



LAS CONDICIONES LABORALES Y EL COSTE HUMANO DE TRABAJAR DESDE CASA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Romero Cavalcante Gonçalves ^{1*}

Karla Carneiro Romero Correia ²

Ricardo de Assis Lopes Andrade ³

Resumen

La pandemia del COVID-19 hizo que muchas empresas tuvieran que recurrir al trabajo remoto en casa como alternativa para realizar sus actividades, sin embargo, el cambio repentino y sin una planificación adecuada repercutió en el aumento de las demandas laborales de los profesionales. Este estudio tuvo como objetivo investigar las condiciones de trabajo y el costo humano del trabajo en profesionales de una institución que realizaban actividades laborales en el home-office durante el período de pandemia de COVID-19. Se trata de una investigación cuantitativa y cualitativa, con entrevistas y aplicación de las escalas de Evaluación del Contexto Laboral y Evaluación del Costo Humano del Trabajo. Las escalas se respondieron a través de un formulario online y las entrevistas se realizaron a través de videoconferencia, utilizando un guión semiestructurado. El estudio incluyó a 33 empleados del sector administrativo de una institución educativa. Los resultados mostraron que la organización del trabajo es el principal factor de riesgo para la enfermedad. El costo cognitivo fue el factor más destacado como consecuencia del trabajo remoto. Se concluye que la modalidad de trabajo home-office, durante la pandemia, requirió el desarrollo de nuevas habilidades y adaptación a los cambios en el trabajo que favorecieron el aumento de la carga de trabajo mental. El estudio fue útil para señalar aspectos de mejora en el contexto del trabajo desde casa.

Palabras clave: Home-office. Condiciones de trabajo. Costo humano de la mano de obra.

WORKING CONDITIONS AND HUMAN COST OF WORKING FROM HOME IN TIMES OF PANDEMIC

Abstract

The COVID-19 pandemic has forced many companies to resort to remote work from home as an alternative to carrying out their activities. However, the sudden change without proper planning resulted in increased work demands for employees. This study aimed to investigate the working conditions and human cost of work among professionals at an institution who were working from home during the COVID-19 pandemic. This is a quantitative and qualitative study, involving interviews and the application of the Work Context Assessment and Human Cost of Work scales. The scales were answered using an online form and the interviews were conducted via videoconference, using a semi-structured script. Thirty-three employees from the administrative sector of an educational institution participated in the study. The results showed

¹ Universidad de Fortaleza - UNIFOR. * rosecavalcante.st@gmail.com.

² Universidad de Fortaleza - UNIFOR

³ Universidad de Fortaleza - UNIFOR



that work organization is the main risk factor for illness. Cognitive cost was the most prominent factor as a consequence of remote work. It is concluded that the home-office work modality, during the pandemic, required the development of new skills and adaptation to changes in work that favored the increase in the mental workload. The study was useful for pointing out aspects of improvement in the context of home-office work.

Keywords: Home office. Working conditions. Human cost of work.

1. INTRODUCCIÓN

La pandemia del nuevo coronavirus ha afectado gravemente a la salud pública, siendo el distanciamiento social y la restricción de movimiento algunas de las medidas adoptadas para mitigar la propagación del virus. Debido a esto, muchas empresas han tenido que recurrir al trabajo remoto desde casa como alternativa para realizar sus actividades. El trabajo desde casa, teletrabajo o home-office se refiere al acuerdo laboral en el que el empleado cumple con sus tareas y responsabilidades en casa, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El teletrabajo desde casa en tiempos de pandemia requiere arreglos de trabajo temporales y alternativos, que requieren responsabilidad compartida y compromiso por parte del empleador y el trabajador para mantener la continuidad del negocio y el empleo (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, 2020).

Debido al cambio repentino que llevó a los trabajadores a tener que trabajar desde casa, muchas empresas no pudieron suministrar adecuadamente los recursos necesarios para que los empleados realizaran su trabajo en condiciones adecuadas. Así, los trabajadores tuvieron que montar un espacio de oficina en sus viviendas con el mobiliario del que disponían, teniendo que compartir el lugar con otras personas, además de utilizar ambientes con una doble función. Todo ello conlleva a unas condiciones de trabajo que se traducen en malestar y posibles enfermedades futuras (DAVIS et al, 2020).

Además, los cambios en las condiciones y organización del trabajo repercuten en cambios relevantes en la productividad, que tiende a disminuir (MORETTI et al, 2020). En este caso, es necesario considerar las demandas cognitivas y emocionales que emergen en el contexto de la pandemia, contribuyendo a la caída de la productividad (MARTINS; AARÓN; BASTOS, 2020).

Este estudio tuvo como objetivo investigar las condiciones de trabajo y el costo humano del trabajo en profesionales de una institución que realizaban actividades laborales en el home-office durante el período de pandemia de COVID-19.



2. METODOLOGÍA

El estudio se llevó a cabo en el sector administrativo de una universidad privada de mayo a junio de 2020. Los participantes fueron 33 empleados de los sectores de Recursos Humanos, Tecnologías Educativas y Compras. La muestra estuvo constituida mayoritariamente por hombres (57,6%), casados (57,6%) y con posgrado (54,6%). El grupo de edad predominante es el de 25 a 35 años (45%). La mayoría de los participantes tiene menos de 5 años de antigüedad en la institución (60,6%) y en su puesto actual (78,8%).

Se utilizó una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Para el enfoque cuantitativo, se utilizaron las escalas de Evaluación del Contexto Laboral (EACT) y Evaluación del Costo Humano del Trabajo (EACHT) (MENDES; FERREIRA, 2007). Los datos cualitativos se recogieron a través de entrevistas por videoconferencia, utilizando un guión semiestructurado.

La Escala de Evaluación del Contexto Laboral consta de tres factores, a saber: organización del trabajo; condiciones de trabajo; y las relaciones socioprofesionales. La Escala de Evaluación del Costo Humano de la Mano de Obra también se compone de tres factores, a saber: costo físico; costo cognitivo; y el costo afectivo. Cada factor presenta un conjunto de ítems que se evalúan mediante respuestas del 1 al 5. La interpretación se obtiene a través de la media de los ítems de cada factor, donde: medias superiores a 3,7 puntos significan una situación de gravedad; promedia entre 2,3 y 3,69 puntos, situación crítica; y medias por debajo de 2,9, una situación satisfactoria.

Al responder el cuestionario, se pidió a los participantes que evaluaran el último mes de trabajo, por lo tanto, se referían al período de distanciamiento social con las actividades de teletrabajo.

El análisis cuantitativo se realizó mediante estadística descriptiva utilizando Excel. Para el análisis cualitativo se utilizó la técnica de Análisis de Contenido.

3. RESULTADOS

La EACT evalúa las representaciones relacionadas con la organización del trabajo, las relaciones socioprofesionales y las condiciones de trabajo (MENDES; FERREIRA, 2007). El promedio general obtenido en el EACT fue de 2,21, lo que representa una clasificación positiva, sugiriendo un nivel de satisfacción general relacionado con el contexto laboral. Sin embargo, el factor Organización del Trabajo presentó un promedio moderado, siendo la dimensión que más negativamente fue evaluada en esta categoría, como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1. Promedio e interpretación de la Evaluación del Contexto Laboral**

Factor	Promedi	Interpretación
Organización del trabajo	2,9	Moderado
Condiciones de trabajo	1,9	Positivo
Relaciones Profesionales	Socio- 1,8	Positivo

Los aspectos mejor evaluados fueron los relacionados con la adecuación de las condiciones de trabajo, la seguridad en el trabajo, la integración y la cooperación entre profesionales. En este caso, las condiciones físicas de trabajo se consideran no precarias y sin riesgos de seguridad, y el entorno es favorable para las relaciones socioprofesionales. Desde la perspectiva de los participantes, trabajar desde casa aporta la comodidad y la seguridad de estar en casa. Como dijo uno de los entrevistados: "trabajar desde casa es mucho más cómodo, si quiero dormir hasta tarde y despertarme un poco más tarde puedo hacer mis actividades".

Los aspectos más negativamente evaluados fueron la división entre los que planifican y los que ejecutan, la inspección del desempeño, las tareas repetitivas y la presión por los plazos. El teletrabajo parece afectar, principalmente, a la forma en que se organiza el trabajo, especialmente en lo que respecta al contenido de la tarea y la supervisión. Como la mayoría de los participantes realizan actividades administrativas, se considera que el trabajo tiende a tener cierta repetitividad, independientemente de que la actividad sea a distancia. Sin embargo, es posible que el trabajo remoto haya exacerbado los aspectos de la demanda de desempeño de los líderes, quienes también han tenido que adaptarse a los rápidos cambios en la forma en que trabajan, sin la preparación adecuada.

En las entrevistas, los trabajadores relataron como ventajas de trabajar desde casa la flexibilidad de horarios, más tiempo libre para no perder tiempo en desplazamientos, desarrollo de nuevas habilidades y mayor interacción con la familia. Entre las desventajas, citaron el aumento en el número de tareas, el excesivo seguimiento electrónico, los horarios de trabajo irregulares, el exceso de reuniones, las dificultades para acceder a la información, lo que confirma el énfasis en los aspectos de la organización del trabajo. Además, los entrevistados también consideraron el uso de la tecnología (incluida la conexión a internet), el ruido, la falta de espacio, las interrupciones debidas al trabajo desde casa y la falta de interacción con los compañeros como factores obstaculizadores



En cuanto al tiempo dedicado al trabajo en casa, los participantes relataron que era difícil organizar el horario de trabajo, como se ve en la declaración de este entrevistado:

No existe tal cosa, son las nueve y media de la noche estás en WhatsApp trabajando. No hay un horario de trabajo fijo propiamente dicho, de modo que realmente puedas estar en tu trabajo y luego irte a casa, tratas de organizarte, pero cuando el trabajo llega a tu casa, la dificultad se vuelve aún mayor, ¿verdad?

La organización del trabajo es considerada una fuente importante de sufrimiento psíquico, especialmente cuando restringe el espacio de libertad para utilizar los recursos de la inteligencia y la creatividad de los trabajadores, lo que también compromete la productividad y la calidad del trabajo (MENDES, 2007). Así, más que las condiciones físicas de trabajo, se muestra que la organización del trabajo es el mayor factor de riesgo de enfermedad para los trabajadores que trabajan desde casa.

El ECHT presentó una media global de 2,55, lo que representa una evaluación moderada y crítica. El costo cognitivo fue el que obtuvo la evaluación más negativa o severa, mientras que el costo afectivo fue moderado y el costo físico fue positivo, con menor impacto en el agotamiento laboral, como se puede observar en la Tabla 2.

Tabla 2. Promedio e interpretación de la Evaluación del Costo Humano del Trabajo

Factor	Promedio	Interpretación
Costo físico	1,6	Positivo
Coste cognitivo	3,7	Negativo
Costo afectivo	2,4	Moderado

Los ítems con menor implicación para el costo humano fueron los relacionados con los requerimientos físicos, como el manejo de objetos pesados, el uso de la fuerza física, estar de pie y subir y bajar escaleras. Los ítems que mostraron el costo más alto están relacionados con el costo cognitivo, involucrando concentración mental, resolución de problemas, uso de la creatividad, realización de esfuerzo mental, uso continuo de la visión y manejo de imprevistos.

Los resultados apuntan a la excesiva carga de trabajo mental, que puede estar asociada al propio contenido del trabajo, pero también al trabajo desde casa, ya que este sistema requería el desarrollo de nuevas habilidades (como el uso de tecnologías y la participación en videoconferencias) y la adaptación al nuevo contexto laboral (como, por ejemplo, interrupciones y distracciones en la realización de tareas profesionales en el hogar). Cabe



destacar que una alta carga mental puede generar fatiga, lo que conlleva una reducción en la discriminación de señales y retraso en las respuestas sensoriales, además de una mayor dificultad para resolver problemas, cambios en la memoria y un aumento en la tasa de errores (BONFATTI, 2011).

En cuanto al costo afectivo, tener control de las emociones y tener que lidiar con órdenes contradictorias fueron ítems evaluados más negativamente, con clasificación moderada. Es posible que los participantes realicen tareas que requieran un cierto nivel de control emocional con el fin de evitar situaciones difíciles o conflictivas en las interacciones socioprofesionales. En este sentido, el costo afectivo puede agravar situaciones estresantes en el trabajo (ANTLOGA et al, 2014).

En las entrevistas, se destacó el costo afectivo del trabajo desde casa debido al aislamiento social y la no interacción con los colegas. Un entrevistado dijo: "la falta de convivencia es complicada, en el ámbito laboral se habla de un tema y de otro; Lo que echo de menos es la falta de convivencia con el equipo y con la gente con la que convivimos a diario".

Para hacer frente al costo humano del trabajo, los trabajadores desarrollan estrategias de mediación individuales y colectivas. Si estas estrategias no son efectivas, los trabajadores pueden experimentar sufrimiento e incluso enfermarse (ANTLOGA et al, 2014). En las entrevistas se identificaron las siguientes estrategias: tratar de mantener el horario de trabajo igual que en persona, tomar descansos durante el trabajo, evitar ver las noticias, realizar actividad física, ver películas. Estas medidas buscan mitigar no solo el costo de la mano de obra, sino también el sufrimiento psicológico derivado del aislamiento social durante el período de pandemia.

A partir de este estudio, se realizaron algunas recomendaciones para mejorar la salud y la calidad de vida de estos profesionales. Entre ellos, se mencionan: formación en el uso de las nuevas tecnologías, reuniones periódicas para la planificación y resolución de problemas, adecuación de las condiciones físicas del trabajo en casa, organización de la jornada laboral, desarrollo del liderazgo, aumento de la autonomía y el control sobre el trabajo, creación de sistemas de apoyo psicosocial.

4. CONCLUSIONES

El estudio permitió investigar el contexto laboral y el costo humano de trabajar desde casa. Los resultados destacaron la organización del trabajo como el principal factor de riesgo



para la enfermedad. La carga mental fue el factor más destacado como consecuencia del trabajo remoto durante la pandemia.

La pandemia de COVID-19 ha cambiado radicalmente la organización del trabajo, con implicaciones para la salud y el bienestar de los trabajadores. Los datos obtenidos en este estudio son útiles para buscar mejoras en el contexto del trabajo en casa. Se necesitan investigaciones futuras, especialmente de naturaleza longitudinal, para investigar los riesgos de enfermedad por trabajar desde casa.

REFERENCIAS

- ANTLOGA, C. S. et al. Contexto de trabalho e custo humano no trabalho em um órgão do poder judiciário brasileiro. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 19, p. 4787-4796, 2014.
- BONFATTI, R. J. Fisiologia do Trabalho. In: MÁSCULO; VIDAL. *Ergonomia: trabalho adequado e eficiente*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 132-166.
- DAVIS, K. G.; KOTOWSKI, D.D.; GERDING, T.; NAYLOR, J.; SYCK, M. The home office: ergonomic lessons from the “new normal”. *Ergonomics in design*, v. 28, 4-10, 2020. doi.org/10.1177/1064804620937907.
- FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Inventário sobre trabalho e adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: Mendes, A.M. (org) *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo (SP): Casa Psi, 2007. p. 111-22.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. *An employers' guide on working from home in response to the outbreak of COVID-19*. Geneva: International Labour Office, 2020.
- MARTINS, L. B.; AGUIAR, C. V. N. A.; BASTOS, A. V. B. COVID-19: seus impactos nas relações trabalho-família. In: QUEIROGA, F. (org.). *Orientações para o home office durante a pandemia da COVID-19* [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Artmed, 2020. p. 49-58.
- MENDES, A. M. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: ____ (org). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*, 2007. p. 29-48.
- MORETTI, A.; MENNA, F.; AULICINO, M.; PAOLETTA, M.; LIGUORI, S.; IOLASCON, G. Characterization of home working population during COVID-19 emergency: a cross-sectional analysis. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 17, 2020, <https://doi.org/10.3390/ijerph17176284>



5. RENUNCIA

Los autores son los únicos responsables de la información incluida en este trabajo y autorizan la publicación de este trabajo en los canales de difusión científica de ABERGO 2020.