

Estrés producido a causa de la modalidad de teletrabajo por el COVID 19

Stress caused by teleworking mode COVID 19

¹Claudia Ximena Losada-Rodríguez

²Wendy Carolay Forero-Cardozo

³Ana Lisbeth Caicedo-Ceranza

⁴Luz Marina Perozo-Parada

Recibido: diciembre 3 de 2021

Aprobado: marzo 30 de 2022.

Resumen

En el artículo se enfatiza en analizar el nivel estrés y la afectación en cuanto a salud mental que sufren los ciudadanos que realizan la modalidad del teletrabajo producto de la pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2 (Covid-19) que está afectando a la población a nivel mundial, ya que se presenta un cambio repentino de la modalidad presencial al teletrabajo, los empleados se ven afectados por el hecho de tener que compartir los actividades laborales con los domésticas y personales, como metodología se realizará una revisión de la literatura relacionada con el estrés, el teletrabajo y las herramientas ofimáticas con el fin de determinar las consecuencias que esto causa; cabe destacar que la revisión literaria o documental realizada en esta investigación se encontrará enfocada bajo un diseño documental en la cual se seleccionarán los artículos científicos y trabajos de grado que tratan la temática que se está analizando. Dentro de los resultados se quiere obtener cuáles son los niveles de estrés que produce en los seres humanos el teletrabajo, debido a incidencia del SARS-CoV-2 (Covid-19) que de forma repentina incidió en la forma de ejecutar las actividades en las organizaciones, estableciendo que los trabajadores deben ejecutar sus actividades desde casa.

Palabras clave: Estrés, Covid 19, salud mental, teletrabajo, herramientas ofimáticas.

Abstract

The article emphasizes analyzing in analyzing the level of stress and the affectation the stress factors and the affectation in terms of mental health suffered by citizens who carry out the teleworking modality as a result of the pandemic caused by SARS-CoV-2 (Covid-19) that is affecting the population worldwide, since there is a sudden change from face-to-face to teleworking, employees are affected by the fact of having to share work activities with domestic and personal activities, as a methodology a review of the literature will be carried out related to stress, teleworking and office automation tools in order to determine the consequences that this causes; It should be noted that the literary or documentary review carried out in this research will be focused on a documentary design in which the scientific articles and degree works that deal with the subject being analyzed will be selected. Within the results, we want to obtain what are the stress levels that teleworking produces in human beings, due to the incidence of SARS-CoV-2 (Covid-19) that suddenly affected the way of executing the activities in the organizations, establishing that workers must carry out their activities from home.

Keywords: Stress, Covid 19, mental health, teleworking, office tools, office tools

^{1,2,3}Estudiantes de Tecnología en Administración Financiera, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia

⁴Docente Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Cúcuta, Colombia

*Autor de correspondencia: doc_bm_rolon@fesc.edu.co



© 2020. Los autores. Editada por la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte.

Introducción

En los últimos meses el mundo ha experimentado un cambio radical en su desarrollo cotidiano, esto debido a que se dio a conocer el Coronavirus o mejor conocido como el SARS-CoV-2 (Covid-19) el cual se ha expandido por todo el mundo de una forma acelerada, tanto así que fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (2020) como una pandemia que afecta a todos los seres humanos instando a los diferentes países del mundo a tomar las medidas necesarias para evitar o minimizar los contagios producidos por esa enfermedad, en este sentido el SARS-CoV-2 (Covid-19) es considerado como un virus que afecta a miles de ciudadanos a nivel mundial, modificando drásticamente actividades económicas, financieras, laborales y sociales; “exhortando a todos los países a tomar medidas y aunar esfuerzos de control en lo que parece ser la mayor emergencia en la salud pública mundial de los tiempos modernos” (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020).

Cabe destacar, que según la Asociación de Neumología y Cirugía Torácica del Sur - NEUMOSUR (2020) “El nivel de contagio es elevado y se propaga con mayor facilidad”, así mismo destaca que “la transmisión se produce de forma muy fácil y rápida, es decir mediante gotas pequeñas o mínimas de secreción salival”; debido a su alto peligro de contagio es que se ha tomado la decisión en muchos países del mundo de tomar medidas de distanciamiento social y declarar estado de cuarentena con el fin de evitar que las personas que contraigan la Covid-19 y no tienen los síntomas contagien a los demás ciudadanos. Por esta razón, con el fin de continuar con el desarrollo de las actividades económicas en las empresas, los gerentes han buscado la manera de que los empleados desarrollen sus funciones incorporando la modalidad de teletrabajo.

Con base en lo mencionado anteriormente, se puede decir que en algunas ocasiones el teletrabajo se convierte en un factor de riesgo para los individuos, debido a la rapidez en que han transcurrido las cosas, conllevan una serie de desequilibrios emocionales como el estrés ocasionando que los trabajadores deban encontrar el balance adecuado entre las actividades que realiza en casa, el tiempo a dedicar a la familiar y el exceso por

sobrecarga laboral, así como las extensas jornadas laborales; esta situación afecta de forma significativa la estabilidad física y emocional de los individuos.

Así mismo, como objetivo principal indagar el nivel de estrés que tienen los empleados como consecuencia del teletrabajo producto de la pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2 (Covid-19), el cual es necesario para poder determinar si la modalidad de teletrabajo generado producto de la situación mundial es favorable o no emocionalmente para los empleados. Es importante realizar este tipo de estudio ya que el estrés laboral es conocido como uno de los problemas más comunes que afecta salud de los individuos y sobre todo en la situación actual que tienen que mantener el equilibrio de una serie de elementos generados por la pandemia, no obstante, para el desarrollo del presente artículo de realizar una investigación documental de tipo descriptiva, la cual busca analizar la información obtenida de Revista electrónicas arbitradas de reconocido prestigio, así como trabajos de grado e investigación relacionados con el tema de estudio.

Fundamentación teórica

El estrés

“El estrés se define como la reacción fisiológica del organismo en el que participan diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante” (Regueiro, s.f). El exceso de esta sensación de amenaza o peligro produce una sobrecarga de tensión en el organismo lo que genera síntomas, enfermedades y anomalías patológicas que dificultan el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

Desde una perspectiva más orgánica el estrés es la suma de reacciones biológicas ante cualquier estímulo de tipo físico, mental o emocional que causa un desequilibrio en el organismo. Lo anterior es resultado de agentes químicos como la adrenalina, noradrenalina, serotonina y dopamina los cuales intervienen en la aparición y mantenimiento del estrés.

La adrenalina se activa en situaciones de alerta o emergencia, la serotonina conduce al sueño, la noradrenalina

provee de energía, la dopamina relacionada con el placer y dolor. La tensión excesiva provocada por estar en estado de alerta y vigilia hace que la percepción dada en el hipotálamo, corteza y tálamo, quede registrada en la amígdala y segregue sustancias neurotransmisoras de emociones como la adrenalina la cual se convierten en un tóxicos para el cuerpo, cuando no se utiliza para el ataque y la huida real por supervivencia (Regueiro, s.f).

Resulta importante el diferenciar los conceptos de ansiedad y estrés, puesto que la causa del estrés es la presencia real de un factor estresante. Por su parte la ansiedad, es una respuesta del organismo que continua presente cuando ya ha desaparecido tal estímulo estresante, es una respuesta emocional de aprehensión, inquietud, desasosiego que se produce en ausencia de un estímulo claro.

Se suelen confundir ambos términos, o se utilizan como sinónimos, básicamente porque las respuestas físicas, emocionales y conductuales suelen ser parecidas, sin embargo, el estrés se refiere a un proceso de adaptación al medio mientras que la ansiedad es una reacción emocional de alerta general, debido a que el individuo piensa que se encuentra en constante peligro o amenaza.

Diversos autores plantean dos tipos de estrés: el eustrés (positivo) y el distrés (negativo):

En relación al eustrés se tiene conocimiento que es una activación necesaria para superar una prueba o situación complicada, como lo puede ser el hablar en público, además es un factor adaptativo y estimulante necesario para el desarrollo de la vida en el bienestar. Es decir, el eustrés sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad que requiere un esfuerzo mental o emocional por parte del individuo.

Por otra parte, el distrés se relaciona con un estrés desagradable que ocasiona un exceso de esfuerzo en alguna situación o actividad, lo que genera una desregulación psicofisiológica.

Como se menciona anteriormente, el experimentar el estrés es una situación normal a lo largo de la vida del

individuo, sin embargo, el exceso de este lleva a desarrollar diversos trastornos que indicaremos más adelante con la guía del DSM V y el CIE10. El estrés no es un factor que deba pasar desapercibido en el contexto donde se encuentre el ser humano, por tal razón es de importancia el identificarlo, mitigarlo o contrarrestarlo por medio de estrategias de afrontamiento que permitan reducir los niveles estresantes de modo que el individuo pueda tolerarlo y aprender a manejarlo.

Estrés según el DSM V y el CIE 10.

Durante la revisión del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM V) y la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE 10) se logra relacionar el estrés con los siguientes trastornos mentales en el apartado denominado “trastornos primarios relacionados con traumas y factores de estrés” Trastorno de apego reactivo. “Se caracteriza por la presencia en niños de más de nueve meses de edad de un patrón de comportamiento en el que se manifiesta una elevada inhibición emocional y afectiva hacia sus cuidadores” (Castillero, 2020).

Trastorno de relación social desinhibida. “Este tipo de alteración psicológica se da exclusivamente en la niñez y se caracteriza por presentar un patrón específico de comportamiento en el que el niño o niña no presenta ningún tipo de temor o discreción en relación a iniciar cualquier tipo de contacto con adultos desconocidos” (Rovira Salvador, s.f).

Trastorno de estrés postraumático en preescolares. “Los niños evocan en ocasiones repetidas algún evento traumático intenso, como un accidente vehicular, un desastre por fenómenos naturales o la guerra” (Romero Acosta & Ruiz, 2015).

Trastorno de estrés agudo. “Implica la exposición a un evento o suceso traumático, y origina una serie de síntomas intrusivos, disociativos y de evitación, causando un grave malestar a la persona que lo padece. Se trata de una forma abreviada del TEPT (Trastorno de Estrés Postraumático)” (Rovira Salvador, s.f).

Trastorno de adaptación. “Algunos individuos pueden desarrollar síntomas psicológicos o exhibir comportamientos que ocurren en un corto espacio de tiempo como respuesta a distintos eventos estresantes. Las consecuencias también se manifiestan por deterioro funcional” (Corbin, 2020).

Estrés Laboral

Según lo expuesto por Durán (2010) “Una experiencia o situación es considerada como estresante cuando la demanda de la tarea es percibida cognoscitivamente como amenazante, retardadora, desafiante o desagradable para el individuo” esto se puede evidenciar, en el momento que un colaborador le son asignadas actividades adicionales, Cabe resaltar, la importancia de identificar cuales aspectos funcionan como agentes estresores; cargas excesivas de trabajo, el ambiente físico del trabajo, condiciones de trabajo inapropiadas o factores, cambios en los ritmos biológicos como cambiar lo horarios de sueño, la toma de decisiones importantes o alto nivel de responsabilidad, monotonía o poca estimulación, extra laborales que predisponen a el individuo al momento de iniciar su jornada laboral.

En contraste con esta información, el autor Guerra Baquero (2016) propone 6 condiciones que llevan al empleado a desarrollar estrés: “El diseño inadecuado de los trabajos, en cuanto al manejo de horarios extensos, sin recesos para realizar una pausa activa, Escasas relaciones interpersonales o falta de apoyo, Una mala asignación del trabajo, roles desdibujados o trabajos imposibles de llevar a cabo porque implica demasiada responsabilidad, la preocupación de la carrera que son las oportunidades de crecimiento o cambios repetidos que no dan la oportunidad de prepararse, y/o condiciones de peligro o desagradables”.

Por último, según Patlán Pérez (2019) “Existen determinadas estrategias, que pueden ayudar a mitigar el estrés laboral, estas estrategias se presentan desde tres perspectivas, a nivel individual; realizar un entrenamiento en la solución de problemas, realizar pausas activas o tomar cortos recesos, hacer uso adecuado del tiempo y otras”.

A modo de conclusión se determina que el estrés puede ser una condición desfavorable “distres” para el trabajador y la empresa, puesto que genera afecciones negativas para ambas partes, por ello se deben emplear estrategias adecuadas para disminuir dicho fenómeno, por otra parte puede ser una condición favorable “eu-estrés” debido que el estrés es menor y moviliza al individuo a generar estrategias de afrontamiento antes las situaciones que le presenten, sin embargo lo mejor para la institución es evitar generar situaciones estresantes ya que al encontrarse afectado el personal de trabajo su rendimiento disminuirá ocasionando bajos resultados y déficits en la productividad (Ortiz Cubero, 2020).

Ofimática

Según Martínez Serrano (2020) la ofimática se conoce como el “conjunto de herramientas, es decir las aplicaciones que se utilizan en las organizaciones para la presentación y procesamiento de la información en un determinado sitio de trabajo, como también dentro de los hogares”. Actualmente, debido al incremento en los volúmenes de información que se procesan en las empresas, así como las innovaciones tecnológicas presentados recientemente, se debe aprovechar y por tanto mejorar la eficiencia en los procesos con el uso de los equipos tecnológicos tanto de computación, como industriales, con el fin de conseguir soluciones rápidas a las actividades ejecutadas en las organizaciones, además de encontrar soluciones a los diferentes problemas que se presentan en relación al procesamiento y manejo de la información.

Por otra parte, Monge Mediavilla (2018) “describe que la ofimática como el conjunto de elementos de hardware y software que tiene como fin crear, editar, modificar, almacenar, transmitir y recibir digitalmente información que yo mismo creo, que obtengo para crear y manipularla con un determinado propósito a lograr, en una oficina o un objetivo en particular”. Para los participantes de esta nueva realidad la ofimática ha sido una herramienta fundamental que logra de manera sistemática brindar un número de herramientas con las cuales se ha podido abordar de manera efectiva a todo lo referente al teletrabajo la modalidad que todas las empresas a nivel mundial han tenido que adoptar para darle prosecu-

ción a todas las actividades, según señala Orama López (2017) “Las organizaciones han debido afrontar para poder mantener sus empresas a flote de manera productiva, por lo tanto como afirman los autores anteriormente citados la ofimática es la ciencia que estudia la organización tanto de software como de hardware para darle solución a las diferentes situaciones administrativas como de ejecución que dentro de una organización acontecen”.

Teletrabajo

Según Gallusser (2005) el teletrabajo se conoce como una manera de organizar el trabajo bien sea total o parcialmente desde los hogares de los trabajadores, dicho trabajo puede ser realizado en un lugar fuera de su sitio habitual de trabajo, el cual es realizado a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Por otra parte, se puede definir el teletrabajo como la ejecución de las actividades asignadas al empleado desde su lugar de residencia o casa, es decir fuera del lugar donde han sido contratados, al respecto Gamboa González (2014) señala que “en la modalidad más común de teletrabajo, en esta los trabajadores cambian la oficina tradicional por sus propias casas de habitación, en donde desarrollan su trabajo normal durante la jornada laboral”. Chacón & Esquivel (2020) exponen cómo las herramientas tecnológicas fueron las grandes aliadas a la hora de cumplir los compromisos laborales.

De igual manera, se puede decir que el teletrabajo es importante ya que representa una forma flexible de organización laboral, la cual consiste en ejecutar las actividades de manera no presencial, es decir sin la necesidad de tener la presencia física del trabajador dentro de la organización, sin embargo a pesar de no estar presencialmente bajo esta modalidad el teletrabajo puede sin ningún inconveniente ejecutar sus actividades desde su casa o lugar donde se encuentre, siempre y cuando tenga las herramientas de comunicación necesarios para intercambiar documentos y estrategias con la organización. Este tipo de trabajo ha sido utilizado en gran medida en los últimos años, sobre todo en lo que va de año, ya que a raíz de la pandemia que azota a todos los países a nivel mundial, las empresas tuvieron la necesidad de

rediseñar sus estrategias laborales e implementar elementos para realizar las actividades en pro del desarrollo y bienestar de la organización.

Herramientas para Teletrabajo

En los últimos años se ha visto el crecimiento del trabajo desde casa, ya que el entorno o la misma situación de los países ha conllevado a las empresas a incorporarse a la virtualidad utilizando una serie de herramientas de comunicación y colaborativas que permitan la óptima interacción entre los individuos, no obstante, se debe destacar que esta modalidad de trabajo requiere de un gran orden y disciplina, además de la dotación de una serie de equipos de buena tecnología que permita ejecutar la actividad de forma rápida y segura. Las herramientas con las que deben contar los trabajadores les permiten mantenerse informado con el equipo de trabajo y con la empresa como tal, ya que a través de estas se dan a conocer las actividades a realizar, fechas de ejecución, así mismo los gerentes pueden observar en tiempo real la ejecución y avance de los proyectos (Ripani, 2020).

Materiales y métodos

Este artículo se basa en un estudio de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño documental, cuando se hace mención que es de tipo descriptivo se expresa que en la investigación se va a dar el registro de la información, descripción de lo recabado por el investigador, analizar e interpretar de manera sistemática todos los datos recabados durante la investigación. Por otra parte, además indica que un diseño documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios que son los obtenidos de otros investigadores en fuentes documentales, como páginas y sitios web como: Google, Google académico y Dialnet. Con el desarrollo de este estudio se busca aportar lineamientos claros de los efectos que produce el teletrabajo debido al confinamiento debido a la pandemia generado por el Covid 19.

Resultados y discusión

Impacto del teletrabajo

La implementación del teletrabajo conlleva a un posible impacto dentro de la empresa, la misma es evaluada desde una serie de perspectivas dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- **Económico:** bajo esta perspectiva se puede evidenciar el impacto desde dos distintas fases, por un lado, la empresa en esta se puede concebir al teletrabajo como una opción para realizar las actividades dentro de una organización sin necesidad de tener a los empleados físicamente dentro de la organización, de igual manera esta puede verse como una manera de disminuir gastos producidos por los empleados, por otro lado, se tienen los empleados que ejecutan sus actividades de manera remota, con esto se busca tener una reducción en los gastos operacionales que se encuentren asociados al espacio físico, los cuales se encuentran ocupados constantemente por los empleados, así mismo como estrategia de negocios, da como resultado una producción eficaz, ahorro energético, reducción de componentes electrónicos y la eficiencia en los procesos cotidianos de las empresas (Lima-Morales, Rojas & Carreazo-Pérez, 2018)

Una tercer fase la proponen autores como Sánchez-Mojica, Herrera-Rubio, Martínez-Parada & Pérez-Domínguez (2018) quienes señalan que a través del desarrollo una aplicación móvil se lograron los tres principales procesos de la comercialización (la comunicación, proceso de venta y proceso de compra) de los productos, lo cual coadyuva a las empresas con la continuidad de sus actividades comerciales en tiempos de pandemia..

- **Profesional:** para Ramírez & Hernández, (2019) con esta perspectiva “se busca identificar y establecer los distintos esquemas de teletrabajo que sirven para poder elegir a profesionales con las competencias y capacidades de cada cargo a realizar; así mismo se puede decir que es un modo más llamativo de trabajo para los empleados”, además de ser concebido por los autores Salazar-Vergel & Contreras-Cáceres (2020) como una oportunidad en los diferentes ámbitos especialmente el

contable por cuanto “las asesorías profesionales son uno de los negocios virtuales que más está tomando fuerza ya que existen más graduados cada día y menos campo de acción laboral, así que el mercado virtual ofrece un gran número de potenciales clientes que hay que aprovechar”.

- **Tecnológico:** según Fandos Garrido (2003), “es en esta perspectiva donde se asume una postura más representativa de las distintas herramientas tecnológicas como apoyo diario al trabajo que se realiza”. Es decir, si se hace referencia a herramientas de comunicación para los diversos equipos de trabajos, estas sirven para dejar evidencias de las distintas tareas que realizan los empleados, así mismo se puede verificar el acceso externo, los lapsos de entrega de cada actividad, entre otros, ahora bien, al hacer referencia a las herramientas que sirven para el registro de tareas y actividades que se ejecutan durante las horas de trabajo, se puede decir que esta es un aspecto relevante en la organización con el fin de llevar un adecuado control y seguimiento de las actividades ejecutadas por cada empleado, ya que a través de esta se puede medir la eficacia y productividad de cada individuo. En el ámbito universitario se destaca la importancia de incorporar en sus políticas de nivel directivo, la inversión en desarrollo tecnológico y equipamiento acordes con el crecimiento de las mismas, ya que de esta forma sus niveles tecnológicos se constituyen en un valor agregado capaz de crear procesos de calidad y acreditaciones, cobertura, ampliación del portafolio de servicios educativos, la virtualización de sus programas, entre otros; así como brindar condiciones a la sociedad y a su entorno que disminuyan la brecha y el rezago tecnológico presentes (Peñaranda-Peñaranda, Bayona-Trigos & Manzano-Durán, 2017)

- **Innovación:** para Villafrade Vargas & Palacios Osma (2013) “resulta de gran importancia el desarrollo tecnológico e innovador que se implemente en las empresas con el fin de fortalecer el teletrabajo, esta surge dentro de la organización con el objeto de incorporar nuevos procesos y conocimientos en pro de mejorar la productividad de la empresa”

Además de los impactos en las empresas, también el tel-

trabajo ha impactado la salud de los trabajadores generando por los cambios bruscos de modalidad de trabajo, estrés, ansiedad y agotamiento (Gallo, 2020)

Habilidades blandas y duras con relación a la adaptación o resistencia al cambio

Al hacer referencia a este tópico, se debe definir en primer lugar las habilidades blandas y duras, para posteriormente relacionarlas con la resistencia al cambio; en este contexto las habilidades blandas “son todas aquellas competencias laborales que posee un individuo en particular, por medio de las cuales se busca mejorar el desempeño laboral, tener éxito en el campo laboral y facilitar la interrelación con los demás compañeros dentro de un entorno de trabajo”, (Vera Millalén, 2016), es decir esta habilidad comprenden diferentes capacidades tanto no cognitivas, sociales, ambientales, interpersonales y meta competencias, que hace que los trabajadores se puedan desenvolver en diferentes ambientes de trabajo y transferir su conocimientos de un campo a otro. Estas capacidades consolidan al capital intelectual como un intangible, el cual a la luz de la gerencia moderna le traslada valor a la organización (Jiménez Rodríguez, & Gamboa-Suárez, 2018).

Con relación a las habilidades duras, Ortega Goodspeed (2016) Las define como toda la “capacidad que tienen las personas para analizar, interpretar, sintetizar, razonar y deliberar hacer de las distintas ideas que surgen dentro de un ambiente laboral, así como la capacidad para resolver problemas con base a los conocimientos adquiridos”, es decir este tipo de habilidades no solo evidencian la adquisición de conocimientos por parte de los individuos, sino que también la capacidad que de razonar y solución de problemas, haciendo referencia a las habilidades de pensamiento.

Estas habilidades son importante para el desarrollo en el campo laboral, ya que les permite a los empleados desenvolverse de manera adecuada en relación a las actividades a realizar, sin embargo estas pueden afectadas por diversas situación que ocurran en el convivir diario de los ciudadanos, al respecto una de estas situaciones es la pandemia por generado por el SARS-CoV- 2 (Covid 19) que afecta a todos los países a nivel mundial, en

donde “se ha tenido que realizar una diversidad de modificaciones en el ámbitos social, económico, personal y laboral, sobre todo en este último ya que las empresas para no perder su productividad y seguir obteniendo sus ingresos, decidieron incorporarse a la modalidad de teletrabajo” (Espinoza Mina & Gallegos Barzol, 2020).

Conclusiones

La revisión documental realizada determina la existencia de una serie de artículos de investigación relacionados con el estrés causado por el teletrabajo en casa debido a la pandemia SARS-CoV-2 (Covid 19), que azota a todos los países del mundo. Lo anterior expone una creciente necesidad creciente no elaborar estudios como el presente artículo que analiza todas las causas y consecuencias del teletrabajo en casa producto del Covid 19, según la Organización Mundial de la Salud (2020) señala que es importante destacar que los ciudadanos no se encontraban preparados para asumir esta modalidad, razón por la cual ha generado un nivel de estrés elevados en los ciudadanos, afectado de forma significativa su salud mental, esto demuestra los cambios que ha provocado la pandemia a los ciudadanos específicamente en la forma de trabajo.

Con la llegada del Coronavirus, la opción de teletrabajo ha sido una de las más utilizadas por las distintas empresas y organizaciones de cualquier nivel y sector, antes de esta pandemia esta opción era considera como un bono que busca mejorar la calidad de vida de los empleados, pero ahora luego de esta terrible enfermedad algunos empleados lo consideran como un castigo y está generando elevados niveles de estrés. En consideración a lo mencionado anteriormente, existe una gran cantidad de ciudadanos que están sufriendo actualmente se encuentra sufriendo de estrés y ansiedad producto del confinamiento decretado por los diferentes países con el objeto de minimizar o frenar los niveles de contagio, aunado a estos se deben destacar los distintos síntomas tanto físicos como mentales, dentro de los cuales se pueden mencionar el vómito, irritabilidad, insomnio, falta de apetito y cambios violento de estado de ánimo.

Referencias

- Castillero, O. (15 de 10 de 2020). Trastorno de apego reactivo: síntomas, causas y tratamiento: Los conflictos y la falta de afecto en la infancia pueden alimentar a este trastorno. <https://psicologiyamente.com/clinica/trastorno-de-apego-reactivo>
- Cavadía, C., Payares, F., Herrera, K., Jaramillo, J., & Meza, L. (2019). Los entornos virtuales de aprendizaje como estrategia de mediación pedagógica. *Aglala*, 10(2), 212-220.
- Corbin, J. A. (15 de 08 de 2020). Trastorno de Adaptación: causas, síntomas y tratamiento: Cuando el estrés nos sobrepasa, podemos sufrir este trastorno. <https://psicologiyamente.com/clinica/trastorno-adaptacion>
- Chacón-Lizarazo, O.M., Esquivel-Núñez, S. (2020). Efectos de la cuarentena y las sesiones virtuales en tiempos del COVID-19. *Eco Matemático*, 11 (1), 31-39. doi.org/10.22463/17948231.2599
- Díaz-Castrillón FJ, Toro-Montoya (2020). AI. SARS-CoV-2/ COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia. *Medicina & Laboratorio*, 24(3). Disponible en: <https://medicinaylaboratorio.com/index.php/myl/article/view/268>
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de administración*, 1 (1), 71-84
- Espinoza Mina, M. A., & Gallegos Barzola, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UIS-RAEL*, 7(2), 39–56. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Fandos Garrido, M. (2003). *Formación basada en las Tecnologías de la Información y Comunicación: Análisis didáctico del proceso de enseñanza-aprendizaje*. trabajo de grado doctoral, Universitat Rovira i Virgili, Tarragona, España
- Gallo, C. (23 de julio de 2020). *Estrés, ansiedad y agotamiento, tres impactos del teletrabajo a nivel mundial*. <https://www.france24.com/es/20200723-estres-ansiedad-impacto-teletrabajo-salud-mental-pandemia>
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación*, 10, 1-15
- Gamboa González, A.M. (2014). Propuesta de implementación de teletrabajo en el Departamento de Proyectos de la Empresa GBSYS, trabajo de grado de Maestría, Instituto Tecnológico de Costa Rica, San José, Costa Rica
- Gelvez, D., Ortiz, I. , & Clavijo, N. . (2021). Comportamiento de la inteligencia emocional de los estudiantes de 6 a 8 grado del colegio José Rafael Faria Bermúdez, en virtud a los niveles de práctica de actividad física desarrollados durante la pandemia SARS-CoV-2. *Formación Estratégica*, 2(1), 1–11. Recuperado a partir de <https://www.formaciones-estrategica.com/index.php/foes/article/view/42>
- González. (3 de 10 de 2015). *Ofimatica*. de Redes sociales: <http://callemarapi.blogspot.com/p/ofimatica.html>
- Guerra Baquero, J. (2016). *Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales*. Trabajo de grado, Universidad católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Jiménez Rodríguez, L., & Gamboa-Suárez, R. (2018). El capital humano e intelectual como catalizador de la gestión organizacional. *Mundo FESC*, 8(15), 83-89. Recuperado a partir de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/255>
- Lima-Morales, J., Rojas, L. A., & Carreazo-Pérez, M. (2018). Virtualización en procesos de control de pedidos de tuberías con Vmware. *Sostenibilidad, Tecnología Y Humanismo*, 9(2), 45-53. <https://doi.org/10.25213/2216-1872.46>

- Martínez Serrano, J. A. (2020). Promoviendo habilidades ofimáticas mediante una secuencia didáctica utilizando como herramienta la G Suite, el trabajo colaborativo y el ABP en estudiantes de décimo grado, trabajo de grado, Universidad Icesi, Santiago de Cali, Colombia
- Monge Mediavilla, B. N. (2018). OFIMÁTICA Y PROCESOS DE LA INFORMACIÓN, Burjassot, España: Educàlia Editorial
- NEUMOSUR. (2020). Manejo de la infección COVID-19. https://www.neumosur.net/files/noticias/2020/Coronavirus/Manejo_de_la_Infeccion_COVID-19.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (5 de ABRIL de 2020). Consejos para la población acerca de los rumores de la COVID 19.: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advise-for-public/myth-busters>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Frente a la pandemia garantiza la seguridad y salud en el trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefing-note/wcms_742469.pdf
- Orama López, K. G. (2017). Herramientas ofimáticas y su relación con el aprendizaje de contabilidad en los estudiantes de educación secundaria. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 1(5), 14–21. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol1iss5pp14-21>
- Ortega Goodspeed, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Banco de Desarrollo de América Latina. Inter-American Dialogue. <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/05/Policy-Brief-Soft-Skills-Spanish-FINAL.pdf>
- Ortiz Cubero, L. (7 de marzo de 2020). *Estrés laboral en tiempos de pandemia*. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Peñaranda-Peñaranda, M. M., Bayona-Trigos, R. A., & Manzano-Durán, O. . (2017). Las tecnologías de la información y la comunicación: una herramienta estratégica para el desarrollo académico y profesoral. *Revista Ingenio*, 14(1), 93–102. <https://doi.org/10.22463/2011642X.2198>
- Ramírez, J. M., & Hernández, M. P. (2019). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 1(1), 96-119.
- Regueiro, A.M. (s.f) ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?. <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Ripani, L. (12 de ABRIL de 2020). *Coronavirus: un experimento de teletrabajo a nivel mundial*. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Romero Acosta, K., & Ruiz, F. (2015). El trastorno de estrés postraumático en niños preescolares: una revisión literaria. *Katharsis*, (20), 145–167. <https://doi.org/10.25057/25005731.732>
- Rovira Salvador. I. (s.f). Trastorno de relación social desinhibida: síntomas, causas y tratamiento: Un patrón de comportamiento que aparece en niños y niñas de muy corta edad.<https://psicologiaymente.com/desarrollo/trastorno-relacion-social-desinhibida>
- Salazar-Vergel, A., & Contreras-Cáceres, M. E. (2020). Inicios, desarrollo y auge de los negocios virtuales. *Reflexiones Contables (Cúcuta)*, 3(2), 57–67. <https://doi.org/10.22463/26655543.2975>
- Sánchez-Mojica, K. Y., Herrera-Rubio, J. E., Martínez-Parada, M., & Pérez-Domínguez, L. A. (2018). Aplicación móvil como estrategia para la comercialización de productos agropecuarios. *Respuestas*, 23(1), 52–59. <https://doi.org/10.22463/0122820X.1335>
- Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?, *Revista Salud Uninorte*, 35 (1): 156-184.

Vera Millalén, F. (2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: Clave para el desarrollo de capital humano avanzado, *Revista Akadèmeia*, 15(1)

Villafrade Vargas, A. Palacios Osma, J.I.. (2013). Propuesta de Implementación de un Modelo de Teletrabajo. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (12), 17-31. <https://doi.org/10.4304/risti.12.17-31>