral de la población encuestada está principalmente relacionada con dolores en el cuello y/o espalda, de acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada. Para la sección de molestias osteomusculares las partes del cuerpo con mayor afectación resultaron ser el cuello, hombro y zona lumbar, lo cual indica que la relación entre sintomatología por el estrés corresponde solo a tensión muscular y no se encuentran consecuencias a trastornos de la salud asociados al estrés.

**Palabras clave:** Estrés Laboral; Molestia Osteomuscular; Post Pandemia; Teletrabajo; Sobrecarga Laboral.

## ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, the global working population presented excessive work overload due to the increase in responsibilities to be executed, the lack of compliance with disconnection schedules and the imbalance in relation to routine family activities, developed in the same hours, generating a perception of high levels of work stress. This research aims to analyze the symptoms associated with work stress and its relationship with the musculoskeletal symptoms of workers in a company in the commercial sector. This study corresponds to a non-experimental, observational cross-sectional investigation, based on a mixed-type research approach by having a collection of qualitative and quantitative information, the scope is descriptive since the affectation of work stress on the health of workers was analyzed. post-pandemic workers. The symptomatology associated with work stress in the surveyed population is mainly related to neck and/or back pain, according to the results of the applied survey. For the section on musculoskeletal discomfort, the parts of the body most affected were the neck, shoulder, and lower back, which indicates that the relationship between symptomatology due to stress corresponds only to muscle tension and no consequences are found for associated health disorders to stress.

**Keywords:** Work Stress; Musculoskeletal Discomfort; Post Pandemic; Telecommuting; Work Overload.

- 1 Ingeniera Industrial, Estudiante de Especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Corporación Universitaria UNITEC, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7662-7641> Correo electrónico: [juliana.asierra.a@gmail.com](mailto:juliana.asierra.a@gmail.com)
- 2 Psicóloga, Estudiante de Especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Corporación Universitaria UNITEC, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3794-8968> Correo electrónico: [elianaconstanzar@gmail.com](mailto:elianaconstanzar@gmail.com)
- 3 Ingeniera Ambiental, Estudiante de Especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Corporación Universitaria UNITEC, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1832-7162> [lauraalejandravd@gmail.com](mailto:lauraalejandravd@gmail.com)
- 4 Psicóloga. Docente, Mg en Seguridad y salud en el Trabajo. Corporación Universitaria UNITEC, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4461-2661> Correo electrónico: [dra.fuentes@yahoo.es](mailto:dra.fuentes@yahoo.es)

## I. INTRODUCCIÓN

EL ESTRÉS EN laboral se define como la pérdida del equilibrio entre la parte física y psíquica del ser humano a causa de las exigencias determinadas por la organización de trabajo y la capacidad del trabajador para la ejecución de estas[1] trayendo consigo consecuencias en el bienestar y salud como problemas cardiovasculares, migraña, gastritis y efectos psicológicos como irritabilidad e intranquilidad[2]. Por esta razón, el presente proyecto busca analizar la sintomatología asociada al estrés laboral y su relación con la sintomatología osteomuscular de los trabajadores de una empresa del sector comercial, además de caracterizar la población trabajadora en aspectos sociodemográficos y ocupacionales, así como identificar los niveles de estrés laboral post pandemia de los trabajadores y determinar los factores de riesgo osteomuscular esperando como resultado promocionar el bienestar de la población en general para futuras investigaciones minimizando los riesgos de la salud pública.

La Organización Mundial de la Salud (2020), define el estrés laboral como las exigencias del empleador a sus colaboradores y la presión que estos tienen al enfrentar estas exigencias según sus capacidades[3]. Con la aparición del nuevo coronavirus COVID-19 y las nuevas modalidades de trabajo en casa o teletrabajo varios trabajadores sufrieron episodios de estrés laboral por causa de las sobrecargas y desequilibrio en relación con el aspecto personal, familiar y social. Tal y como lo menciona Chuco, "El teletrabajo tiene consecuencias negativas y causa estrés, debido a los conflictos laborales, la sobrecarga de demandas de trabajo y familia, así como el aislamiento social"[4].

El 65% de los trabajadores según portafolio, experimentan o experimentaron cuadros de estrés laboral grave, ocasionando reducción en la productividad y calidad de vida de los colaboradores[5]. Sin lugar a duda, el estrés laboral es una de las problemáticas más grandes que enfrentan las empresas en la actualidad después de la pandemia, aun retomando la modalidad presencial, ya que se siguen reflejando las cargas excesivas de actividades y compromisos para el cumplimiento de metas no ejecutadas en tiempos de pandemia, así como los bajos salarios y sentimientos de miedo lo que conlleva a las empresas a reducir su economía, por

la baja productividad y mayor inversión en la salud de los trabajadores.

Para el sector comercial de plataformas digitales los tiempos de pandemia no afectaron sus ingresos, por el contrario, presentaron incrementos en sus ventas. Sin embargo, al tener que implementar medidas de trabajo en casa y teletrabajo para sus colaboradores administrativos, los niveles de responsabilidad crecieron considerablemente y por lo tanto se puede suponer que los niveles de estrés también[6].

En post-pandemia el sector comercial de plataformas digitales enfrenta retos para lograr la misma frecuencia de ingresos que se tenía con la pandemia, pero aun así el trabajo es constante y de gran magnitud para sus colaboradores que siguen en un cambio transitorio de modalidad remota[6]. A causa de la problemática descrita se plantea el siguiente interrogante: ¿Cómo afecta el estrés laboral en la salud de los trabajadores en el sector comercial?

## II. ANTECEDENTES

El estrés laboral es un tema de gran importancia en la actualidad ya que es sinónimo de afectación al ser humano, en su bienestar tanto psicológico como físico, además de perjudicar el desarrollo adecuado de actividades y el ambiente organizacional. No obstante, para conocer mejor sobre este tema de estudio se presenta una breve descripción de las primeras observaciones de "estrés", cómo lo define Melgosa[7] y Quiroa,[8]; los tipos de estrés laboral, modelos teóricos, algunos datos de estudio, adaptaciones al cambio y medidas de prevención, control y manejo.

En 1930 el estrés se convierte en un fenómeno importante, cuando Hans Selye un estudiante de medicina con 20 años de la universidad de Praga, identifica que varias personas a las que estaba haciéndoles un estudio, con diferentes enfermedades precisaban los mismos signos: como agotamiento, inapetencia, dolores de cabeza, estreñimiento y muchos otros síntomas sin explicación. Como los síntomas eran comunes el estudiante denominó este fenómeno como "Síndrome del enfermo". Después, Hans Selye obtiene su grado de médico y realiza un doctorado en química en la

universidad de estados unidos; John Hopkins en Baltimore, posteriormente realiza un posdoctorado en Canadá en la universidad de McGill ejerciendo varios proyectos, uno de ellos con ratas mostrando el aumento en las hormonas de adrenalina y noradrenalina y una disminución en el sistema linfático combinado con la aparición de úlceras. A este conjunto de reacciones él las llamó “estrés biológico” y posteriormente solo “estrés”[9].

El estrés conlleva un exceso en el funcionamiento del organismo, trayendo consecuencias perjudiciales para la salud de las personas, por lo cual es necesario pensar en medidas de prevención, control y manejo.

Melgosa, propone la siguiente definición de estrés: reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado de fuerte tensión psicológica, es la preparación para el ataque o huida, además tiene dos componentes: los agentes estresantes, que son las circunstancias del entorno que lo producen y las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante estos agentes[7]. Por otra parte, Quiroa, define el estrés laboral como «una situación que se produce cuando las exigencias del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los trabajadores para poder responder y cumplir de manera eficiente»[...] «Las exigencias productivas de los superiores en las empresas pueden colmar el físico y la mente de los colaboradores, por la presión que conlleva su cumplimiento sobre todo en ciudades productivas e industrializadas»[8].

Las diferentes condiciones de trabajo que ha generado la pandemia por COVID-19 como los aumentos de las responsabilidades, los desequilibrios en los horarios programados y el compromiso contractual y/o civil, son factores que generan estrés y ansiedad afectando la salud de los colaboradores.

### III. MODELOS TEÓRICOS SOBRE EL ESTRÉS

Existen varios tipos de estrés laboral, según su impacto y según el tiempo. Estos están definidos de la siguiente manera positivo o estrés, si la fuente es de motivación, se dará una respuesta efectiva a las presiones dispuestas por el superior potenciando a los colaboradores para la ejecución de sus

labores en un significativo nivel de competencia, las reacciones se convierten en positivas para la mente y el físico, llevándonos al incremento de la creatividad. La empresa favorece su productividad y maximiza la capacidad del colaborador[10]; negativo o distress, conlleva al deterioro de la salud de los colaboradores tanto física como mental, debido a que se enfrenta a posiciones poco manejables y fuera de confort, generando alteraciones en su forma de actuar y pensar. La empresa disminuye su productividad y baja el desempeño[11]; temporal, una consecuencia de estrés en el trabajo puede ser un mal ambiente presentado en el área o carga de responsabilidad de forma eventual, propagando signos de estrés ocasional y permanente, las cargas excesivas de trabajo, discusiones, altercados con los compañeros, presiones y/o cambios de puesto de manera constante generan un estrés permanente en los colaboradores, lo cual puede ser perjudicial para su salud[8].

Las cargas excesivas de trabajo por aumento en la productividad de las empresas generan un estrés negativo, que al volverse constante e intensificar la presión puede volverse permanente y por lo tanto perjudicar la salud de los colaboradores, es así como se puede generar efectos negativos en el ser humano como lo menciona Escudero: efectos físicos, entre los síntomas y consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador, se encuentran alteraciones cardiovasculares, como hipertensión, enfermedades coronarias, arritmias, alteraciones dermatológicas, como caída del cabello (alopecia), dermatitis, urticaria, alteraciones sexuales, como disfunción eréctil, eyaculación precoz, alteraciones músculo esqueléticas, como contracturas musculares, incremento del riesgo de lesiones músculo-tendinosas, alteraciones digestivas, como diarrea, estreñimiento, úlceras pépticas y alteraciones del sistema endocrino, como hipertiroidismo[12]. En cuanto a las consecuencias sociales (Conductuales) Acero, comparte que, el estrés laboral puede ocasionar consecuencias sobre el entorno social de los trabajadores generando distanciamiento social, conflictos entre compañeros y jefes afectando los niveles de productividad de la empresa, ya que cuando se presentan estas diferencias el trabajador pierde entusiasmo en sus actividades, lo cual genera niveles de insatisfacción que pueden verse afectados en la reputación de la organización al presentarse quejas, reclamos y falta de comunicación por parte del trabajador con otras partes interesadas del negocio[13].

Vindel, menciona los riesgos cognitivos como una serie de errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc; ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar[14].

Según Mansilla, existen varios modelos teóricos sobre estrés laboral, como lo son, el Modelo de Interacción entre demandas y control, el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, el Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones, el Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador, el Modelo orientado a la dirección y el Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa, entre otros[15]. Para la presente investigación se enfoca en el Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social, este modelo ayuda a especificar, observar y estudiar los altos niveles de estrés en las áreas de trabajo, dando mayor importancia a los aspectos psicosociales. Es un modelo dimensional que incorpora las cargas psicológicas laborales y las cualidades propias del trabajo, vinculadas con las facultades de la labor y la adopción de determinaciones[16]. Adicionalmente, permite conocer los rasgos distintivos psicosociales asociados a la motivación, aprendizaje y estrés en función del trabajo[17].

Mejía, C. et al. realizaron una investigación en 6 países latinoamericanos, donde pretendían «determinar los factores socio-laborales asociados al estrés entre los trabajadores de Latinoamérica» indicando que Colombia es el país que refleja menores niveles de estrés laboral en el 2017, según la muestra encuestada, siendo el género femenino el más afectado, atenuado en las actividades que se continúan en el hogar y en el cuidado de sus hijos[18].

A causa de la pandemia por COVID-19, varios países como Colombia tomaron medidas de aislamiento y cuarentenas, las cuales afectaron el funcionamiento de esquema normal de trabajo, llevando a las empresas a la realización de ajustes para el desempeño y el cuidado integral de la salud de sus colaboradores y así mismo el cumplimiento de las normas instauradas por el gobierno, no obstante estas nuevas modalidades de trabajo

se incorporaron sin tener precisión de los nuevos lineamientos para desempeñar el trabajo[19].

Según lo anterior, las empresas implementaron esta nueva modalidad de trabajo a distancia sin tener en cuenta las diferentes responsabilidades adquiridas en el equilibrio de los quehaceres del hogar, la falta de recursos, el tiempo de calidad y las cargas de trabajo. Lo cual ha generado incrementos en la afectación a la salud mental, divorcios, limitaciones en el desempeño productivo y baja calidad en las diferentes actividades realizadas. Es así como se hace fundamental la intervención mediante medidas de prevención, según Redondo, permite la mitigación de la presencia de enfermedades, de tal manera, que se identifique los factores de riesgo y se pueda actuar a tiempo[20].

Los niveles de prevención que se deben tener en cuenta son primario, en donde se identifican los riesgos de manera oportuna y se realiza un control; secundario, por medio de acciones busca retardar el avance de la enfermedad cuando se ha identificado y terciario, en donde se previenen las secuelas por la implantación de la enfermedad, para llevar una mejor condición de vida. La promoción por el contrario tiene un enfoque diferente a la prevención ya que la promoción busca promover a la sociedad los recursos necesarios para una calidad de vida digna y saludable y la prevención de contrarrestar el riesgo a enfermar.

La organización panamericana de la salud[21], define el control como la relación entre las acciones y el nivel de afectación e incidencia en la salud de los individuos, por medio de estrategias metodológicas y recurrentes, analizando los niveles comportamentales e incentivos, contribuyendo a la regulación de enfermedades como el estrés laboral. Las medidas de manejo son las intervenciones realizadas a los trabajadores que presentan signos de estrés laboral y que han sido previamente identificados por un profesional. Estas intervenciones pueden servir también como enfoque para que las organizaciones evalúen las consecuencias negativas futuras que se lleguen a presentar en los demás trabajadores y que puedan afectar su interacción a nivel profesional, social y familiar[15].

Flores, habla de 3 factores importantes: estrés, ansiedad y depresión los cuales afectan directamente a la organización evidenciados en la dismi-

nución considerable en las ganancias, el incremento de los gastos de servicios de salud y el aumento de los accidentes laborales. Estos efectos significan para la empresa una mejora continua desde la alta dirección a todos los niveles de la empresa por medio de planes y procesos que contribuyan a la prevención y manejo de situaciones adversas en pro de contribuir a la salud mental y la calidad de vida[22].

Cadillo, enfatiza que la nueva modalidad de trabajo tras la pandemia ha llevado a una crisis en las personas por el estrés manejado en la relación de las actividades cotidianas domésticas y las elevadas cargas de trabajo por parte de la empresa donde desempeñan su profesionalismo, llevando consigo problemas tanto para el trabajador como para el empleador por las condiciones de salud pública presentadas[23]. Por otro lado, Lara, enfatiza que para que las empresas implementen el teletrabajo, los trabajadores deben contar con competencias específicas para lograr el proceso de adaptación, tener un excelente manejo de las herramientas tecnológicas, e idoneidad de las tareas del trabajo en casa, ya que el teletrabajo puede ser una ventaja o desventaja organizacional. De acuerdo con su estudio realizado en guayaquil, revelan que el 46% de los encuestados manifestó presentar una convivencia estresante durante el confinamiento, entendiendo que no solo se debía estar en casa, sino que se tenían que alternar las actividades con los hijos, estudios y el trabajo diario[24].

En este orden de ideas, el teletrabajo exige programas que permitan el equilibrio entre trabajo y casa, teniendo en cuenta actividades relacionadas con actividad física, alimentación saludable, apoyo en el trabajo, toma de decisiones organizacionales, apoyo social con actividades extralaborales, de recreación y reconocimiento del trabajador. En relación con el estrés laboral generado durante la pandemia por COVID-19, Archila, S. et al., menciona que el estrés está directamente relacionado con las jornadas extensas de trabajo, aumento en la carga laboral, falta de descanso, las actividades relacionadas con multitareas, las cuales generan sintomatología como padecimientos físicos, dolor de cabeza, lesiones musculares entre otros[25].

Según “la pirámide de necesidades de Maslow” las necesidades primarias se ven afectadas de forma importante; necesidades fisiológicas y de se-

guridad, se relacionan con la salud, el tiempo de descanso, y el relacionamiento familiar, por ende, se afecta la calidad de vida y el bienestar laboral de la población trabajadora; por lo tanto, se debe implementar acciones de mejoramiento y planes de trabajo que permitan ajustar las condiciones de trabajo en casa a las necesidades de las y los trabajadores tales como pausas activas, realizar campañas de ocio y tiempo al aire libre, entre otros.

En este orden de ideas, existen condiciones de estrés a causa de las tareas laborales que los empleadores han descubierto como nuevos retos. La comprensión de una nueva forma de trabajo desde casa que afecta tanto lo laboral como lo familiar, aumentando los requerimientos y disminuyendo los tiempos disponibles que solía tener el trabajador y que podía ofrecer a su familia; lo anterior hace que exista un grado de estrés el cual afecta la salud de los empleados[26]. Se puede hablar de causas que son referentes a lo afectivo del ser humano como lo son el vínculo familiar, el cual se ha visto desequilibrado en el ámbito laboral a consecuencia de la pandemia por COVID- 19, la cual es vista con mucha preocupación por parte de los organismos públicos, pues en tiempos de aislamiento social se han aumentado los enfrentamientos intrafamiliares y situaciones de intransigencia parental, esto se debe como consecuencia al descontento laboral que han experimentado los trabajadores[27].

Por otra parte, Paternina y Castillo, quienes enfatizan que los niveles de estrés elevados se presentan por consecuencia del trabajo, los ritmos acelerados del mismo por cumplimiento de cargas y las obligaciones del hogar en las nuevas modalidades de trabajo; los niveles de estrés elevados pueden llevar a contraer una enfermedad grave como el síndrome expuesto, que adquirió mayor fuerza en época de pandemia por el nuevo coronavirus COVID- 19 a causa de los cambios adaptativos en las nuevas rutinas establecidas y el mal manejo de los tiempos para cada actividad[28].

Finalmente, Pamplona, A. et al. enfatizan la importancia de implementar estrategias para afrontar el estrés laboral presente en la población trabajadora, mitigando síntomas como fatiga, cefaleas, afectación al sueño, problemas mentales e incluso dolencias en los sistemas digestivos, musculares, etc[29].

#### IV. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio corresponde a una investigación no experimental, de corte transversal observacional, se puede estimar la regularidad en la que se presenta una enfermedad y las condiciones de la población muestra representativa en un periodo específico[30].

El enfoque de la presente investigación es de tipo mixta, el uso de esta metodología proporciona la facilidad de emplear cuestionarios abiertos que permiten comprender mejor los criterios de la población muestra, también se accede a un análisis más completo de la información recopilada, entendiendo el uso de lo Cuantitativo como una manera de proximidad y lo Cualitativo como una manera de estudio a profundidad. La población estadística de la presente investigación es tipo finita y corresponde a hombres y mujeres mayores de edad, trabajadores de una empresa colombiana del sector comercial con operación nacional e internacional. La muestra son 33 trabajadores del área administrativa de la organización, el muestreo es no probabilístico por conveniencia.

El primer instrumento utilizado fue tomado de la sección 7, cuestionario para la evaluación de estrés que se encuentra en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial validada por el Ministerio de salud y protección social[31]. Esta encuesta consta de 31 preguntas de evaluación del estrés, en las cuales se miden síntomas fisiológicos, comportamiento social y psicoemocionales del estrés intralaboral y extralaboral, por medio de la cual se recolectaron datos generales sobre la población muestra y sus ocupaciones, además de indicar la frecuencia con la que se presentan malestares en los últimos tres meses. El segundo instrumento, corresponde al cuestionario Nórdico de síntomas musculotendinosos validado por la población Escandinava, para la identificación de información de discomfort, dolor o fatiga y consta de 11 preguntas donde se identifica qué parte del cuerpo tiene afectación a causa del estrés laboral.

Se realizó la aplicación de la encuesta a una población trabajadora de una empresa del sector comercial, durante los meses de junio y julio de 2022 de manera virtual a 33 personas que desempeñan distintos roles dentro de la organización.

Esta encuesta se realizó de acuerdo con las preguntas del cuestionario Nórdico y la encuesta de estrés encontrada en la sección 7 de la batería de instrumentos para la evaluación de factores del riesgo psicosocial del Ministerio de trabajo. Para las preguntas correspondientes al cuestionario Nórdico con respuesta "sí", el cuestionario permitió abrir otras preguntas específicas a la dolencia identificada.

#### V. RESULTADOS

Las preguntas sociodemográficas aplicadas, tienen como fin la identificación de las características sociales de la población muestra. El 54,5% de los encuestados corresponde al género femenino y el rango de edad de la población encuestada se encuentra entre los 30 y 40 años.

También se logró identificar que el 6,1% de la población muestra son casados presentando un porcentaje muy bajo con relación a los solteros quienes representaron el 81.8%. En cuanto al grado de escolaridad, se evidencia que el 75.7% cuenta con estudios superiores. Los resultados muestran que al tratarse de una población principalmente joven en su mayoría no cuentan con personas a cargo, como lo describe la Fig.1.

Las personas encuestadas no presentan una antigüedad significativa y se encuentran principalmente viviendo en la ciudad de Bogotá y sus alrededores, el 57,6% de la población laboral en modalidad presencial en las instalaciones de la compañía bajo una intensidad horaria de 8 a 10 horas de trabajo.

Al realizar el ejercicio como lo indica la sección 7 de estrés y con base a la tabla 6. "Baremos de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del Estrés" de la batería de riesgos psicosociales, se puede indicar, que la muestra encuestada presenta un porcentaje de estrés medio.

Mediante la formulación del cuestionario de estrés se identificaron los niveles de estrés y de la salud osteomuscular percibidos por la población encuestada. También se logró determinar las partes del cuerpo afectadas por el estrés y su nivel de dolencia.

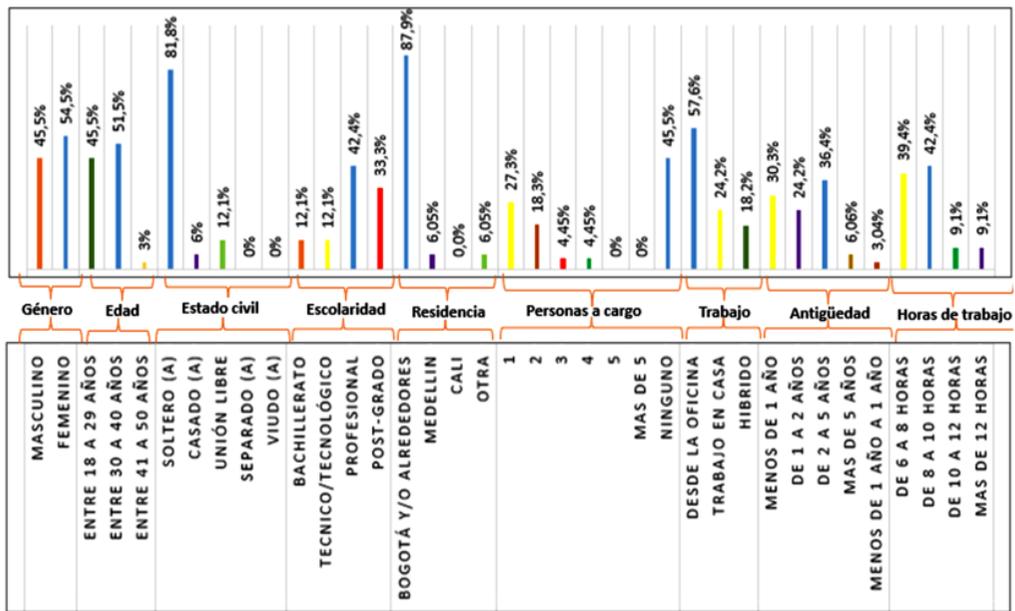


Fig. 1. Descripción Sociodemográfica.

Tabla I. Obtención nivel de estrés.

Ítems	OBTENCIÓN DE PUNTAJE			
	Promedio	Multiplicador	Puntaje bruto	Puntaje transformado
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23y 24	115	4	46	75
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	76	3	23	37
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	117	2	23	38
<b>Suma porcentaje transformado</b>				<b>16,1</b>

### Principales molestias asociadas al estrés



Fig. 2. Principales molestias relacionadas con el Estrés

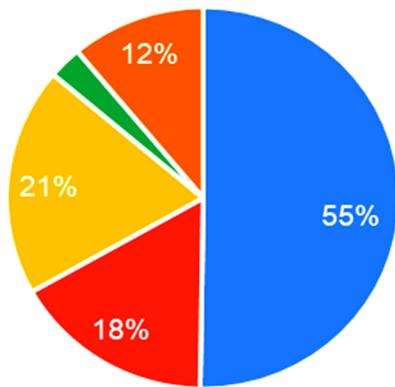


Fig. 3. Molestias Osteomusculares en los trabajadores encuestados.

A través del cuestionario Nórdico de síntomas músculo-tendinosos validado por la población escandinava, se identificaron las partes del cuerpo con mayor afectación derivada del estrés laboral. Se les consultó a los encuestados sobre molestias o dolores que pudieran percibir en cuello, hombro, dorsal o lumbar, codo o antebrazo y muñeca o mano. Las partes con mayor afectación, según la población trabajadora fueron: cuello, hombro y muñeca o mano.

**Cuello:** El 55% que corresponde a 18 personas encuestadas refiere haber sentido malestar en el cuello, al responder las preguntas detalle de esta sección se puede evidenciar que el malestar o dolor en esta zona, es reciente ya que al consultar el tiempo de percepción de la molestia en los últimos 12 meses, se indica que el dolor está presente en el lapso de los últimos 7 días, pese a mencionar que el dolor persiste dentro de las 24 horas del día, solo el 22% ha suspendido sus actividades laborales en los últimos 12 meses. El 83.3% de la población califica como medio el grado de malestar y lo atribuye al estrés laboral e higiene postural.

**Hombro:** El 18% de las personas encuestadas refiere haber sentido malestar en el hombro. Al responder las preguntas detalle de esta sección se puede evidenciar que el malestar o dolor en esta zona, es reciente ya que se indica que el dolor está presente en los últimos 7 días y persiste dentro de las 24 horas del día.

Se percibe que el dolor en el hombro tiene un umbral medio en la mayoría de los encuestados,

por tal motivo, no se vio la necesidad de realizar cambio de puesto de trabajo ni de recibir tratamiento a causa de estas molestias.

**Lumbar:** Se evidencia que el 21% que corresponde a 7 personas encuestadas refiere sentir molestias muy fuertes, de 1 a 7 días dentro de los últimos 12 meses, con persistencia de 1 a 24 horas en la zona dorsal o lumbar, sin embargo, no refieren haber recibido tratamiento médico por estas molestias ni existe dolor reciente (en los últimos 7 días).

Solo una persona de la muestra encuestada menciona que se le ha impedido trabajar por un periodo de 1 a 4 semanas a causa de sus molestias, el restante de los encuestados solo ha tenido incapacidades o ausentismo en su trabajo por menos de una semana.

### Análisis de resultados

Como lo indica Mejía, C. et al. según las encuestas, Colombia refleja al sexo femenino con mayores frecuencias de estrés a causa de los desequilibrios en las diferentes actividades que debe desarrollar como lo son: laborales, personales y propias del hogar[18].

En la presente investigación las mujeres expresan mayor sentimiento de sobrecarga de trabajo, ya que el 87,5% de las encuestadas reflejan sentimiento de sobrecarga "siempre" o "casi siempre", sin embargo, según los resultados obtenidos no se evidencia que se encuentren desmotivadas para la ejecución de sus actividades y además se considera que este no es un factor que disminuya la capacidad para cumplir con sus responsabilidades. Se puede relacionar este resultado a la capacidad desarrollada anteriormente por las mujeres para el cumplimiento de sus tareas en el hogar como parte de su rutina y de su tiempo extralaboral[32]. También se analizó que muchas de las molestias no reflejan un comportamiento negativo al tratarse de una población principalmente joven y con poco tiempo de vinculación laboral en la empresa.

Según García, no todo lo que refiere estrés es malo, por el contrario, algunos niveles de estrés son buenos, estos motivan y potencializan a los colaboradores en el ámbito laboral, ya que al sen-

tir un nivel de estrés adecuado se disponen a ejecutar actividades que llevan a la empresa a una mejor producción e incremento de su creatividad tanto física como mental[10]. Es por esto y de acuerdo con los resultados arrojados del cuestionario de estrés del presente estudio, que al obtener un porcentaje del 15,1% correspondiente a un nivel medio de estrés, los trabajadores se sienten en condiciones óptimas para el desarrollo de sus actividades y no han visto la necesidad de cambiar de trabajo o incumplir con sus obligaciones.

Además, la población trabajadora de la empresa comercial seleccionada presenta un buen estado de salud ya que a pesar de atribuir algunas molestias al estrés laboral no presentan importantes consecuencias; sin embargo, Escudero, menciona algunas afectaciones importantes a causa del estrés como las alteraciones músculo esqueléticas y músculo tendinosas, las cuales deben ser tenidas en cuenta, ya que al incremento de estas dolencias pueden afectar de manera importante en el ausentismo de los trabajadores y en la curva de productividad de los mismos. Es así que, al contar con este resultado, es necesario realizar un programa de gestión que permita mitigar el impacto del estrés en los trabajadores, generando acciones primarias y secundarias que permitan un control a tiempo y evite el desarrollo a futuro de patologías derivadas del estrés laboral[12].

Los trabajadores atribuyen sus dolencias también a factores como: carencia de espacios laborales ergonómicos adecuados, tiempo para las pausas activas, falta de inspecciones por parte del equipo de SST para guiar las posturas adecuadas y solventar las necesidades de cada trabajador. Se evidencia que el 43% de las personas encuestadas trabajan en casa o de manera híbrida, lo cual se puede relacionar con las dolencias a la salud mencionadas. Los parámetros especiales para un lugar de trabajo adecuado, como una silla ajustable, descansapies, computador y escritorio en una distancia apropiada se deben tener en cuenta para el trabajo en casa, previniendo así la aparición de enfermedades asociadas a cervicalgia, dolor de espalda, túnel carpiano y los problemas visuales generados a causa de puestos de trabajo no adecuados[33]. La promoción de autocuidado no siempre es tomada con seriedad por parte de la población trabajadora, las modalidades de trabajo sin alcance a control generan un cóctel de condi-

ciones en pro de las enfermedades asociadas a los desórdenes musculoesqueléticos.

Todo lo mencionado anteriormente, no puede estar bajo supervisión por parte de la organización al no encontrarse el trabajador dentro de las instalaciones de la empresa y a los vacíos legales, por tal motivo es difícil controlar las diferentes actividades para prevenir estas afectaciones. La parte del cuerpo con mayor afectación es el cuello, ya que así lo manifiesta el 55% de los encuestados según los resultados. Sin embargo, esta molestia no ha sido impedimento para el cumplimiento de sus actividades, ni se ha tenido ausentismo laboral por esta patología. Este resultado se analiza como una acción de mejora a la organización para no llegar a generar costos médicos adicionales, ni incumplimientos a las metas establecidas.

Finalmente, los datos muestran que el 87% de la población vive en Bogotá donde se concentran los principales centros de distribución y se encuentran los controles asociados a los riesgos ergonómicos a los que se exponen los trabajadores, por tal motivo se considera pertinente para mejorar o disminuir la sintomatología asociada, contar con acciones de las personas que realizan trabajo en casa; es innegable que es una alternativa interesante y que según proyecciones la implementación de tecnologías y desarrollo adecuado permitirán mejorar las condiciones en casa; la dinámica de la globalización lleva a las organizaciones a una adaptación a los cambios que se puedan generar y por ende se debe realizar una gestión de cambio adecuada que permita la adaptación desde los niveles estratégicos de la organización hasta los niveles operativos, mejorando así las condiciones laborales y mitigando la presencia de riesgos que puedan afectar las condiciones de salud de los trabajadores.

## VI. CONCLUSIONES

Algunos de los factores de riesgo osteomusculares que se evidenciaron en el presente proyecto, corresponden a condiciones laborales inadecuadas como: posturas prolongadas, carencia de la estructura ergonómica del lugar de trabajo, ausencia de pausas activas y poca sensibilización de autocuidado, por lo tanto, se hace necesario continuar con estudios y programas de vigilancia

epidemiológica que permita mejorar las condiciones de salud de los trabajadores referentes a los niveles de estrés y de sintomatología osteomuscular principalmente de los trabajadores que realizan trabajo en casa, pero de igual manera con los que realizan trabajo presencial. Por lo anterior, es importante continuar con estudios que permitan identificar estrategias para mitigar la probabilidad de desarrollo de una enfermedad de origen laboral.

## REFERENCIAS

- [1] OIT. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra 62 p. 2016.
- [2] J. Cares, M. Cid, G. Delgado, C. García, C. Luengo. Estrés laboral y percepción de síntomas de enfermedad cardiovascular en trabajadores de la región del Ñuble, Chile. En revista medicina del trabajo vol 30 No 4. P. 407-417 . 2021.
- [3] OMS. Occupational health: Stress at the workplace. World health organization. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>. 2020.
- [4] V. Chuco. El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Neumann Business Review*, 7(1), 81-98. <https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>. 2021.
- [5] Portafolio. Estrés laboral, el enemigo silencioso de la productividad empresarial. El portafolio. <https://www.portafolio.co/tendencias/estres-laboral-el-enemigo-silencioso-de-la-productividad-empresarial-512111>. 2017.
- [6] N. Arévalo, El reto actual en Merqueo es lograr que todos pidan su mercado por internet. *La república*. <https://www.larepublica.co/empresas/el-reto-actual-en-merqueo-es-lograr-que-todos-pidan-su-mercado-por-internet-3276325>. 2021.
- [7] J. Melgosa, Sin estrés. Colección nuevo estilo de vida. Editorial Safeliz, S.L [https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki\\_7boC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false). 2006.
- [8] M. Quiroa, Estrés laboral. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/estres-laboral.html>. 2020.
- [9] J. Montes, Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. *Revista de Educación y Desarrollo* [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/antiores/7/007\\_Caldera.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiores/7/007_Caldera.pdf). 2007.
- [10] M. García, El estrés laboral: definición, causas y consecuencias para la salud. *Neuron up*. <https://www.neuronup.com/psicologia/el-estres-laboral-definicion-causas-y-consecuencias-para-la-salud/>. 2021.
- [11] J. Guindo, ¿Qué se entiende por estrés negativo? *Tucanaldesalud*. *Es. Quironsalud*. <https://www.tucanaldesalud.es/es/canalciencia/articulos/entiende-estres-negativo>. 2020.
- [12] M. Escudero, Estrés laboral, qué es, causas, síntomas y como gestionarlo. *Psicología clínica y Psiquiatría*. <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>. 2019.
- [13] M. Acero, Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8061>. 2020.
- [14] A. Vindel, Consecuencias del estrés laboral. [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:S8jONw1taK4J:scholar.google.com/+consecuencias+del+estres+laboral&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:S8jONw1taK4J:scholar.google.com/+consecuencias+del+estres+laboral&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1). 2015.
- [15] F. Mansilla, A. Favieres, El estrés laboral y su prevención. *Madrid Salud*. <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>. 2016.
- [16] S. Vega, Riesgo Psicosocial: Modelo demanda – control – apoyo social (I), Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1). 2001.
- [17] J. Fernández, G. Calderón, Modelo Demandas – control – apoyo social en el estudio de estrés laboral en el Perú, *Rev Med Hered*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>. 2017.
- [18] C. Mejía et al. Factores Asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Scielo.es*. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004). 2020.
- [19] Y. Rodríguez, Covid-19 (coronavirus): un peligro emergente que requiere abordaje en las organizaciones. *Signos. Investigación en Sistemas de Gestión*. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/5933/5759>. 2020.
- [20] P. Redondo, Prevención de la enfermedad. Curso de Gestión Local de Salud para Técnicos del Primer Nivel de Atención. Cuarta unidad modular. [https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo\\_07\\_-niveles\\_de\\_prevencion.pdf](https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/materiales/anexo_07_-niveles_de_prevencion.pdf). 2004.
- [21] Organización panamericana de la salud, Módulos de principios de epidemiología para el control

- de enfermedades (MOPECE). Segunda Edición Revisada Unidad 6: Control de enfermedades en la población. <https://www.paho.org/col/dmdocuments/MOPECE6.pdf>, 2011.
- [22] J. Flores, Estrés, Ansiedad y Depresión Durante y Post-pandemia Covid-19 en Trabajadores: El Caso Ecuatoriano. (M. Quiroz, & L. García, Edits.) Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2(2). Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gss>. 2020.
- [23] R. Cadillo, Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. Revista De Derecho Procesal Del Trabajo, 4(4), 55-71. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>. 2021.
- [24] K. Lara, "El teletrabajo y su influencia en el bienestar emocional de los trabajadores en periodo de confinamiento por el Covid 19: Propuesta de una guía práctica para el manejo del estrés laboral" <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16958>. 2021.
- [25] S. C. Archila Santamaría, G. P. Fernández Correa, L.M. Martínez Pineda, H. M. Pinzón Ortiz & C.A. Urrutia Cifuentes, Cambios y estrés laboral en empleados que realizan trabajo en casa <http://hdl.handle.net/10823/2247>. 2020.
- [26] G. Cortés Díaz, N. Henao Godoy, V. Osorio Linero, Trabajo Remoto en Tiempos de Covid -19 y su Impacto en el Trabajador (Trabajo de Grado, Pontificia Universidad Javeriana). Repositorio Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52814/Gabriela%20Corte%CC%81s%2C%20Nicolas%20Henao%2C%20Valentina%20Osorio%2C%20Diciembre%202020%20%281%29.pdf>. 2020.
- [27] P. Echeverri y E. Espitia. 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 Petróleo (Trabajo de Grado, Universidad EAFIT). Repositorio EAFIT. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PaolaAndrea\\_EcheverriGomez\\_2020.pdf](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PaolaAndrea_EcheverriGomez_2020.pdf). 2020.
- [28] L. Paternina & J. Castillo, Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. Interconectando Saberes, (10). <https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>. 2020.
- [29] A. Pamplona et al, Programa de PyP para la prevención del estrés ocupacional derivado de la resignificación laboral de las asesoras vendedoras del sector RETAIL durante la pandemia. <https://repositorio.ces.edu.co/handle/10946/5348>. 2021.
- [30] M. Molina & C. Ochoa, Estudios Observacionales. Estudios Transversales. Medidas de Frecuencia y Tecnicas de Muestreo, Volumen 9, Numero 4 <https://evidenciasenpediatria.es/articulo/6396/estudios-observacionales-i-estudios-transversales-medidas-de-frecuencia-tecnicas-de-muestreo>. 2013.
- [31] Ministerio de salud y la protección social. Batería de instrumentos de riesgo psicosocial. 2011.
- [32] B. Quezada, Diferencias de género en la sobrecarga laboral y el apoyo en la educación remota de la infancia, en personas que trabajan desde casa por la COVID-19, p.1. 2021. <https://revistafacso.ucecentral.cl/index.php/liminales/article/view/557/663>
- [33] M. Granda, Buenas prácticas de trabajo en casa, 2020. <https://www.upb.edu.co/es/noticias/ergonomia-trabajo-en-casa>

