

COLECCIÓN

NODUM



*Comprometidos con
el medioambiente*

Malestar en el trabajo en contextos de pandemia

Anderson Gañán Moreno
Johnny Orejuela
–Editores académicos–



PATROCINAN:



Malestar en el trabajo en contextos de pandemia / Delio Ignacio Castañeda Zapata... [et al] ; editores académicos Johnny Orejuela, Anderson Gañán Moreno.– Medellín: Editorial EAFIT, 2022
252 p.; 17 x 24 cm. – (Colección Nodum)

ISBN 978-958-720-772-9

ISBN 978-958-720-773-6 (versión EPUB)

1. Psicología industrial. 2. Estrés en el trabajo. 3. Teleconmutación – Aspectos psicológicos. 4. Trabajo en casa – Aspectos psicológicos. 5. Covid-19 (Enfermedad). 6. Psicología - investigaciones. I. Orejuela, Johnny, edit. II. Gañán Moreno, Anderson, edit. III. Tít. IV. Serie

155.9042 cd 23 ed.

M246

Universidad EAFIT – Centro Cultural Biblioteca Luis Echavarría Villegas

Malestar en el trabajo en contextos de pandemia

Primera edición: junio de 2022

© Anderson Gañán Moreno, Johnny Orejuela –Editores académicos–

 <https://orcid.org/0000-0001-5890-2187>

 <https://orcid.org/0000-0001-9181-463X>

© Editorial EAFIT

Carrera 49 No. 7 sur - 50

Tel.: 261 95 23, Medellín

<http://www.eafit.edu.co/fondoeditorial>

Portal de libros: <https://editorial.eafit.edu.co/index.php/editorial/index>

Correo electrónico: fonedit@eafit.edu.co

ISBN: 978-958-720-772-9

ISBN:978-958-720-773-6 (versión EPUB)

DOI: <https://doi.org/10.17230/9789587207729lr0>

Editor: Cristian Suárez Giraldo

Diseño y diagramación: Alina Giraldo Yepes

Imagen de carátula:1913052853, ©shutterstock.com.

Universidad EAFIT | Vigilada Mineducación. Reconocimiento como Universidad: Decreto Número 759, del 6 de mayo de 1971, de la Presidencia de la República de Colombia. Reconocimiento personería jurídica: Número 75, del 28 de junio de 1960, expedida por la Gobernación de Antioquia. Acreditada institucionalmente por el Ministerio de Educación Nacional hasta el 2026, mediante Resolución 2158 emitida el 13 de febrero de 2018

Prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio o con cualquier propósito, sin la autorización escrita de la editorial

Editado en Medellín, Colombia

Contenido

Prólogo

Delio Ignacio Castañeda Zapata..... 9

Presentación

Anderson Gañán Moreno y Johnny Orejuela..... 13

Capítulo I.

Las clínicas del trabajo: una subdisciplina de análisis crítico del malestar en el trabajo contemporáneo

*Sigmar Malvezzi, Johnny Orejuela, Andrés Vásquez
y Ana Magnólia Mendes*..... 17

Capítulo II.

Aportes de la psicología desde el campo organizacional para el manejo del tecnoestrés

Milena Villamizar Reyes y Silvia Morales Tobón..... 43

Capítulo III.

Tecnoestrés académico en un grupo de estudiantes universitarios derivado de la virtualidad obligatoria a causa del covid-19

Anderson Gañán Moreno y Johnny Orejuela..... 57

Capítulo IV.

Ir más allá de la pandemia, a condición de servirnos de ella: pensar de nuevo, hacerlo mejor

*Alejandro Correa Penagos, José Fernando Ortiz Zapata,
Germán Darío Ortiz Zapata, John Jairo Quiceno Cano, Nora Zuluaga
y Paola Duque Quintero* 79

Capítulo V.

Una mirada psicodinámica a los procesos de selección de personal en la nueva normalidad, derivada de la pandemia del covid-19

Paulina Barrero Amórtegui y Johnny Orejuela.....113

Capítulo VI.

Malestar y placer en el trabajo digitalizado: estudio de caso con socioconductores de aplicaciones digitales de la ciudad de Medellín (Colombia)

Geraldine Betancur Espinosa y Anderson Gañán Moreno143

Capítulo VII.

Tecnoestrés laboral en psicoterapeutas, derivado de la implementación obligatoria de servicios de telepsicología para prevenir el covid-19 en Colombia

*Sandra Catalina Moreno Cabezas, Lina María Pérez Cortés
y Sergio Gómez Vidales*161

Capítulo VIII.

Afectaciones fisiológicas como consecuencia del tecnoestrés en la época del covid-19

Camilo Alberto García Gómez191

Capítulo IX.

Placer y malestar en los entrenadores deportivos,
procedentes de la modalidad virtual del entrenamiento
deportivo en una universidad privada de Medellín

Jóhnatan Julián Correa Pérez201

Capítulo X.

Tecnoestrés laboral en trabajadores colombianos
del área de sistemas, derivado de la virtualidad
obligatoria para la prevención del covid-19

Juan Gabriel Velásquez Franco, Carolina Escobar Saltarén

y Anderson Gañán Moreno223

Sobre los autores247

Prólogo

El año 2020 será recordado en la historia de la humanidad por la pandemia del covid-19. En el momento de editar este libro, de acuerdo con el portal de la Universidad de Johns Hopkins, se contabilizaban más de cien millones de contagios y más de dos millones de muertes a causa del virus. Las cifras siguen creciendo.

Antes del 2020, la transformación digital era una realidad que casi todas las organizaciones aceptaban como necesaria; sin embargo, el ritmo de su implementación estaba por debajo de la velocidad de la generación de innovaciones tecnológicas. Con los cerramientos decretados por la mayoría de los países del mundo para contener la pandemia, el entendimiento y la gestión digital en el trabajo se volvieron imperativos.

Los trabajadores de muchos sectores que conservaron sus empleos tuvieron que adaptar sus hogares como espacios laborales y sumar a sus agendas diarias tiempo para aprender a usar herramientas digitales y para realizar tareas adicionales, como el acompañamiento de sus hijos en las rutinas escolares. Las horas de descanso se redujeron y las fuentes de estrés incrementaron.

En este contexto se hace vigente el concepto de *tecnoestrés*, entendido como un estado psicológico negativo resultante del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, ya sea por el déficit en las habilidades requeridas para usarlas adecuadamente, por actitudes y creencias desfavorables frente al tema o por un desbalance entre las demandas tecnológicas y los recursos del individuo (Cuervo, Orviz, Arce y Fernández, 2018; Salanova, 2007).

Estudios recientes han documentado el impacto negativo del tecnoestrés en el individuo y en la organización, que se manifiesta por ejemplo en la disminución de la satisfacción laboral (La Torre, Esposito, Sciarra y Chiappetta, 2019) y en comportamientos que atenúan el desempeño, como escapar temporalmente de las tareas laborales (Gugercin, 2020). El tecnoestrés afecta la percepción del trabajador sobre el bienestar en el trabajo, ya sea si se entiende de forma

hedónica, es decir, como la obtención del placer y la evitación del dolor (Diener y Lucas, 2000), o de forma eudaimónica, es decir, centrada en la autorrealización (Ryff y Singer, 2000).

El presente libro, titulado *Malestar en el trabajo en contextos de pandemia*, agrupa nueve estudios, llevados a cabo en Colombia, sobre las realidades laborales de los trabajadores en tiempos de pandemia. La mayoría de los autores se concentra en el fenómeno del tecnoestrés, y la metodología de estudio predominante es la cualitativa.

El primer capítulo es teórico, en el cual se presentan algunos conceptos básicos de las clínicas del trabajo y que tienen relación directa con el malestar laboral derivado de la pandemia en los trabajadores. El segundo capítulo del libro, escrito por Milena Villamizar y Silvia Morales, hace una revisión histórica del concepto de tecnoestrés y su presencia en las nuevas dinámicas laborales generadas por la pandemia del covid-19, que implican trabajar desde la casa, amalgamando los horarios laborales y de descanso, y vulnerando la privacidad. La pregunta central del capítulo es ¿cómo la psicología organizacional puede aportar al afrontamiento del tecnoestrés? Para contestarla se presentan múltiples estudios, algunos de ellos publicados en tiempos de covid-19.

El capítulo de Anderson Gañán y Johnny Orejuela presenta un análisis sobre el tecnoestrés de los estudiantes universitarios, asociado con la virtualidad obligatoria en tiempos de coronavirus. En este estudio de caso se identificaron algunos factores asociados al tecnoestrés, como el déficit de recursos tecnológicos para lograr los objetivos de aprendizaje, lo poco amigables que son percibidas algunas de las herramientas tecnológicas, así como el bajo nivel que tienen algunos alumnos con respecto a las habilidades tecnológicas relacionadas.

El cuarto capítulo, escrito por Alejandro Correa, Germán Ortiz, José Ortiz, Paola Duque Quintero, John Quiceno, presenta el caso de una firma de ingeniería que se adaptó rápidamente a las condiciones de la pandemia. Los autores reflexionan sobre el potencial de los eventos adversos como oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

El trabajo presentado por Paulina Barrero y Johnny Orejuela es un abordaje psicodinámico de los procesos de selección llevados a cabo durante la pandemia. Aunque la convocatoria y algunas pruebas técnicas de los procesos de selección ya tenían una historia de virtualidad en muchas empresas antes de la pandemia, otras actividades, como las entrevistas, se pusieron en práctica a distancia. En su estudio cualitativo los autores documentan las fuentes de bienestar y malestar de quienes lideraron dichos procesos de selección.

El siguiente capítulo fue escrito por Geraldine Betancur y Anderson Gañán. En su estudio descriptivo, con conductores de firmas que utilizan aplicaciones digitales en Medellín, se documentan sus fuentes de placer y malestar, y las estrategias para enfrentar el displacer. Se hace una crítica a este tipo de trabajo, considerado por los autores como flexibilizado y precarizado.

Sandra Moreno, Lina Pérez y Sergio Gómez describen un estudio sobre el tecnoestrés laboral en psicoterapeutas que prestan servicios de telepsicología. A partir de las entrevistas realizadas se identifican fuentes del tecnoestrés como las limitaciones para percibir el lenguaje no verbal del interlocutor y no tener control del espacio físico.

Camilo García, en su trabajo sobre las afecciones fisiológicas como consecuencias del tecnoestrés en épocas de covid-19, presenta una revisión de los conceptos *estrés* y *tecnoestrés*, las diferentes respuestas al estrés y las respuestas hormonales ante los sistemas afectados en el individuo.

A continuación, en el libro se desarrolla el estudio de Jóhntan Correa sobre las vivencias de placer y malestar en el trabajo virtual de entrenadores deportivos de Medellín. Se identifican experiencias de malestar como los problemas causados por las fallas en la conexión a internet y la falta de contacto físico con los deportistas. A la vez, vivencias de placer como la percepción de aprendizaje y el desarrollo de habilidades relacionadas con la virtualidad.

Finalmente, el capítulo de Juan Velásquez, Carolina Escobar y Anderson Gañán hace referencia a una investigación realizada con profesionales del área de sistemas, acerca del tecnoestrés laboral derivado de la virtualidad. Algunas de las causas del tecnoestrés de estos profesionales son la pérdida de la privacidad y la presión para alcanzar altos niveles en sus habilidades tecnológicas, pues se espera que ellos sean los que resuelvan los problemas difíciles.

Delio Ignacio Castañeda Zapata

Ph. D. Comportamiento Organizacional
Pontificia Universidad Javeriana

Referencias

Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S., y Fernández, I. (2018). Tecnoestrés en la sociedad de la tecnología y la comunicación: Revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25.

Diener, E., y Lucas, R. (2000). Subjective emotional well-being. En M. Lewis y J. Haviland (eds.), *Handbook of emotions*, 2.^a ed., pp. 325-37. New York: Guilford.

Gugercin, U. (2020). Does techno-stress justify cyberslacking? An empirical study based on the neutralization theory. *Behavior and Information Technology*, 39(7), 824-836.

La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., y Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of techno-stress: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13-35.

Ryff, C., y Singer, B. (2000). Interpersonal flourishing: A positive health agenda for the new millennium. *Personality and Social Psychology Review*, 4(1), 30-44.

Salanova, M. (2007). *Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo*. España: Editorial Universidad de Huelva.

Presentación

El presente libro surge de la necesidad de responder a diversas problemáticas ampliamente visibilizadas por la contingencia médica del covid-19, específicamente en el campo del malestar en el trabajo y las afectaciones de la salud mental que surgieron en los individuos. Una de las dificultades presentes en el 2021 a causa del covid-19 ha sido el proceso de adaptación a los cambios que exigen los cuidados para prevenir el contagio de la enfermedad. Estas adaptaciones se han dado esencialmente en el trabajo, e incluyen el teletrabajo, con el que, por medio de elementos comunicacionales tecnológicos, como las computadoras o los *smartphones*, los sujetos suplen el contacto presencial y la realización de una actividad laboral enfocada en lo físico. La dificultad para adaptarse al teletrabajo se da esencialmente por la pérdida de las relaciones de trabajo y del contacto social; también, porque al encontrarse gran parte de su tiempo frente a un aparato tecnológico, los sujetos terminan más agotados e incluso con mayores síntomas físicos y psicológicos.

De esta manera, se prevé la expresión del tecnoestrés en los trabajadores, en tanto los medios tecnológicos (TIC) no puedan suplir la presencialidad, en parte por la pérdida de información entre personas, lo que supone ineficiencia en la transmisión de la información, y también por las afectaciones negativas en las relaciones sociales entre los miembros de los equipos de trabajo.

Por otro lado, algunas dificultades que también adopta el mundo del trabajo son la pérdida de empleos y la contratación por prestación de servicios, con licencias no remuneradas. Lo anterior, debido a los problemas económicos que trae el covid-19, lo que implica para los individuos comenzar a adaptarse a un estilo de vida diferente, basado en la supervivencia con bienestar, que lleva al sujeto a dejar sus lujos de lado y a pasar a suplir sus necesidades fisiológicas como le sea posible. Esto impide que el sujeto sienta autorrealización y placer, debido a que comienza a vivenciar el sufrimiento y la ansiedad, pues siente que no podrá

sobrevivir junto con sus compañeros de hogar y que no tiene posibilidades para recuperar su condición de trabajador, o a que acepte cualquier trabajo por un pago paupérrimo, que tampoco le servirá para suplir sus necesidades.

Aquellos sujetos que no han logrado adaptarse a los cambios que exigen las medidas de prevención por parte de los Gobiernos han tenido síntomas emocionales, lo que ha generado una nueva dificultad a la que los expertos en salud mental deben darle importancia, al igual que los propios sujetos, como responsables del cuidado.

Cada capítulo cuenta una historia, describe un estilo de vida, un motivo y una expresión de la subjetividad de cada uno de los individuos participantes, sea como autor, entrevistado o lector, en tanto pretende describir realidades individuales y colectivas que han aquejado a los sujetos, y brindarles nuevas herramientas de intervención y tratamiento para sobrellevar de mejor manera una contingencia médica o incluso una contingencia laboral. Por eso, cada capítulo presenta un sentido propio de las clínicas del trabajo y de las organizaciones, en tanto inicia con una conversación sobre el tecnoestrés laboral dentro de las organizaciones y sus efectos positivos y negativos en los trabajadores, incluyendo sus afectaciones fisiológicas.

Asimismo, algunos capítulos describen las vivencias de placer y malestar en el teletrabajo, en poblaciones poco investigadas, directamente relacionadas o alejadas de la tecnología, pues son los principalmente afectados por los cambios adaptativos que exigen la cuarta revolución industrial y una inevitable virtualidad, obligatoria para prevenir el covid-19. Por último, se presentan diferentes estudios de caso de las organizaciones, en los que se plantea la manera en que afrontan la contingencia médica como sujetos grupales, y cómo pueden servirse de la pandemia para crecer y darse a conocer en el mercado, esto como un punto común en todas las investigaciones, ya que los diferentes capítulos pretenden analizar los procesos de adaptación y habituación de los trabajadores.

El presente libro surge desde el Semillero de Investigación en Clínica del Trabajo y de las Organizaciones, fundado en el 2018, con el propósito de indagar por la relación sujeto-contexto-trabajo, y cuenta con la participación de diferentes investigadores, estudiantes y docentes de diversas universidades antioqueñas. Con este libro el semillero pretende aportar a la salud mental de los trabajadores, permitirles expresar sus sentimientos y darle voz desde lo empírico a lo olvidado, reprimido o guardado por los participantes. Nuestra invitación a los lectores es a identificarse, reencontrarse y darle sentido a su propia existencia,

a la labor que realizan y a la pandemia que actualmente se está viviendo, pues el libro se la ha jugado por trabajar las subjetividades de los individuos desde lo físico, lo relacional y lo psicológico, y por eso se ha trabajado desde la inter y la transdisciplinariedad, con diferentes profesionales y estudiantes de psicología, administración de empresas y fisiología.

Anderson Gañán Moreno

Coordinador del Semillero de Investigación
Clínica del Trabajo y las Organizaciones

Johnny Orejuela

Coordinador de la Maestría en Psicología del Trabajo
y las Organizaciones

-Editores académicos-

