

## Condiciones de salud integral de los colaboradores de la empresa Extralum S. A. que realizan teletrabajo desde que se iniciaron las medidas de distanciamiento debido a la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19)

*Pedro Francisco Arguedas Herrera<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), 2020*

---

### Resumen

El presente artículo busca establecer las condiciones de salud integral de los colaboradores de la empresa Extrusiones de Aluminio S. A. (Extralum) desde el punto de vista general del entorno, ergonomía, salud mental y cómo afectan su desempeño laboral como consecuencia de la aplicación abrupta del teletrabajo, a saber, las medidas de distanciamiento social para la prevención del contagio del virus SARS-CoV-2 (COVID-19). A partir de marzo del 2020, Extralum S. A. debió adaptarse como muchas otras empresas del país y de manera repentina a las nuevas condiciones y restricciones establecidas por el Ministerio de Salud para la atención y contención de la pandemia. Por lo anterior, no le fue posible realizar las gestiones administrativas pertinentes en cuanto a la preparación de los aspectos físicos, organizacionales y tecnológicos apropiados para un proceso de transición a la nueva modalidad de teletrabajo para su personal, incluyendo colaboradores que nunca lo habían llevado a cabo. Estas nuevas exigencias y condiciones pueden provocar en

la persona que teletrabaja manifestaciones de problemas físicos como sensación de dolor en distintas partes del cuerpo o lesiones musculoesqueléticas, así como complicaciones en su salud mental presentando episodios de estrés, depresión, ansiedad e irritabilidad, entre otros. Para la recolección de los datos se seleccionó el cuestionario como el instrumento de medición mediante la técnica de la encuesta. Los principales hallazgos refieren a la necesidad de mejorar algunas condiciones generales del entorno en los hogares, promover buenas prácticas ergonómicas, alimentación, salud física y mental durante la jornada diaria de los colaboradores. Del mismo modo, se establecen las recomendaciones generales como el establecimiento de un programa integral de *coaching* y *mentoring* para el personal teletrabajador y la propuesta de una jornada mixta que permita mantener las condiciones que han generado un impacto positivo en su desempeño en el que el perfil del puesto lo permita.

*Palabras clave:* Salud integral, pandemia, teletrabajo, ergonomía, *coaching*, *mentoring*.

---

<sup>1</sup> Estudiante de maestría en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de Operaciones de la ULACIT, 2020. correo electrónico: [parguedas2@gmail.com](mailto:parguedas2@gmail.com).

## Abstract

This article wants to establish the integral health conditions in the employees of the company Extrusiones de Aluminio S. A. (Extralum), from a point of view of general environmental conditions, ergonomics, mental health and how these may affect the work performance of this population as a result of the abrupt application of home office as social distancing measures for the prevention of contagion of the SARS-CoV-2 (COVID-19) virus.

Since March 2020, Extralum S. A. had to adapt, like many other companies in the country, suddenly to the new conditions and restrictions established by the Ministry of Health for the care and containment of the pandemic. Therefore, it was not possible for the company to carry out the pertinent administrative procedures regarding the preparation of the appropriate physical, organizational and technological aspects of a process of transition of its personnel to the new teleworking modality, including employees who had never done so. These new demands and conditions could provoke in the person who telework, manifestations of

physical problems such as sensation of pain in different parts of the body and muscular and skeletal injuries, as well as complications in their mental health through episodes of stress, depression, anxiety and irritability, among others.

For data collection, the questionnaire is selected as the measurement instrument through the survey technique, this being a tool that has characteristics of reliability, validity and objectivity within the instruments of this type of research. Among the main findings of this research is the need to improve some general conditions of the environment in homes, promote good practices of ergonomics, nutrition, physical and mental health during the daily work of employees. In the same way, general recommendations are proposed such as the establishment of a comprehensive *coaching and mentoring* program for employees in home office and the proposal of a mixed shifts that allows maintaining the conditions that have generated a positive impact on the performance of employees where their job profile allows it.

*Keywords:* Comprehensive Health, Pandemic, Home office, Ergonomics, Coaching and Mentoring.

## **Introducción**

Extralum S. A. es una empresa líder en la manufactura y comercialización de productos de vidrio y aluminio, en su trayectoria de más de 25 años se ha caracterizado por suministrar productos de calidad y un excelente servicio a sus clientes tanto en el mercado nacional como internacional. Uno de los pilares para el éxito es el enfoque en una cultura clientecentrista que ha impulsado en sus colaboradores a través de los años, generando una ventaja importante sobre los competidores locales y regionales, además de un fortalecimiento en las relaciones con sus clientes que se caracterizan por ser de largo plazo mediante una atención personalizada en cada una de las áreas de la empresa que tienen contacto con ellos.

A partir de marzo del 2020, Extralum S. A. debió adaptarse como muchas otras empresas del país y de manera repentina a las nuevas condiciones y restricciones establecidas por el Ministerio de Salud para la atención y contención del virus SARS-CoV-2 generador de la pandemia COVID-19. Dentro de las estrategias implementadas por las empresas y por recomendación del gobierno, se estableció el teletrabajo como una manera para mantener el distanciamiento social y evitar la propagación del virus. Por lo anterior, Extralum S. A. no efectuó las gestiones administrativas pertinentes para preparar los aspectos físicos, organizacionales y tecnológicos apropiados para un proceso de transición a la nueva modalidad de teletrabajo para su personal, incluyendo colaboradores que nunca lo habían llevado a cabo.

Los cambios repentinos en la rutina de los colaboradores sin una preparación previa ni acompañamiento durante este proceso, sumado a otros factores como una latente incertidumbre del futuro en su trabajo, problemas económicos, situación del país incierta desde el punto de vista económico-social y el hecho de adaptar la convivencia diaria en el hogar con el resto de personas con las que se convive, convierte el nuevo modelo de trabajo en una combinación de factores que pueden atentar contra su salud física y mental. Estas nuevas exigencias y condiciones pueden provocar en la persona que teletrabaja manifestaciones de problemas físicos como sensación de dolor en distintas partes del cuerpo o lesiones musculoesqueléticas, así como complicaciones en su salud mental por episodios de estrés, depresión, ansiedad o irritabilidad.

Todos estos factores afectan no solamente la calidad de vida del colaborador, sino que también su desempeño, disponibilidad y productividad en relación con las labores que debe ejecutar. Asimismo, los rendimientos de la empresa se pueden ver perjudicados no solo por la pandemia que impacta la actividad económica del país, sino por un aumento en los costos, debido a un posible incremento de incapacidades y, por ende, las tasas e indicadores de servicio, la reducción de personal disponible para atender clientes, lo que generaría la insatisfacción de estos, además de un aumento en la insuficiente calidad de los pedidos y productos despachados, pues estas condiciones también alteran la concentración de los colaboradores durante su jornada.

**Problema de investigación**

Por lo anterior, la presente investigación tendrá como finalidad responder a la pregunta ¿Cuáles son las condiciones de salud integral de los colaboradores de Extralum S. A. que están realizando teletrabajo desde que se iniciaron las medidas de distanciamiento debido a la pandemia?

**Objetivo general**

Identificar la situación actual de salud integral de los colaboradores que realizan teletrabajo en la empresa Extralum S. A. para plantear una propuesta que garantice un buen rendimiento en estas condiciones.

**Objetivos específicos**

1. Definir por medio del método de investigación las posibles causas y consecuencias en la salud integral de los colaboradores que realizan teletrabajo.
2. Identificar de qué forma la modalidad de teletrabajo afecta el desempeño en las labores.
3. Determinar los principales hallazgos por medio del análisis de la información recopilada con el objetivo de establecer las propuestas de solución al problema.

## Revisión bibliográfica

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020b), en su *Informe para el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2020: Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Teletrabajo*, indica que las medidas que las empresas han tomado ante esta emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 impactan directamente en el mundo del trabajo, así como en la oferta (producción y prestación servicios) y la demanda (inversiones y consumos) de los mercados. Frente a estas situaciones, se considera el teletrabajo como una herramienta fundamental que todos los países deben implementar dentro de sus planes de continuidad económica, mientras se garanticen las condiciones en recursos, salud y seguridad de los trabajadores para obtener un desempeño óptimo de estos y alcanzar los rendimientos mínimos requeridos por las compañías para seguir operando.

En Costa Rica, debido a la emergencia sanitaria, el gobierno adoptó medidas inmediatas que aplicó 11 días después del primer caso confirmado de COVID-19. Según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica (MTSS, 2020), cerca de 14 668 personas funcionarias de 56 instituciones de gobierno (26,8 % del total de 54 654) se acogieron a la modalidad de teletrabajo después del 10 de marzo del 2020 como medida de prevención para evitar el contagio del coronavirus. Para ello, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social emitió una serie de documentos con el fin de establecer los lineamientos para aplicar y facilitar esta modalidad en el sector público, entre los que destacan:

- Ley N.º 9738: Ley para regular el teletrabajo
- Lineamientos para implementar el teletrabajo con ocasión de la alerta sanitaria por el COVID-19.
- Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones públicas
- Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas (sector privado)
- Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo

Adicionalmente, el Ministerio de Salud de Costa Rica (2020a) en su *Guía para la Prevención, Mitigación y Continuidad del Negocio por la Pandemia del COVID-19 en los Centros de Trabajo*, establece la posibilidad de ejecutar la modalidad de teletrabajo para todos aquellos puestos en las empresas que lo permitan (de acuerdo con la ley N.º 9738 *Ley para regular el teletrabajo*), con el fin de reducir la cantidad de personal presente y minimizar los riesgos de contagio del COVID-19.

Como se mencionó, ante la abrupta necesidad de establecer la modalidad de teletrabajo por parte de las empresas y gobiernos como una medida de prevención ante la pandemia, es evidente y comprensible que no todos los funcionarios públicos y colaboradores de las organizaciones privadas cuenten con las condiciones óptimas en sus hogares que les permita desarrollar sus funciones de manera adecuada para alcanzar su desempeño máximo. Esta posible situación, la disminución de ingresos por jornadas laborales reducidas, la incertidumbre del futuro empresarial,

además de la presión de una crisis de salud, económica, política y social crecientes, impactan de manera negativa en la salud integral (física y mental) del personal colaborador, lo cual, también, trae consecuencias en su desempeño y el rendimiento de la empresa.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su comunicado de prensa del *Informe sobre políticas acerca de la COVID-19 y la salud mental* de las Naciones Unidas, existe una necesidad mundial de aumentar la inversión en los servicios de salud mental para evitar un aumento en las enfermedades de este tipo, considerando que en China existe un aumento en los casos de depresión (50 %), ansiedad (45 %) e insomnio (34 %) en el personal sanitario (OMS, 2020, párr. 1, 4).

Asimismo, señala que «también corren más riesgo las mujeres —sobre todo las que deben compatibilizar la escolarización de los niños en el hogar, el teletrabajo y las tareas domésticas—» (OMS, 2020, párr. 6).

## Metodología

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación descriptiva:

... busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 80).

Por lo anterior, la presente investigación se basó en el tipo de estudio descriptivo, con la intención de responder a la pregunta planteada sobre las condiciones de salud integral de los colaboradores de Extralum S. A. que realizan teletrabajo. En este sentido, se indagó acerca de cuáles son las circunstancias generales en las que se encuentran después de someterlos a esta nueva metodología de trabajo como consecuencia del COVID-19 y de qué manera afectan su entorno actual, su salud física y mental y el desempeño en el cumplimiento de sus funciones.

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, el cual permite estimar y medir magnitudes de los fenómenos de investigación por medio de la recolección de datos, los cuales son el fundamento de la medición y cuantificables, es decir, se pueden establecer mediante números o cantidades para generar datos que orienten la respuesta al problema planteado. Según Hernández et al. (2010),

La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Éste debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos, y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros (pp. 5-6).

Actualmente, la empresa Extralum S. A. mantiene desde marzo de 2020 a 94 colaboradores bajo la modalidad de teletrabajo, quienes fueron la población en estudio, por lo que esta se define como un universo finito, dado que es un número determinado de personas las que se encuentran laborando de esa forma.

Se estableció una muestra no aleatoria del 32 % de esta población, la cual corresponde a 31 personas para la recolección de los datos y la que se considera representativa bajo el concepto de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Por motivo de las medidas tomadas por el gobierno para evitar el contagio del SARS-CoV-2 (COVID19), en este estudio se tuvo una limitación al alcance, de tal forma que el instrumento de recolección de información se aplicó únicamente a 31 colaboradores, lo cual implica que el nivel de confianza es del 50 % con un margen de error del 5 %.

La muestra se estableció con 16 personas del área de Ventas Técnicas y Dibujo Técnico Comercial (51,6 % del total de la muestra), 6 personas del Departamento de Exportaciones (19,4 %) y 9 del Financiero (29,0 %).

El perfil de las personas que integraron este grupo se definió como hombres y mujeres con edades entre los 24 y 56 años, donde el 39 % fueron mujeres y el 61 % hombres, con formación académica técnica y universitaria desde técnicos medios en Dibujo Técnico y Contabilidad, así como estudiantes universitarios y egresados de las carreras de Administración, Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil y Arquitectura; además, con conocimiento en idiomas como el inglés, manejo de paquetes de office y sistemas especializados como AutoCad, Revit y Microsoft AX. Todos forman parte de una planilla mensual administrativa con jornada laboral de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. de lunes a viernes sin remuneración de jornadas extendidas y sin la obligación de marcar la entrada o la salida.

Para la recolección de los datos se seleccionó el cuestionario como el instrumento de medición mediante la técnica de la encuesta, siendo esta una herramienta que cuenta con características de confiabilidad, validez y objetividad para este tipo de investigación. Por otra parte, esta técnica permitió contactar a la población de la muestra seleccionada y realizarle las mismas preguntas con el fin de obtener información de una manera estructurada y homogénea, permitiendo obtener datos y conclusiones numéricas.

La encuesta se llevó a cabo de manera digital mediante la plataforma de SurveyMonkey, la cual permitió elaborar fácilmente el instrumento y el análisis de los resultados. En esta encuesta (ver Anexo 1) se establecieron 34 preguntas de tipo abierta, cerrada y mixta, con tres enfoques principales: condiciones generales del entorno, de ergonomía y de salud mental del colaborador que actualmente teletrabaja, cuyos datos permitieron responder al problema planteado.

La única desventaja que se considera para la ejecución de esta técnica de manera digital es que el porcentaje de respuestas no alcanza el valor establecido, ya que dependerá de la voluntad de los encuestados contestar o no la encuesta, para ello debe existir un seguimiento del investigador sobre el avance en las respuestas recibidas.



## **Análisis de resultados**

Luego de la aplicación de la herramienta de investigación donde participó el 100 % de los encuestados de la empresa Extralum S. A., de los cuales el total se encuentra teletrabajando como medida preventiva establecida por la empresa desde marzo del 2020, se obtiene la información necesaria como base para los argumentos que respaldan el siguiente análisis y en adelante las conclusiones y recomendaciones.

El análisis de los resultados se realiza con base en los cuatro aspectos fundamentales del desarrollo de la encuesta: generalidades, condiciones de entorno del colaborador, ergonomía y salud mental y cómo estos han afectado su desempeño en las labores que llevan a cabo.

### **Generalidades**

Según se mencionó, de las 31 encuestas aplicadas se obtuvo un porcentaje de respuesta del 100 % de manera anónima, mostrando un interés real de la población por el tema que se investiga.

Es importante recordar que Extralum S. A. es una empresa que adoptó el teletrabajo como medida de distanciamiento social para prevenir la propagación del COVID-19, por lo que no existió oportunidad para capacitar y dirigir de manera oportuna al personal que podía acogerse a este modelo laboral, por lo tanto, no se descarta que esto incida en su interés por responder la encuesta.

Del total de encuestados, 12 fueron mujeres (39 %) y 19 hombres (61 %); el 35 % (11) se encuentran en edades entre los 20 y 30 años, el 55 % (17) entre los 31 y 40 años y, solamente, el 10 % (3) entre los 51 y 60 años. No se obtuvo respuesta de personas entre los 41 y 50 años.

### **Condiciones generales del entorno**

Como condiciones generales del entorno de los colaboradores de Extralum S. A. que realizan teletrabajo desde marzo del 2020, el 94 % de los encuestados considera que cuenta con un espacio tranquilo y adecuado con características apropiadas de luz y ventilación para trabajar en dicha modalidad. A pesar de esto, solamente el 45 % afirmó que ya contaba con un sitio definido en su casa para actividades didácticas o laborales antes de iniciar el teletrabajo, por lo que es posible afirmar que el porcentaje restante de la población debió adecuar un lugar de manera improvisada.

En cuanto al acceso a las herramientas de trabajo, es importante mencionar que la empresa Extralum S. A. permitió que los colaboradores que teletrabajan pudieran llevar a casa aquellos dispositivos o inmuebles que faciliten o mejoren las condiciones en sus hogares y con los que contaban en su oficina, por lo que no hubo necesidad de adquirir otros adicionales. Los equipos permitidos son: computadoras de escritorio, portátiles, celulares, sillas de oficina, monitores alternativos, descansapiés, entre otros, para aquellas personas que ya los utilizaban.

Del total de encuestados, el 68 % indicó que convive con dos o más personas en la casa durante su jornada laboral, sin embargo, el 90 % opinó que no reciben distracciones frecuentes en ese momento.

A nivel de herramientas tecnológicas, un 97 % de la población manifestó que dispone de las necesarias para realizar sus labores y un 77 % cuenta con una velocidad de internet de 30 MB o superior. Al consultar por la satisfacción del servicio, el 77 % opinó que recibe muy buen servicio de su proveedor.

Respecto a las preguntas abiertas, se consultó sobre algún aspecto que los encuestados desearan mejorar acerca de las condiciones del entorno y el 40 % destacó factores relacionados con el mobiliario como sillas, escritorios, monitores adicionales más grandes o un descansapie. El 23 % subrayó que espacio físico como iluminación, cantidad de espacio y aire acondicionado. Un 20 % aseguró que no cambiaría nada, un 10 % que mejoraría las condiciones del internet y el restante 6 % modificaría las metodologías de trabajo y flexibilidad de horario.

Al consultarle a los encuestados si desean recibir capacitación sobre buenas prácticas de teletrabajo, se obtuvo una respuesta positiva del 97 %, lo cual indica una apertura del personal a ser guiado en este sentido. Por otra parte, a la pregunta si les gustaría recibir acompañamiento psicológico relacionado con las condiciones de teletrabajo, un 71 % aseguró que si sería de su agrado.

## **Ergonomía**

En cuanto a las condiciones ergonómicas durante el teletrabajo, el 52 % de los encuestados consideró que cuenta con el mobiliario adecuado que le asegura posturas aptas durante la jornada. Las necesidades que resalta el restante 48 % son los descansapie con un 42 %, mobiliario en general (falta de espacio y estado de escritorios) con un 33 % y un 25 % respecto a la silla que utilizan.

A pesar de que la mayoría de los encuestados aseguraron contar con el mobiliario adecuado, un 71 % afirmó que ha presentado molestias físicas como dolor de espalda, cuello, cefalea, dolor en extremidades superiores e inferiores, incluso hasta insomnio. Este último dato porcentual se considera crítico, dado el impacto de las molestias físicas para el desempeño de los colaboradores.

El 42 % del total de encuestados aseguró que no realiza ningún ejercicio de relajación o estiramiento durante su jornada laboral, por el contrario, el 58 % si se ejercita al menos una vez al día.

Del total de personas en estudio, un 74 % indicó que siempre ha utilizado el mismo espacio para su jornada laboral, mientras que el restante 26 % emplea diferentes lugares durante el día como la sala, el comedor, el patio, la cocina o incluso el dormitorio, lo cual puede generar riesgos ergonómicos, que el Ministerio de Trabajo y Salud Social de Costa Rica (2018) en su *Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo* define como «cuando la persona teletrabajadora realiza algún tipo de movimiento, postura o acción que le produce un daño a su salud durante su jornada de teletrabajo. Por ejemplo: posturas inadecuadas, inadecuado levantamiento de cargas, movimientos repetitivos, entre otros» (p. 11).

## Salud mental

Dentro de los aspectos que más afectan a los colaboradores que se encuentran en teletrabajo debido a la pandemia, se encuentra el deterioro a la salud mental tal como lo establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020):

Durante un brote como el de COVID-19, toda la población está sometida a niveles de estrés elevados que pueden tener efectos graves en la salud mental, especialmente en los casos en que se impone el aislamiento obligatorio en el hogar. Los trabajadores pueden verse afectados por los peligros psicosociales derivados de la incertidumbre presente y futura de la situación laboral o de los cambios en los procesos y disposiciones laborales (p. 19).

En consecuencia, dentro de las preguntas establecidas en el cuestionario, se tomó en cuenta este apartado de salud mental para obtener los siguientes resultados:

El 90 % de los encuestados consideró que el teletrabajo no ha afectado sus relaciones personales, a pesar del distanciamiento mantienen un vínculo cercano vía remota con sus familiares, amigos y compañeros de trabajo. El restante 10 % opinó que sí ha afectado, pero en su mayoría de manera positiva, ya que comparten más tiempo de calidad con la familia.

Otro aspecto significativo en la salud mental de los colaboradores que teletrabajan es el cumplimiento de su horario de trabajo, en este aspecto el 87 % afirmó que lo acatan la mayoría de los días, el 12 % restante indicó que casi nunca lo cumple, esto por jornadas extendidas debido a recargas de trabajo o, en algunos casos, simplemente pierden la noción del tiempo con respecto a la hora de salida.

Según Amy Brann (2020), es importante para la salud mental de las personas que trabajan desde el hogar no considerar las redes sociales como factor de relajación o esparcimiento en los espacios que se dedica a ello, debido a que estos medios se encuentran cargados de información que, por el contrario a lo que se busca en un espacio de descanso, cargan el cerebro de datos y de cierta manera lleva a una frecuente toma de decisiones sobre el contenido que se desea observar, lo que puede inducir a lo que se considera como una sobrecarga cognitiva generando mayor cansancio en el cerebro.

Por lo anterior, se deseó conocer aquellas actividades en las que el personal encuestado de Extralum S. A. invierte sus momentos de descanso, permitiéndole seleccionar tres principales de una lista de actividades, resultando lo siguiente:

Ver televisión y redes sociales destacó con un 39 % en la elección, descansar sin hacer nada un 15 %, trabajos del hogar un 14 %, ejercicio físico y diligencias personales un 11 % y actividades como leer un libro, compartir en familia o cocinar fueron las menos con un 5 % de las ocasiones. Como se evidencia, un alto porcentaje de los colaboradores prefiere ver televisión y redes sociales en su tiempo libre, lo cual puede impactar negativamente en su salud mental si no se maneja de forma adecuada.

Según Brann (2020), parte de los métodos de protección de la salud mental durante el teletrabajo se encuentra el minimizar los eventos que se consideran como disruptores o distractores cuando se encuentra realizando una tarea en específico. Entendiendo como disrupción cualquier alteración que interrumpe lo que se está haciendo y fuerza a realizar otra actividad completamente diferente, y distracción como cualquier alteración que aleja de manera momentánea la tarea que se está efectuando.

Asimismo, Brann (2020) apunta que volver a enfocarse en una actividad luego de una distracción puede llevar en promedio hasta 23 minutos. Por este motivo, se consultó a los encuestados si habían realizado alguna acción para minimizar las distracciones durante su jornada y un 58 % respondió de manera negativa frente a un 42 % que aseguró haber tomado alguna acción como, por ejemplo, establecer reglas con los familiares o aislarse de ellos, uso de audífonos para escuchar música, reubicar o acondicionar el espacio de teletrabajo, por mencionar algunos.

Por otra parte, una buena práctica para liberar estrés y estimular el proceso productor de oxitocina es el ejercicio físico. En este sentido, un 16 % de los encuestados indicó que nunca lo realiza, un 45 % que lo lleva a cabo una o dos veces por semana y un 39 % que tres o más veces por semana. En consecuencia, por la importancia de conocer si consideraban haber sufrido alguna alteración de su salud mental, se les solicitó seleccionar una o varias de las opciones de una lista de padecimientos, que arrojó lo siguiente: un 24 % de las ocasiones seleccionaron el estrés, al igual que el cansancio excesivo; un 17 % los cuadros de ansiedad; un 5 % la irritabilidad; un 3 % afecciones como la depresión, los ataques de pánico y el insomnio, y un 2 % la hiperventilación; un 17 % indicó no presentar ninguna alteración de estos tipos.

Otro aspecto importante en la salud mental es la alimentación, donde un 84 % de los colaboradores indicó que mantiene buenos hábitos alimenticios durante el periodo de teletrabajo, mientras que el restante 16 % opinó que no.

Además, el 32 % de los encuestados afirmó que el distanciamiento social y el aislamiento como medidas de prevención por el COVID-19 han afectado de alguna manera su salud mental, señalando factores como la dificultad para mantenerse en el mismo lugar por tiempo prolongado sin poder salir libremente, el incremento de problemas para dormir y el temor de ver enfermos a los seres queridos como los principales detonantes de esta situación. Por el contrario, el 68 % señaló no sentir que su salud mental se haya visto afectada por estos motivos.

Finalmente, del análisis de la información recibida por los participantes del estudio en relación con el cuidado de la salud mental y las expectativas para recibir tanto orientación como apoyo psicológico, se infiere que un 55 % afirmó que en algún momento ha recibido información acerca del tema, mientras que el otro 45 % no. Por otra parte, se determina que al 90 % de los colaboradores les gustaría recibir acompañamiento sobre consejos de salud mental en el trabajo, lo cual es un indicio de que presienten necesitarlo en algún momento.

## Conclusiones y recomendaciones

Con base en la información recopilada y el análisis de los resultados, es posible concluir que

- Efectivamente el teletrabajo ha impactado el desempeño de los colaboradores de Extralum S. A. que se encuentran teletrabajando, en su mayoría de manera positiva por condiciones de comodidad, mayor aprovechamiento del tiempo por ahorros considerables que tienen que ver con los desplazamientos hasta la oficina, generando beneficios económicos y de calidad de vida en tiempo de familia, además de la tranquilidad y seguridad que brinda su hogar al estar cerca de los suyos durante el día y un mejor control de los elementos distractores en comparación con el ambiente de la oficina, lo cual implica mayor concentración y efectividad de las tareas por realizar.
- También se concluye que el 97 % de los encuestados prefiere mantenerse en la modalidad de teletrabajo de manera continua, mientras que un 3 % preferiría volver a la oficina.
- Un aspecto negativo del impacto de esta modalidad para el desempeño del colaborador es haber iniciado un proceso de manera totalmente empírica, abrupta, con poco acompañamiento, lo que ha generado una alta variabilidad en metodologías de trabajo en los departamentos, así como distorsiones en la organización relacionadas con las jornadas de trabajo, hábitos de alimentación, ejercicio y pausas activas, incidiendo en la salud física y mental, lo cual, a la vez, puede afectar negativamente la eficiencia de sus labores y las utilidades de la compañía por posibles incapacidades o producciones con errores de nula calidad.
- Los colaboradores que realizan teletrabajo presentan necesidades latentes en cuanto a condiciones del entorno, ergonomía, salud mental, así como capacitación y acompañamiento en cada área. Estos requerimientos deben ser atendidos por la empresa según lo que corresponda, para mejorar aspectos que impacten positivamente no solo en la salud física del colaborador, sino también en la mental y psicológica, generando mayor confianza y motivación para realizar sus labores, lo cual mejorará su desempeño.

A partir de esta investigación y lo expuesto en el presente artículo se recomienda:

- Proponer un proceso integral de formación y acompañamiento mediante estrategias de *coaching* y *mentoring* para el personal de la empresa Extralum S. A. que realiza teletrabajo, con el fin de fomentar y mejorar su salud integral, generando una mejor calidad de vida para ellos y beneficios tangibles para la empresa y sus clientes.
- Tomar en consideración, como parte del programa, los hallazgos realizados en esta investigación respecto a temas como promoción del ejercicio físico, pausas activas, buenos hábitos nutricionales, capacitación y consejos sobre ergonomía, salud mental, mejores prácticas de teletrabajo y manejo del tiempo durante la jornada laboral. Para ello es importante integrar los departamentos de Recursos Humanos, Salud Ocupacional, Consultorio Médico y las

respectivas coordinaciones para que participen de manera activa, pragmática y diligente, con el fin de asegurar el éxito y seguimiento de cada caso particular.

- Que este proceso de formación y acompañamiento se fundamente en las buenas prácticas y condiciones de teletrabajo establecidos por organismos nacionales e internacionales como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica (MTSS), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Que la empresa valore, luego de la pandemia, la modalidad de teletrabajo como una herramienta permanente dentro de su estructura laboral para los puestos que lo ameriten, con la consideración de establecer jornadas mixtas donde los colaboradores puedan teletrabajar ciertos días de la semana o del mes y otros de manera presencial. Esto permitirá promover las ventajas del teletrabajo y el desempeño de los colaboradores, mientras se mantiene una relación directa de comunicación presencial con los compañeros de trabajo, además de la reducción en gastos para ambas partes.

## Referencias

- Brann, A. (2020). *Learning Supporting Your Mental Health While Working from Home*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/learning/supporting-your-mental-health-while-working-from-home/introduction-to-supporting-your-mental-health-while-working-from-home?u=89245946>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.ª ed.). México D. F.: McGraw-Hill.
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2020a). *Guía para la Prevención, Mitigación y Continuidad del Negocio por la Pandemia del COVID-19 en los Centros de Trabajo*. Recuperado de [https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/guia\\_continuidad\\_negocio\\_v1\\_21042020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica [MTSS]. (2018). *Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo*. Recuperado de [https://www.cso.go.cr/documentos\\_relevantes/manuales\\_guias/guias/Guiadesaludocupacionalyprevenciondelosriesgosenelteletrabajo.pdf](https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Guiadesaludocupacionalyprevenciondelosriesgosenelteletrabajo.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica [MTSS]. (2020b). *Casi 15 mil funcionarios se acogieron al teletrabajo por COVID-19*. Recuperado de [http://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2020/marzo/cp\\_12\\_2020.html](http://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2020/marzo/cp_12_2020.html)
- Naciones Unidas. (2020). *Policy Brief: COVID-19 and the Need for Action on Mental Health*. Recuperado de [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/un\\_policy\\_brief-covid\\_and\\_mental\\_health\\_final.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/un_policy_brief-covid_and_mental_health_final.pdf)

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Informe para el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo 2020: Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Teletrabajo*. Primera edición. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_742732.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf)

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (14 mayo 2020). *Aumentar sustancialmente las inversiones para evitar una crisis de salud mental*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/detail/14-05-2020-substantial-investment-needed-to-avert-mental-health-crisis>



## Anexos

### Anexo 1. Encuesta

#### Definición de edad y género:

##### Condiciones de Teletrabajo - Extralum, Julio 2020

\* 1. Por favor indique el rango de su edad:

- Entre 20 y 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- Entre 51 y 60 años

\* 2. Por favor, indique su género:

- Mujer
- Hombre
- Otro

\* 3. ¿Considera que cuenta con un espacio tranquilo, adecuado en condiciones de luz y ventilación en su casa para realizar teletrabajo?

- Sí
- No

\* 4. ¿Antes de iniciar con el teletrabajo, contaba con un espacio definido en su casa para actividades didácticas o de trabajo, como una oficina o estudio?

- Sí
- No

\* 5. ¿Cuántas personas con las que convive se encuentran en casa durante la jornada laboral?

- 1 persona
- 2 personas
- 3 personas
- 4 personas
- 5 personas
- Más de 5 personas

\* 6. ¿Recibe distracciones de manera frecuente durante la jornada de trabajo?

- Sí
- No

### Condiciones Generales del entorno de teletrabajo:

\* 7. ¿Considera que cuenta con todas las herramientas tecnológicas necesarias para realizar su trabajo?

- Sí, cuento con todas las herramientas
- No, no cuento con todas las herramientas

Comentarios:

\* 8. Por favor, seleccione el rango de velocidad de red que le ofrece el servicio que actualmente tiene contratado en su hogar:

- Entre 10Mb y 30Mb
- Entre 30Mb y 60Mb
- Entre 60Mb y 100Mb
- Más de 100Mb

Comentarios:

\* 9. Por favor, indique en una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente, la calidad del servicio de internet que recibe.

1. Muy Malo	2	3	4	5. Bueno	6	7	8	9	10. Excelente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* 10. ¿Le gustaría recibir capacitación sobre buenas prácticas de teletrabajo?

- Sí, me gustaría
- No, no me gustaría

Comentarios:

\* 11. ¿Le gustaría recibir acompañamiento psicológico relacionado con las condiciones de teletrabajo?

- Sí, me gustaría
- No, no me gustaría

Comentarios:

\* 12. ¿Considera que el teletrabajo ha afectado de alguna manera su desempeño? Por favor, indique cómo.

- Sí, ha afectado mi desempeño
- No, no ha afectado mi desempeño

¿Cómo?

\* 13. ¿Si pudiera escoger, preferiría volver a la oficina o continuar de teletrabajo?

- Preferiría volver a la oficina
- Preferiría continuar con teletrabajo

Comentarios:

\* 14. Si pudiera mejorar un aspecto de las condiciones de su entorno actual para teletrabajo, ¿cuál sería?

\* 15. ¿Considera que cuenta con el mobiliario como: escritorio, silla y descansa pies para asegurar posturas apropiadas durante la jornada de trabajo?

- Sí, cuento con el mobiliario
- No, no cuento con el mobiliario

Comentarios:

\* 16. ¿Considera que el espacio físico donde realiza teletrabajo tiene el tamaño adecuado para el mobiliario y el equipo de computo?

- Sí, tiene el tamaño adecuado
- No, no tiene el tamaño adecuado
- Comentarios:

### Condiciones de Ergonomía:

\* 17. ¿Desde que inició el periodo de teletrabajo ha presentado alguna molestia física? En caso afirmativo, por favor indíquela en el siguiente espacio:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Dolor de cuello                  | <input type="checkbox"/> Dolor en extremidades inferiores |
| <input type="checkbox"/> Dolor de espalda                 | <input type="checkbox"/> Problemas de la vista            |
| <input type="checkbox"/> Cefalea (Dolor de cabeza)        | <input type="checkbox"/> Dolor de oídos                   |
| <input type="checkbox"/> Dolor en extremidades superiores |   |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique)               |   |

\* 18. ¿Realiza usted algún ejercicio de relajación o estiramiento durante su jornada de trabajo? (Pausas activas)

- Sí, si las realizo
- No, no las realizo

Comentarios:

\* 19. ¿Con qué frecuencia lo realiza?

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Nunca          | <input type="radio"/> 3 veces al día        |
| <input type="radio"/> 1 vez al día   | <input type="radio"/> Más de 3 veces al día |
| <input type="radio"/> 2 veces al día |   |

\* 20. ¿Utiliza en algunos momentos del día otros espacios para trabajar? En caso afirmativo, seleccione cuáles.

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No, siempre utilizo el espacio que dispuse para teletrabajo | <input type="checkbox"/> Patio        |
| <input type="checkbox"/> Sala  | <input type="checkbox"/> Cocina       |
| <input type="checkbox"/> Habitación (Escritorio)                                     | <input type="checkbox"/> Comedor      |
| <input type="checkbox"/> Habitación (Cama)   | <input type="checkbox"/> Sala de T.V. |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique)  |                                       |

\* 21. ¿Presenta alguna molestia muscular o cansancio excesivo al finalizar la jornada laboral?

- Sí
- No

22. ¿En qué grado considera importante tener las condiciones de espacio de trabajo adecuadas para desempeñarse correctamente?

Poco importante	Importante	Muy importante	N/C
★	★	★	○

\* 23. ¿En algún otro momento o lugar, ha recibido formación sobre Ergonomía en el trabajo?

- Sí, lo he recibido anteriormente
- No, nunca lo he recibido

\* 24. ¿Considera que el teletrabajo ha afectado de alguna manera sus relaciones personales?

- Sí, ha afectado
- No, no ha afectado

Comentarios:

\* 25. ¿Desde que inició el teletrabajo, que tan frecuente sigue su horario regular de trabajo?

- Todos los días
- Casi Nunca
- La mayoría de los días
- Nunca
- La mitad del tiempo

Comentarios:

\* 26. Seleccione las 3 actividades principales que realiza durante sus espacios de descanso.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Leer un libro        | <input type="checkbox"/> Ejercicio físico                   |
| <input type="checkbox"/> Ver televisión       | <input type="checkbox"/> Jugar videojuegos                  |
| <input type="checkbox"/> Ver redes sociales   | <input type="checkbox"/> Descansar sin hacer nada           |
| <input type="checkbox"/> Trabajos en el hogar | <input type="checkbox"/> Diligencias personales o del hogar |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique)   |   |

Condiciones de Salud Mental:

\* 27. ¿Ha realizado alguna acción para minimizar las distracciones durante la jornada laboral? Por favor, indique cuál o cuáles.

- No, no he realizado ninguna.
- Sí, he realizado alguna.

Cuáles?:

\* 28. ¿Con qué frecuencia ha realizado actividad física desde que inició el teletrabajo?

- Nunca  3 veces por semana
- 1 vez por semana  Más de 3 veces por semana
- 2 veces por semana

\* 29. Indique si durante este período ha presentado alguna de las siguientes situaciones:

- Depresión  Irritabilidad
- Ansiedad  Ataques de pánico
- Estrés  Hiperventilación
- Fatiga (Cansancio excesivo)  Ninguna de las anteriores
- Otro (especifique)

\* 30. ¿Considera que ha mantenido buenos hábitos alimenticios desde que realiza teletrabajo?

- Sí, los he mantenido
- No, no los he mantenido

Comentarios:

\* 31. ¿Considera que el distanciamiento social y el aislamiento como medidas de prevención por el COVID-19 ha afectado de alguna manera su salud mental?

- Sí, me ha afectado
- No, no me ha afectado

Comentarios:

\* 32. ¿En algún otro momento o lugar, ha recibido formación sobre el cuidado de la salud mental?

- Sí, la he recibido
- No, no la he recibido

\* 33. ¿Considera que ha mantenido una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

- Sí, la he mantenido
- No, no la he mantenido

\* 34. ¿Le gustaría recibir acompañamiento sobre consejos de salud mental durante el teletrabajo?

- Sí, me gustaría
- No, no me gustaría

Comentarios:

---

*Xinia Segura Portuguez*  
*Filología Española, UCR*  
*Tels. 2245-1705 / 8314-7797*  
*xsegurap@yahoo.com*

#### **A QUIEN CORRESPONDA**

La suscrita filóloga, carné n.º 46315 de afiliación al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes, hago constar que revisé y corregí la redacción, ortografía, estilo y todo tipo de error de lenguaje de la tesis **«Condiciones de salud integral de los colaboradores de la empresa Extralum S. A. que realizan teletrabajo desde que se iniciaron las medidas de distanciamiento debido a la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19)»**, elaborada por Pedro Francisco Arguedas Herrera para optar por el grado académico de Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de Operaciones. \*\*\*\*\*

Extiendo la presente en San José a los nueve días del mes de setiembre del año dos mil veinte .\*\*\*\*\*



Licda. Xinia Segura Portuguez