

Demandas Tecnológicas, Laborales y Psicológicas del Teletrabajo durante la Pandemia por COVID-19

Adam Rosario-Rodríguez, Ph.D.

Universidad Albizu, San Juan, Puerto Rico

Andrés Cruz-Santos, Ph.D.

Universidad Albizu, San Juan, Puerto Rico

Juan A. González-Rivera, Psy.D.

Ponce Health Sciences University, Ponce, Puerto Rico.

Resumen

La presente investigación examinó las demandas tecnológicas, laborales y psicológicas del teletrabajo durante la pandemia por COVID-19. La muestra estuvo compuesta por 227 empleados que vivieron la transición de un empleo presencial y moverse a una modalidad de teletrabajo a consecuencias de la pandemia por COVID-19 en Puerto Rico. La muestra estuvo compuesta mayormente por mujeres (79.7%). Se utilizó un diseño no experimental transversal exploratorio-descriptivo. Los hallazgos principales indican que los participantes tenían el equipo necesario para trabajar desde su casa. Sin embargo, expresaron que no recibieron apoyo tecnológico para poder realizar el trabajo desde sus hogares, además de que el balance entre su vida familiar y su vida laboral se ha visto afectado negativamente. También, se observó un aumento en la carga laboral y los niveles de estrés. Estos hallazgos abren paso al estudio de los cambios de modalidades de trabajo (presencial y en línea) repentinas y su impacto en los trabajadores.

Palabras Clave: ciberpsicología, teletrabajo, trabajo a distancia, balance vida-trabajo.

Abstract

This research examined the technological, occupational, and psychological demands of teleworking during the COVID-19 pandemic. The sample consisted of 227 employees who experienced the transition from having a face-to-face job and moving to a teleworking modality due to the COVID-19 pandemic in Puerto Rico. The sample was composed mainly of women (79.7%). A cross-sectional non-experimental exploratory-descriptive design was implemented. The main findings indicate that the participants had the necessary equipment to work from home. However, they stated that they did not receive technological support to carry out work from home from their employer and that their work-life balance has been negatively affected. Also, an increase in workload and stress levels was observed. These findings open the way to studying sudden changes in work modalities (face-to-face and online) and their impact on workers.

Keywords: cyberpsychology, telework, remote work, work-life balance.

Notas de Autor. Adam Rosario-Rodríguez, <https://orcid.org/0000-0003-1603-5040>
Email: dr.adamrosario@gmail.com Andrés Cruz-Santos, <https://orcid.org/0000-0002-6071-8693> Email: andcruz@albizu.edu Juan A. González-Rivera, <https://orcid.org/0000-0003-0622-8308> Email: dr.juananibalgonzalez@gmail.com
Correspondencia relacionada a este artículo debe ir dirigida a:
dr.adamrosario@gmail.com

Los seres humanos están enfrentando una pandemia mortal desde comienzos del año 2020. Esta pandemia se debe a un nuevo virus dentro de la clasificación del coronavirus llamado SARS-CoV-2 que causa la enfermedad de coronavirus 2019 o mejor conocida como COVID-19 (Mayo Clinic, 2020). Ante esto, se han visto afectadas muchas organizaciones

debido a que han tenido que cesar operaciones, mientras que otras han adoptado el trabajo a distancia de forma repentina. Ahora tenemos a millones de personas trabajando por primera vez desde sus hogares de una forma abrupta, a la vez que tienen que lidiar con las tareas del hogar, ayudar con la educación de sus hijos, y estar pendientes de sus familiares entre otros asuntos.

Hasta el momento se sabe muy poco sobre la situación sobre la carga laboral y la carga psicológica que tengan las personas que ahora les toca trabajar desde sus hogares (Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020). Existen retos tecnológicos que algunos tendrán que lidiar, retos familiares, retos emocionales, retos personales, que deben ser estudiados. La situación económica se pueden volver un estresor para algunas personas por lo que se debe indagar al respecto, contextualizado por la pandemia del COVID-19. Sabemos que esta situación ha traído de golpe demandas laborales y psicológicas que antes de la pandemia no estaban, a lo que nos preguntamos lo siguiente: ¿Cómo perciben los empleados la carga laboral durante la pandemia del COVID-19? ¿Cómo estos empleados comparan su carga laboral y psicológica actual con la de su vida antes de la pandemia del COVID-19? ¿Estos empleados fueron orientados sobre lo que consiste el trabajo a distancia? ¿Las organizaciones modificaron los diseños de los puestos de trabajo para que se ajusten a la realidad del trabajo a distancia? ¿Cómo perciben estos empleados el balance vida-trabajo? ¿Cuál ha sido el dominio que tienen estos empleados sobre sus herramientas tecnológicas? ¿Cuál es el nivel de autoeficacia de estos empleados? ¿Se ha alterado la agenda diaria de estos empleados? ¿Cuál es el nivel de calidad de vida actual de los empleados? ¿Se han mantenido sus creencias religiosas y espirituales?

Para contestar estas preguntas de investigación, se pretende aplicar un diseño no experimental exploratorio-descriptivo. Con esto se busca conocer mejor las demandas tecnológicas y psicológicas que puedan estar experimentando los empleados que actualmente tuvieron que comenzar a trabajar desde sus hogares. De esta manera se puede tener una idea más clara de sus necesidades que puedan tener estos empleados y buscar alternativas para manejarlas.

Pandemias y SARS-CoV-2 (COVID -19)

A pesar del impacto que el COVID-19 ha tenido en nuestra sociedad, se debe tener en consideración que esta no es la primera pandemia que hemos atravesado. A través del tiempo el mundo ha sido impactado por pandemias de igual o peor magnitud que la que estamos experimentando actualmente. El Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) por sus siglas en inglés expone que, la pandemia de influenza de 1918 fue la pandemia más grave de la historia reciente (CDC, 2020). La epidemia de infección aguda desconocida del tracto respiratorio estalló primero en Wuhan, China, desde finales del 2019 (Yin & Wunderink, 2020). La Asociación Americana de Medicina Veterinaria (AVMA, 2020) menciona que el COVID-19 causa síntomas similares a los de la gripe en las personas. Algunos de estos síntomas incluyen; fiebre, tos y dificultad para respirar. La propagación de persona a persona se ha indicado como el principal medio de transmisión y parece ocurrir cuando hay contacto con las secreciones corporales de una persona infectada, como la saliva o las gotas de mucosa al toser o estornudar. Entidades como Mayo Clinic (2020) han sugerido que las personas que no muestran síntomas de la enfermedad pueden transmitir el COVID-19, por lo que es importante mantener la distancia social (aproximadamente 6 pies) y las protecciones pertinentes como el uso de mascarillas y

protectores de cara (face-shield) para prevenir la propagación de este.

Teletrabajo

Ante este momento histórico, la mayoría de los patronos de empresas públicas y privadas están exhortando a sus empleados a que trabajen desde sus hogares de manera remota. Esto, fomentando el teletrabajo como modalidad laboral para que algunas profesiones puedan seguir produciendo a pesar de las limitaciones que trae la pandemia por COVID-19. Durante la última década, han existido variaciones de las definiciones de teletrabajo dependiendo de contratos, ubicaciones y tareas (Gálvez et al., 2012) Así mismo, teletrabajo también puede denominarse como, trabajo móvil apoyado con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), en adelante, consiste en un modo relativamente nuevo de arreglos de trabajo alternativos (Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020); sin embargo, esta modalidad se desarrolló por primera vez en la década de 1970 (Nilles, 1975). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017), el teletrabajo se define como el uso de las TIC como, teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y/o computadoras de escritorio, para el trabajo que se realiza fuera de las oficinas del empleador. En otras palabras, el teletrabajo implica trabajo realizado con la ayuda de las TIC y realizado fuera de las facilidades físicas de las organizaciones, por lo general, en el hogar del empleado. A pesar de que varios autores se centran en la definición que vincula el teletrabajo con la idea de trabajar desde el hogar (Tavares, 2020), el teletrabajo sólo implica trabajar fuera de las instalaciones del empleador con el apoyo de las TIC y, por lo tanto, puede ocurrir desde múltiples ubicaciones (hogar, oficina alternativa y otros lugares) usando diferentes tecnologías (por ejemplo,

teletrabajo móvil) y con diferente frecuencia (Belzunegui-Eraso et al., 2013).

La Oficina de Administración de Personal de los Estados Unidos (OPM, 2020), define el teletrabajo como un acuerdo de trabajo que le permite a un empleado realizar sus labores profesionales, durante cualquier parte de las horas regulares pagadas, en un lugar de trabajo alternativo aprobado (e.j. hogar, centro de teletrabajo). En esencia, el teletrabajo son personas que realizan su trabajo en lugares diferentes de donde normalmente lo harían. Esto tiene sentido cuando se considera que "tele" proviene de la palabra griega que significa "desde la distancia", cuando se combina con el trabajo significa "trabajar desde la distancia" (OPM, 2020). Además, expone que el término teletrabajo se refiere a un acuerdo de flexibilidad laboral en virtud del cual un empleado realiza los deberes y responsabilidades de su puesto laboral, y otras actividades autorizadas, desde un lugar de trabajo aprobado que no sea el lugar desde el cual el empleado trabajaría de otra manera. Por otro lado, Kowalski y Swanson (2005) exponen que el teletrabajo se considera una de las mejores prácticas que permite a los empleados opciones flexibles para mejorar el balance vida-trabajo.

Para las organizaciones, el teletrabajo es una estrategia inteligente. No obstante, según Onakoya (2017) Estados Unidos tiene un bajo porcentaje de teletrabajadores con un 9%, aunque existe legislación para alentar y ordenar el teletrabajo. Europa, también tiene un porcentaje bajo de teletrabajadores con un 9%, en comparación con los mercados emergentes: Asia-Pacífico, 24%; América Latina, 25%; África y el Medio Oriente, 27% cada uno. El porcentaje más alto reportado fue en India con un 82% de teletrabajo al menos una vez a la semana, y el 57% son teletrabajadores frecuentes, algunos

como trabajos subcontratados (Onakoya, 2017). Estos números estarán por cambiar gracias a la situación mundial actual con la pandemia por COVID-19. Por otro lado, se han observado retos para los patronos sobre cómo mantener a los teletrabajadores conectados. Es por esto, que los gerentes de los teletrabajadores deben motivar e inspirar a los trabajadores fuera de vista y proporcionar un intercambio de información de gerentes a trabajadores y entre equipos de trabajo (Nicholas, 2014). Sin embargo, un sin número de problemas a distancia pueden ser el que los trabajadores no se conozcan entre sí (Reilly & Lojeski, 2009). Según Nicholas (2014), los gerentes también deben superar la falta de confianza para los trabajadores que se encuentran a millas de distancia. Ante esta situación, recomiendan intervenciones cara a cara. Pero cuando no es posible, se han utilizado plataformas como Skype, Facebook, Zoom, Microsoft Teams, y Discord entre otros, para dar alguna conexión entre equipos y líderes (Klein, 2008).

Aunque la implementación del teletrabajo tiene beneficios, las prácticas en toda Europa, y en particular, en el caso del teletrabajo en el hogar, se están moviendo más lentamente de lo esperado (Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020). La crisis económica se considera una razón que justifica este retraso, aunque el teletrabajo se atribuyó originalmente a la crisis del petróleo de la década de 1970 (Tavares, 2020). En este contexto, el teletrabajo ha experimentado repentinamente un aumento, como resultado de las medidas para proteger a los ciudadanos de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). A principios de 2020, varios gobiernos recomendaron que las empresas faciliten el teletrabajo para evitar que los empleados se reúnan juntos en un mismo lugar (Belzunegui-Erazo & Erro-Garcés, 2020). A pesar de que autores enfatizan la flexibilidad que posee el teletrabajo (Kowalski & Swanson 2005), no podemos descartar las circunstancias contextuales que

provocaron este cambio. Al mismo tiempo, la situación particular del COVID-19 presenta retrasos e imprevistos en las tareas diarias que desvían la atención de los empleados de las tareas rutinarias. Sin embargo, se sabe poco sobre cómo los empleados teletrabajan y reaccionan ante demandas complejas que puedan experimentar mientras trabajan desde sus hogares (Chong et al., 2020). Por tal razón, en esta investigación estaremos explorando las demandas tecnológicas, psicológicas, y laborales que puedan estar experimentando una muestra de teletrabajadores en Puerto Rico.

Método

Diseño y Procedimiento

Esta investigación emplea un diseño no experimental transversal con un alcance exploratorio-descriptivo (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). La propuesta fue aprobada por un comité para la ética en la investigación (IRB) de una universidad del sur de Puerto Rico. Esta investigación se llevó a cabo entre los meses de mayo-julio 2020. La investigación se llevó a cabo en línea a través de la plataforma PsychData y se hizo promoción a través de las redes sociales de Facebook, Instagram y Twitter. Todos los participantes tuvieron acceso a un consentimiento informado el cual les explicaba el propósito de la investigación, así como los derechos como participantes, información sobre la disposición de los datos, y números de teléfono y correos electrónicos a los cuales podía llamar en caso de necesitar aclarar dudas y preguntas relacionadas a la investigación. Cabe destacar que ningún participante utilizó estos medios para comunicarse con los investigadores. Una vez los participantes leían el consentimiento informado y aceptaban participar de la investigación, tenían acceso a los cuestionarios. Las personas

que no aceptaban participar de la investigación eran redirigidas por la plataforma de PsychData a la sección de agradecimientos.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 227 empleados que vivieron la transición de tener un empleo presencial y moverse a una modalidad de teletrabajo a consecuencias de la pandemia por COVID-19 en Puerto Rico. La mayoría de los participantes no habían tenido experiencia previa trabajando desde la casa (72.7%) y no recibieron algún tipo de adiestramiento sobre cómo trabajar desde sus casas (70.9%). La edad de los participantes fluctuó entre 21 a 69 años ($M = 43.24$, $DE = 11.09$). La mayoría de los participantes reportaron ser del género femenino (79.7%), heterosexuales (82.8%), casados (43.6%), con una preparación académica de maestría (47.1%), con hijos (59.9%), con un ingreso anual de \$51,000 o más (25.6%), los cuales se consideran practicantes religiosos (54.6%) pertenecientes la mayoría a la religión católica (27.8%). A los participantes se les preguntó si consideran que sus creencias religiosas influyen en su estilo de vida y la mayoría respondió que sus creencias influyen positivamente (58.1%).

Por otro lado, a las personas que respondieron que tienen hijos, se les preguntó por la cantidad de hijos que tienen a lo que la mayoría respondió entre 1 a 5 hijos ($M = 2.00$, $DE = 1.00$). La mayoría de estos padres indicaron que sus hijos viven con ellos (43.6%) y que asisten a una universidad privada (15.0%). La Tabla 1 presenta los datos sociodemográficos con todas sus categorías.

Tabla 1

Datos Sociodemográficos (n = 227)

	<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo		
Hombre	46	20.3
Mujer	181	79.7
Orientación Sexual		
Heterosexual	188	82.8
Gay	16	7.0
Lesbiana	9	4.0
Bisexual	7	3.1
Pansexual	2	0.9
Estado Civil		
Soltero/a	67	29.5
Casado/a	99	43.6
Con pareja conviviendo	26	11.5
Con pareja no conviviendo	14	6.2
Divorciado/a – Separado/a	19	8.3
Viudo/a	2	0.9
Preparación Académica		
Escuela Superior o menos	1	0.4
Grado Asociado o Curso Técnico	6	2.6
Bachillerato	62	27.3
Maestría	107	47.1
Juris Doctor	6	2.6
Doctorado	39	17.2
Post Doctorado	6	2.6
Ingreso Anual Aproximado		
\$0 - \$10,000	20	8.8
\$11,000 - \$20,000	40	17.6
\$21,000 - \$30,000	49	21.6
\$31,000 - \$40,000	44	19.4
\$41,000 - \$50,000	16	7.0

continúa

Tabla 1 (cont.)

	<i>f</i>	%
\$51,000 o más	58	25.6
Hijos		
Sí	136	59.9
No	91	40.1
Tipo de Institución Académica de los Hijos		
Escuela Pública Nivel Elemental	25	11.0
Escuela Pública Nivel Intermedio	10	4.4
Escuela Pública Nivel Superior	26	11.5
Colegio Privado Nivel Elemental	24	10.6
Colegio Privado Nivel Intermedio	12	5.3
Colegio Privado Nivel Superior	19	8.4
Universidad Pública	32	14.1
Universidad Privada	34	15.0

Medidas

Se utilizaron dos cuestionarios para esta investigación, 1) un cuestionario de datos sociodemográficos, y 2) el cuestionario de demandas tecnológicas, laborales, y psicológicas para empleados diseñado para esta investigación. El cuestionario de demandas tecnológicas, laborales y psicológicas cuenta con 42 preguntas que se contestan con una escala de Sí, No, o No Aplica. En este cuestionario tiene nueve preguntas van dirigidas a evaluar ciertas demandas tecnológicas correspondientes al teletrabajo, 17 preguntas para las demandas laborales, y 16 para las demandas psicológicas. Debido a que el instrumento principal es un cuestionario descriptivo el cual fue diseñado para examinar si los empleados experimentan o no ciertas situaciones, conductas y emociones en sus trabajos desde el hogar, no se consideró calcular las propiedades psicométricas porque no tendría sentido psicométrico hacerlo para este tipo de instrumento.

Procedimiento en el Análisis de los Datos

Para analizar los datos se utilizó el programa IBM SPSS Statistics versión 26. Se realizaron análisis descriptivos (e.g. medidas de tendencia central, medidas de dispersión, análisis de frecuencias y porcentajes) para los datos sociodemográficos y para las preguntas del cuestionario de demandas tecnológicas, laborales y psicológicas.

Resultados

Demandas Tecnológicas

Al explorar las demandas tecnológicas en la muestra de participantes se encontró que el 69.2% de los participantes tienen el equipo necesario para trabajar desde sus casas. El 80.2% indicó que tiene el dominio de la tecnología necesario para realizar su trabajo desde su casa. En cuanto al estado de “on call” o de estar disponible siempre para una llamada, el 59.9% indicó que su trabajo le requiere estar siempre “on call”. El 89.9% indicaron que tuvieron que aprender a utilizar nuevas tecnologías, aplicaciones, y/o equipos para poder realizar sus trabajos desde el hogar. El 52.9% expresaron que no recibieron apoyo tecnológico para poder realizar el trabajo desde sus hogares, y el 53.3% no recibió apoyo tecnológico de parte de su organización. No obstante, el 55.9% reportaron que recibieron apoyo tecnológico de parte de sus amistades para poder llevar a cabo sus trabajos desde el hogar. En cuanto al apoyo tecnológico de parte de la familia el 52.0% indicó que no recibió este tipo de apoyo de sus familiares. Además, una de las demandas tecnológicas que gran parte de la muestra experimentó fueron los problemas con el servicio de internet, representando esto un 70.0% de la muestra.

Demandas Laborales

En cuanto a las demandas laborales, el 79.7% indicó que su carga laboral aumentó. Se les preguntó a los participantes si su carga laboral ha sido la misma que antes de la pandemia por COVID-19 a lo que el 85.9% respondió que no. Se encontró que para el 74.0% de los participantes sus organizaciones no les orientaron sobre lo que conlleva el trabajo desde el hogar. Además, el 57.7% indicó que su organización modificó sus trabajos para que pudieran desempeñarlos desde el hogar. Respecto a las horas de trabajo, el 77.1% indicó que las horas que dedican a sus trabajos aumentaron. El 85.0% indicó que sus horas laborales no han disminuido, y el 80.2% indicó que su horario de trabajo no se ha mantenido igual desde que trabajan desde sus hogares. En cuanto a los problemas para llevar a cabo las tareas laborales desde el hogar, sólo el 50.7% indicaron que pueden realizar su trabajo sin problemas. De igual forma, el 90.3% de los participantes experimentaron un cambio en su agenda diaria desde que trabajan desde el hogar. Para el 57.7% de la muestra se le hace complicado trabajar desde sus casas. No obstante, el 59.9% indicó que no ha tenido pensamientos de abandonar su empleo. Desde un punto de vista positivo en cuanto a la seguridad, el 81.1% de los participantes indicaron que se sienten seguros trabajando desde sus hogares. En cuanto al horario de trabajo, sólo el 59.0% indicó que tiene un horario establecido para trabajar desde el hogar. Respecto a la flexibilidad, el 55.9% indicó que siente que el trabajo desde el hogar es más flexible ahora durante la pandemia que antes. Sabiendo que hay personas que tienen hijos, se les preguntó a los participantes si tienen que ayudar a sus hijos con sus tareas escolares a lo que el 33.9% respondió que sí, el 32.2% dijo que no, y el resto de los

participantes indicaron que esta pregunta no les aplica. En cuanto a los problemas económicos, sólo el 53.3% indicó que no han tenido este tipo de problemas. Por otro lado, se les preguntó a los participantes si han considerado cambiar de trabajo a lo que el 53.7% indicó que no.

Demandas Psicológicas

Respecto a las demandas psicológicas, el 88.5% indicó que siente que su nivel de estrés ha aumentado. El 63.9% indicó que el balance entre su vida familiar y su vida laboral se ha visto afectado negativamente. De igual forma, el 78.0% ha experimentado problemas para dormir, y el 63.4% indicó que no tenía problemas para dormir antes de la pandemia. En cuanto a la ansiedad, el 78.9% reportaron haber experimentado problemas de ansiedad recientemente. El 63.4% no puede desconectar sus pensamientos del trabajo una vez termina su jornada laboral diaria. Además, sólo un 55.1% sienten que su calidad de vida es buena. En cuanto a las creencias y prácticas religiosas, el 68.7% indicó que las ha mantenido, y respecto a las creencias y prácticas espirituales el 78.0% reportó que las ha mantenido durante la pandemia. Por otro lado, el 69.2% indicó que se ha sentido sin ánimos de trabajar recientemente y el 72.2% no se sienten productivos ahora al comparar sus trabajos antes de la pandemia. Positivamente, el 77.5% ha sentido el apoyo de sus familiares mientras trabajan desde sus hogares. No obstante, el 71.8% no siente que su organización se preocupa por su seguridad emocional y el 73.6% no siente que su organización se preocupa por su salud mental. Respecto a los hábitos alimenticios, el 84.6% experimentó cambios en sus hábitos, y el 59.5% entiende que sus hábitos alimenticios no son más saludables durante la pandemia al compararlo con sus hábitos antes de la pandemia.

Discusión

El propósito de esta investigación fue explorar las demandas tecnológicas, laborales y psicológicas que puedan estar experimentando una muestra de empleados con teletrabajo a consecuencia de la pandemia por COVID-19 en Puerto Rico. Los resultados obtenidos ayudaron a contestar las preguntas de investigación formuladas. De esta forma, se encontró que los empleados perciben una carga laboral mayor mientras trabajan desde sus hogares durante la pandemia por COVID-19 que antes de la pandemia. La carga laboral fue percibida como mayor, al igual que los estresores experimentados. Situaciones similares han sucedido en Europa donde Policías trabajando para la unión europea han demostrado altos niveles de estrés y un aumento en su carga laboral debido a la pandemia (Frankel et al., 2020). También, la mayoría de los empleados no fueron orientados sobre lo que consistía trabajar desde el hogar, lo cual es una preocupación seria que deben atender las organizaciones. Organizaciones del cuidado de la salud, también han demostrado dificultades en este proceso, donde hospitales que tienen profesionales de cuidado primario dando consultoría de forma asincrónica han tenido que organizarse para desarrollar adiestramientos que orienten a sus empleados sobre como ofrecer estos servicios desde el hogar (Price & Campbell, 2020).

Por otro lado, poco más de la mitad de los participantes indicaron que sus organizaciones modificaron sus puestos de trabajos para que se ajustaran a la realidad del trabajo a distancia, lo que es una preocupación porque un 42.3% de los participantes no recibieron este tipo de modificación lo que pudiera traer repercusiones en el desempeño y generar estresores por falta de ajuste en el diseño del puesto. Además, de por sí, los participantes reportaron experimentar un aumento en sus niveles de estrés desde que trabajan desde sus

hogares. También, la muestra reportó que su balance vida-trabajo se vio afectado desde que trabajan desde sus hogares. Esto no solo se observa en Puerto Rico, si no en otras partes del mundo. Como, por ejemplo, O'Donnell (2020) quien expone en su investigación, que el balance vida-trabajo se ha visto afectado, no solo en las grandes organizaciones, si no también, en organizaciones pequeñas como asilos y centros de cuidado.

No obstante, la mayoría entiende que tiene el dominio necesario de las herramientas tecnológicas para poder llevar a cabo sus tareas laborales desde sus hogares, sin embargo sólo la mitad de los participantes indicaron que pueden realizar sus trabajos sin problemas, lo que es un asunto preocupante porque hay otra mitad que sí está experimentando problemas para desempeñarse adecuadamente lo que puede repercutir en problemas también para la organización los cuales si no son atendidos adecuadamente pueden crear problemas mayores. De igual forma, la agenda diaria de los empleados se ha visto afectada desde que trabajan en sus hogares, y la calidad de vida percibida fue adecuada para la mitad de los participantes, lo que deja la otra mitad con una calidad de vida percibida inadecuada. Finalmente, se pudo observar que las creencias y las prácticas religiosas y espirituales de la muestra se mantuvo en aproximadamente dos tercios de la muestra. Los resultados de esta investigación nos muestran que las demandas tecnológicas y psicológicas en el teletrabajo han aumentado desde la pandemia. Al igual que investigaciones en Europa, las demandas laborales ante la pandemia han tenido un efecto en el bienestar de los empleados (Frenkel et al., 2020).

Recomendaciones para las Organizaciones

Recomendamos a las organizaciones que trabajen con el proceso de adiestrar a sus empleados para que tenga un mejor entendimiento de las tecnologías a ser utilizadas en el

diario por el empleado al trabajar desde sus hogares. Gracias a la pandemia, las plataformas y tecnologías digitales han recibido un incremento en su uso nunca antes visto. Es por esto, que estas plataformas y tecnologías se encuentran en un constante cambio para poder lidiar con la alta demanda. A consecuencia de esto, que una organización adiestre una sola vez al empleado sobre el uso de las plataformas y la tecnología, no garantiza que el empleado domine la plataforma en su totalidad. Se debe mantener un espacio continuo de educación, para que los empleados se mantengan a la vanguardia y preparados para el uso de la tecnología desde sus hogares.

Por otro lado, también recomendamos que se conozca cuál es la experiencia del empleado ahora en esta nueva modalidad de empleo. Se puede realizar encuestas, foros y grupos focales de manera sincrónica para que el empleado ventile, y ofrezca su opinión sobre lo que está experimentando mientras trabaja desde su hogar. Esto, puede provocar que el individuo se sienta escuchado por su patrono sobre su carga laboral y las demandas que le exige su organización como empleado. Además, estos procesos de ventilación emocional pueden ser manejados desde un programa de ayuda al empleado de forma individual. Estos cambios abruptos sin duda pudieron provocar sentimientos agrios en los empleados, y la estrategia de conocer la opinión de los empleados podría auxiliar estas preocupaciones. Por último, recomendamos a las organizaciones que ofrezcan adiestramientos sobre el balance vida-trabajo a sus empleados. Esta estrategia puede ayudar al empleado a afrontar sus dificultades laborales y personales dentro de esta nueva modalidad. La educación sobre la salud mental es un componente clave para el proceso de adaptación del empleado en todo tipo de trabajo. Es por esto, que

recomendamos que se desarrolle un plan continuo de adiestramientos e intervenciones auxiliadas por profesionales de la salud mental para que asistan de manera efectiva a todos los empleados sin importar su posición en la organización. De esta manera los empleados podrán sentir que sus patronos se preocupan por ellos y por su bienestar.

Limitaciones y Futuras Investigaciones

Entre las limitaciones de esta investigación se encuentra el tipo de muestreo que fue no probabilístico por disponibilidad lo que impide hacer generalizaciones a la población. Los datos fueron recopilados en línea, lo que impidió que personas fuera de las redes sociales de Facebook, Instagram y Twitter pudieran ser invitadas para participar, sin embargo, debido a que la recopilación de datos fue durante los meses de mayo a julio en Puerto Rico en donde se experimentó un toque de queda y por la seguridad de los investigadores y los propios participantes no era viable hacer una recopilación de datos de forma presencial. Otra limitación importante fue que no se les preguntó a los participantes sobre el tipo de industria y el tipo de organización para las cuales trabajan. Esta información pudo haber brindado mejor información sobre si las demandas tecnológicas, laborales y psicológicas se están experimentando de forma similar entre diferentes industrias y organizaciones.

Para futuras investigaciones se recomienda explorar si las demandas tecnológicas, laborales y psicológicas se mantienen en el tiempo en una misma muestra a través de un diseño longitudinal, mientras sea posible mientras dure la pandemia y un tiempo luego de que termine la pandemia. Además, se podrían incluir la evaluación de otras variables como la resiliencia para entender mejor el mecanismo por el cual los empleados a distancia se adaptan o no a sus nuevas

realidades y sus demandas tecnológicas, laborales y psicológicas a consecuencia de la pandemia por COVID-19

Conclusión

Al igual que la investigación realizada por Rosario-Rodríguez et al. (2020) sobre las demandas tecnológicas, académicas y psicológicas en la educación virtual, en esta investigación se pudo observar el mismo fenómeno, pero desde el lado de los empleados con teletrabajo a consecuencia de la pandemia por COVID-19. Esto, nos indica que el cambio abrupto de modalidades de trabajo y de estudio han mostrado tener un efecto en las personas sobre sus responsabilidades, tanto laborales como académicas. También, debemos añadir que aspectos como el estrés, la ansiedad y el balance vida-trabajo han sufrido un deterioro. A consecuencia de esto, es de suma importancia que se continúe con las investigaciones dirigidas a entender estos fenómenos para que se desarrollen ayudas y programas que asistan al empleado virtual en este proceso. No solo en su carga laboral, sino también en otros aspectos de la vida. Entendemos que el ser humano tiene la capacidad de adaptarse. Sin embargo, no podemos olvidar que el contexto donde ocurren estos cambios también muestra un impacto en el proceso de adaptación biopsicosocial de los individuos. Por lo tanto, es de suma importancia que se tome en consideración el impacto de las demandas tecnológicas, laborales y psicológicas en los empleados virtuales. Son los empleados los que garantizan el éxito de toda organización. Su salud integral debe ser siempre la prioridad de la organización para así continuar el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados.

Referencias

- Asociación Veterinaria de Medicina. (2020, May). *COVID-19 in humans*. <https://www.avma.org/resources-tools/animal-health-and-welfare/covid-19/covid-19-humans>
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the context of the COVID-19 crisis. *Sustainability*, 12(3), 2-6. <https://doi.org/10.3390/su12093662>.
- Belzunegui-Eraso, A., Erro-Garcés, A., & Pastor-Gosálbez, M. I. (2013). Telework as a driver of the third sector and its networks. In T. Torres-Coronas & M. Vidal-Blasco (Eds.), *Social e-enterprise: Value creation through ICT* (pp. 83-95). IGI Global.
- Center for Disease Control and Prevention. (2020, March). *1918 pandemic (H1N1 virus)*. <https://www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/1918-pandemic-h1n1.html>
- Chong, S., Huang, Y., & Chang, C. H. (2020). Supporting interdependent telework employees: A moderated-mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/apl0000843.supp>
- Frenkel, M., Giessing, L., & Egger-Lampl, S. (2020) The impact of the COVID-19 pandemic on European police officers: Stress, demands and coping resources, *Journal of Criminal Justice*. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101756>
- Gálvez, A., Martínez, M. J., & Pérez, C. (2012). Telework and work-life balance: Some dimensions for organizational change. *Journal of Workplace Rights*, 16(3-4), 273-297. <https://doi.org/10.2190/WR.16.3-4.b>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Klein, P. A. (2008). It's 9:05: Do you know where your workforce is? *Conference Board Review*, 46(2), 55-59.
- Kowalski, K. B., & Swanson, J. A. (2005). Critical success factors in developing teleworking programs. *Benchmarking: An International Journal*, 12(3), 236-249. <https://doi.org/10.1108/14635770510600357>
- Mayo Clinic. (2020, November). *Coronavirus disease 2019 (COVID-19)*. Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>
- Nicholas, A. (2014). Management and telework. In J. Wang (Ed.), *Encyclopedia of business analytics and optimizations* (pp. 1435-1445). IGI Global.
- Nilles, J. M. (1975). Telecommunications and organizations decentralization. *IEEE Transactions on Communications*, 23, 1142-1147. <https://doi.org/10.1109/TCOM.1975.1092687>
- Office of Personnel Management. (2020). *What is telework?*. Telework.gov. <https://www.telework.gov/about/>
- O'Donnell, L. (2020). Work-life balance: Balancing work and elder care through the coronavirus crisis. *Harvard Business Review Digital Articles*. <https://hbr.org/2020/03/balancing-work-and-elder-care-through-the-coronavirus-crisis>

- Onakoya, S. (2017) The role of remote working in export management: Determining how virtual organizations can manage remote working effectively. *Texila International Journal Of Management*, 4(2). <https://doi.org/10.21522/TIJMG.2015.04.02.Art002>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Teletrabajo*. <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8228.html>
- Price, D. W., & Campbell, C. M. (2020). Rapid retooling, acquiring new skills, and competencies in the pandemic era: Implications and expectations for physician continuing professional development. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 40(2), 74. <https://doi.org/10.1097/CEH.000000000000297>
- Reilly, R. R., & Lojeski, K. S. (2009). Leading the dispersed workforce. *Mechanical Engineering*, 131(11), 30-35. <https://doi.org/10.1115/1.2009-NOV-2>
- Rosario-Rodríguez, A., González-Rivera, J. A., Cruz-Santos, A., & Rodríguez-Ríos, L. (2020). Demandas tecnológicas, académicas y psicológicas en estudiantes universitarios durante la pandemia por COVID-19. *Revista Caribeña de Psicología*, 4(2), 176-185. <https://doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4915>
- Tavares, A. I. (2020) Telework and health effects review, and a research framework proposal. *Munich Personal RePEc Archive*. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/71648/1/MPRA_paper_71648.pdf
- Yin, Y., & Wunderink, R. G. (2018). MERS, SARS and other coronaviruses as causes of pneumonia. *Respirology*, 23(2), 130–137. <https://doi.org/10.1111/resp.13196>