

REPÚBLICA DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

TEMA:

**“ESTRÉS LABORAL EN LA MODALIDAD TELETRABAJO DURANTE
LA PANDEMIA SARS-COV-2, EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE QUITO”**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Magister en
Higiene y Salud Ocupacional**

Línea de investigación: Salud y bienestar integral

AUTOR:

Lissett Magaly López Ortiz, Psicóloga Industrial

DIRECTORA:

Mercedes Angélica García Pazmiño, PhD

ASESOR:

Héctor Leonardo Oña Serrano, MSc

Ibarra – Ecuador, febrero 2025

DEDICATORIA

A mi hermana Carmen López Ortiz por su cariño y espera y por las llamadas que no le pude hacer, pero sí por los maravillosos días que pasé antes de su partida.

*A mi esposo Max Cajas, por su extraordinaria forma de hacerme constante y persistente en este logro de obtener una maestría, el tiempo no fue el que se quiso sino el tiempo en que todo se alineó para realizarla.
¡Valió la espera!*

A mi Padre Ángel Rosendo López Goyes y a mi mamá en el cielo, Norma Ortiz Alarcón de López, les debo la vida entera y gracias por hacerme una persona de bien.

A mi familia, por siempre estar ahí con su respaldo de siempre en mis anhelos, desafíos y ganas de triunfar.

A mi estimado compañero PhD. Reinaldo por su apoyo y consejos.

La vida siempre será un paso a la vez.

AGRADECIMIENTOS

A todos los que contribuyeron en el desarrollo de este trabajo de investigación, de manera especial a mi Tutora PhD. Mercedes García por su dedicación y acompañamiento en este viaje académico; a mi Asesor Mgs. Doctor Leonardo Oña que en conjunto me brindaron su asesoramiento técnico y científico para la realización de mi tesis de maestría.

Expreso mis sinceros agradecimientos a la empresa donde laboro y a cada uno de mis compañeros participantes de esta investigación por su colaboración y apoyo en mi tema de interés que hizo posible la presente investigación al Trabajo de Grado.

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 21 de febrero de 2025

Dra. Mercedes Angélica García Pazmiño, PhD.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f)
Mercedes Angélica García Pazmiño, PhD.
C.C.: 1707049357



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago entrega del presente Trabajo de Grado a la Universidad Técnica del Norte, para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | | | |
|----------------------------|---|-----------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD | 0916997331 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES | LÓPEZ ORTIZ LISSETT MAGALY | | |
| DIRECCIÓN | LOS CIPRESES Y JOSE AMESABA, SECTOR SANTA LUCÍA | | |
| EMAIL | magaloor@hotmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO | 2802476 | TELÉFONO MÓVIL | 0969254163 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|------------------------------------|--|
| TÍTULO: | Estrés laboral en la modalidad teletrabajo durante la Pandemia SARS-CoV-2, en una Empresa Pública de Quito. |
| AUTOR (ES): | PSIC. IND. LÓPEZ ORTIZ LISSETT MAGALY |
| FECHA: DD/MM/AAAA | 21 de febrero 2025 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA DE POSGRADO | Maestría en Higiene y Salud Ocupacional |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA | Magister en Higiene y Salud Ocupacional |
| DIRECTOR | PhD. GARCÍA PAZMIÑO MERCEDES ANGÉLICA |

CONSTANCIA

La Autora, Lissett Magaly López Ortiz, manifiesta que la obra es objeto de la presente autorización es original y se la ha desarrollado sin violar derechos de autor de terceros. Por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 21 días del mes de febrero de 2025.

EL AUTOR:

Lissett Magaly López Ortiz

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTOS..... | ii |
| CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | iii |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE | iv |
| IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA | iv |
| CONSTANCIA | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN..... | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| INTRODUCCIÓN..... | xiv |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Planteamiento del Problema | 1 |
| 1.2. Preguntas de Investigación | 6 |
| 1.3 Antecedentes..... | 7 |
| 1.4 Justificación | 8 |
| CAPÍTULO II..... | 11 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 11 |
| 2.1. Marco Referencial | 11 |
| 2.2 Estado del Arte | 18 |
| 2.2. Marco Conceptual..... | 21 |
| 2.3. MARCO NORMATIVO | 23 |

| | |
|---|----|
| 2.3.1 Constitución de la República de Ecuador | 23 |
| 2.3.2 Código del Trabajo | 24 |
| 2.3.3 Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 | 24 |
| 2.3.4 Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 | 24 |
| 2.3.5 Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076 | 25 |
| 3. METODOLOGÍA..... | 26 |
| 3.1. Objetivos..... | 26 |
| 3.1.1. Objetivo general | 26 |
| 3.1.2. Objetivos específicos | 26 |
| 3.2. Hipótesis | 26 |
| 3.3. Diseño de Investigación | 26 |
| 3.3.1 Recolección de datos | 27 |
| 3.4 Datos Demográficos | 27 |
| 3.4.1. Población..... | 28 |
| 3.4.2. Muestra..... | 28 |
| 3.5. Criterios de la muestra..... | 29 |
| 3.5.1. Criterios de inclusión | 29 |
| 3.5.2. Criterios de exclusión..... | 29 |
| 3.6. Instrumentos | 29 |
| 3.6.1. Descripción del Instrumento | 29 |
| 3.6.1.1. Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS | 29 |
| 3.6.1.2. Ficha de Datos Sociodemográficos | 32 |
| 3.6.1.3. Entrevista semiestructurada para jefaturas | 32 |
| 3.6.2. Descripción del procesamiento de datos | 33 |
| 3.6.3. Variables de estudio..... | 33 |
| 3.7. Fases del Estudio | 35 |
| 3.8. Consideraciones bioéticas | 36 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| CAPÍTULO IV | 38 |
| 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 38 |
| 4.1 RESULTADOS | 38 |
| 4.1.1 Análisis cuantitativo | 38 |
| 4.1.2 Análisis cualitativo | 56 |
| 4.2 DISCUSIÓN | 68 |
| 4.3. CONCLUSIONES | 72 |
| 4.4. RECOMENDACIONES | 74 |
| CAPÍTULO V | 76 |
| 5. REFERENCIAS/BIBLIOGRAFÍA | 76 |
| Referencias | 76 |
| 5.2. ANEXOS | 86 |
| Anexo 1 | 87 |
| Anexo 2 | 88 |
| Anexo 3 | 89 |
| Anexo 4 | 90 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Alteraciones Físicas por órganos y sistemas | 13 |
| Tabla 2. Alteraciones psicológicas | 14 |
| Tabla 3 Normativa sobre Teletrabajo en Ecuador por Emergencia Sanitaria COVID - 19 | 16 |
| Tabla 4 Distribución de participantes | 29 |
| Tabla 5 Estresores por grupo con número de preguntas, rango y nivel de estrés | 30 |
| Tabla 6 Matriz de Nivel de Estrés | 32 |
| Tabla 7 Operacionalización de las variables de estudio | 34 |
| Tabla 8 Número de Servidores por Sexo y Grupo de Servidores..... | 38 |
| Tabla 9 Grupo Etario de Servidores | 38 |
| Tabla 10 Nivel de Escolaridad de los Servidores | 39 |
| Tabla 11 Estado civil de los servidores | 39 |
| Tabla 12 Calidad de servicio de Internet en domicilio | 40 |
| Tabla 13 Antigüedad laboral de los participantes | 40 |
| Tabla 14 Antigüedad, sexo y estrés laboral de los participantes | 41 |
| Tabla 15 Nivel de estrés laboral según servidores técnicos y administrativos... | 42 |
| Tabla 16 Pruebas de normalidad | 44 |
| Tabla 17 Prueba chi-cuadrado | 44 |
| Tabla 18 Nivel de estrés laboral de los servidores técnicos y administrativos... | 45 |
| Tabla 19 Grupo #1 Estresores Laborales Clima Organizacional | 45 |
| Tabla 20 Grupo #2 Estresores Laborales Estructura Organizacional..... | 46 |
| Tabla 21 Grupo #3 Estresores Laborales Influencia del Líder | 46 |
| Tabla 22 Grupo #4 Estresores Laborales Falta de Cohesión..... | 47 |
| Tabla 23 Grupo #5 Estresores Laborales Territorio Organizacional..... | 48 |
| Tabla 24 Grupo #6 Estresores Laborales Tecnología..... | 48 |
| Tabla 25 Grupo #7 Estresores Laborales Respaldo de Grupo..... | 49 |
| Tabla 26 Nivel de estrés por grupos de estresores..... | 49 |
| Tabla 27 Valoración Niveles de estrés con promedio y descripción..... | 50 |
| Tabla 28 Afectación de estrés laboral según sexo | 51 |
| Tabla 29 Afectación de nivel de estrés laboral según rango de edad y sexo..... | 52 |
| Tabla 30 Afectación de nivel de estrés laboral por departamento y sexo | 53 |
| Tabla 31 Nivel de estrés laboral por departamento, estado civil y tipo de servidor | 55 |

| | |
|---|----|
| Tabla 32 Unidades de Análisis | 56 |
| Tabla 33 Descripción de los participantes | 56 |
| Tabla 34 Categorización y codificación | 57 |
| Tabla 35 Matriz de categorización y subcategorización | 57 |
| Tabla 36 Teorización de categorías según percepción jefes | 59 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Modelo Orientado a la Dirección..... | 20 |
| Figura 2 Categorización axial y selectiva..... | 58 |
| Figura 3 Categorías centrales, intermedias y periféricas..... | 61 |
| Figura 4 Vinculación multisectorial de categorías CEM Sc Y DL..... | 62 |
| Figura 5 Vinculación multisectorial de categorías GT y Sp..... | 62 |
| Figura 6 Vinculación multisectorial de categorías GT y SMT y DL..... | 63 |
| Figura 7 Vinculación multisectorial de categorías CEM Sc, DL, GT, Sp y SMT | 64 |

RESUMEN

Introducción: La pandemia propició al teletrabajo; por lo que, se revisó la normativa e investigaciones sobre la nueva normalidad. **Objetivos:** Analizar el estrés laboral en la modalidad teletrabajo durante la pandemia SARS-CoV-2. **Metodología:** Mixta, el diseño cuantitativo es no experimental, transversal, alcance descriptivo, correlacional y explicativo, utilizó una ficha sociodemográfica y cuestionario de estrés laboral OIT-OMS; y el diseño cualitativo, es fenomenológico hermenéutico, se basó en entrevistas semiestructuradas. **Resultados:** Nivel bajo de estrés laboral predomina con el 81%; se identificó factores que pueden potenciarlo a Estructura, Falta de Cohesión, Clima Laboral, Influencia del Líder y Territorio; edad de 31 a 40 años concentra el 52.38% de servidores de los que el 5% tuvo estrés laboral afectados 1 hombre y 1 mujer administrativos que comprueba la hipótesis de investigación. **Hallazgos:** Datos discursivos arrojaron descripción de vivencias y experiencias intersubjetivas de los participantes sobre factores de estrés laboral en el teletrabajo, incorpora la percepción desde la experiencia vivida, espacialidad, corporeidad y la temporalidad para comprender desafíos y adaptaciones del teletrabajo. Así, de la categorización abierta se identificaron factores estresores a condiciones de espacio, mobiliario y sistemas de conexión, desempeño favorable, grupo de trabajo, supervisión y salud mental; el análisis selectivo profundo y multiaxial permitió generar hipótesis y la teoría fundamentada que busca comprender y explicar el estrés laboral durante la pandemia e identificó influencias, interacciones y formas de afrontamiento como manejo de tics, adaptación individual, apoyo de una red laboral colaborativa, experiencia en el puesto, sensación de control para mantener la salud mental. **Conclusión:** Destaca bajo nivel de estrés, prevención en niveles potenciales y reveló experiencias subjetivas percibidas como complejas y desafiantes; experiencia y conocimiento se observan como mecanismo protector. Se recomienda capacitaciones sobre manejo de estrés y promoción sobre el cuidado de la salud mental en teletrabajadores.

Palabras claves: Estrés laboral, teletrabajo, SARS-CoV-2, factores estresores, percepción de estrés laboral.

ABSTRACT

Introduction: The pandemic encouraged teleworking; Therefore, the regulations and investigations on the new normal were reviewed. **Objectives:** Analyze work stress in teleworking during the SARS-CoV-2 pandemic. **Methodology:** Mixed, the quantitative design is non-experimental, transversal, descriptive, correlational and explanatory scope, it used a sociodemographic sheet and an ILO-WHO work stress questionnaire; and the qualitative design, is hermeneutic phenomenological, was based on semi-structured interviews. **Results:** Low level of work stress predominates with 81%; Factors that can enhance it were identified: Structure, Lack of Cohesion, Work Climate, Influence of the Leader and Territory; Age of 31 to 40 years concentrates 52.38% of servers of which 5% had work stress affected 1 man and 1 woman administrative who verifies the research hypothesis. **Findings:** Discursive data provided a description of the participants' intersubjective experiences and experiences regarding work stress factors in teleworking, incorporating perception from lived experience, spatiality, corporeality and temporality to understand challenges and adaptations of teleworking. Thus, from the open categorization, stressors were identified such as space conditions, furniture and connection systems, favorable performance, work group, supervision and mental health; The deep and multiaxial selective analysis allowed the generation of hypotheses and grounded theory that seeks to understand and explain work stress during the pandemic and identified influences, interactions and ways of coping such as tic management, individual adaptation, support from a collaborative work network, experience in the position, feeling of control to maintain mental health. **Conclusion:** Highlights low level of stress, prevention at potential levels and revealed subjective experiences perceived as complex and challenging; Experience and knowledge are observed as a protective mechanism. Training on stress management and promotion of mental health care in teleworkers is recommended.

Keywords: Work stress, teleworking, SARS-CoV-2, stressors, perception work stress.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una problemática que se describe como “ la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka et al., 2004). En el contexto de la pandemia SARS-CoV-2, el teletrabajo surgió como una modalidad laboral de vital importancia, que desafió paradigmas tradicionales y transformó la operación de las organizaciones y del trabajador en la adecuación del puesto de trabajo en su hogar. Este cambio abrupto provocó aumento de los factores de estrés laboral ya que es nocivo para la salud mental, el desempeño y la productividad.

La OMS y la OIT, destacaron “la nueva modalidad cambió los patrones tradicionales de empleo y, en muchos casos, se instaló para quedarse o para formar parte de un modelo “híbrido” que ofrece numerosas ventajas, pero también peligros para la salud, por lo que es urgente regularlo con el fin de proteger a los trabajadores” (Naciones Unidas, 2022). Estimaciones preliminares de la OIT, antes de la pandemia indican que el teletrabajo era inferior al 3% en los mercados laborales de América Latina y el Caribe; y que para el peor momento de la crisis a junio 2020, 23 millones de personas teletrabajaron en la región (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

En este sentido, un estudio de la OIT encontró que el 41% de las personas que trabajan desde casa se sienten muy estresadas, en comparación con el 25% de las que trabajan fuera del hogar. Este fenómeno ha resaltado la necesidad de que los empleadores se aseguren de que su personal trabaje en un entorno seguro (Naciones Unidas, 2021).

En Ecuador, según el portal de Ministerio del Trabajo a agosto del 2021 (Ministerio del Trabajo, 2023), reportó que el 65,79% de los teletrabajadores pertenecen al sector público.

En el presente estudio, se analizó el nivel de estrés laboral que experimentaron los servidores técnicos y administrativos en la modalidad de teletrabajo durante la pandemia SARS-CoV-2 de una empresa pública de Quito; también se investigó los factores generadores de estrés laboral, se contrastó el estrés laboral según sexo, antigüedad y edad, y descripción de la percepción de 3 jefaturas participantes. Se aplicó metodología mixta; en lo referente al diseño cuantitativo es no experimental, transversal de alcance descriptivo, correlacional y explicativo; en lo pertinente al análisis cualitativo, el diseño es fenomenológico hermenéutico. Para la recolección de datos

cuantitativos, se utilizó una ficha sociodemográfica y el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS aplicado a una población de 42 trabajadores; y cualitativos, guía de entrevista semiestructurada aplicada a 3 jefaturas participantes, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

En el Estado del Arte, se examinan tres teorías científicas relevantes que son Interacción entre demandas, control y apoyo social, Modelo Dinámico de los Factores Psicosociales y el Modelo orientado a la dirección de Matteson e Ivancevich que sustentan el estudio para entender y explicar el fenómeno contemporáneo del estrés laboral en la modalidad teletrabajo. En el marco teórico se conceptualiza el estrés laboral, los tipos de estrés, factores desencadenantes, sus principales alteraciones físicas y psicológicas, el teletrabajo, uso de las tecnologías de la información y comunicación, las pandemias y su historia en la humanidad. En el marco normativo se destacan las regulaciones, directrices y normativas pertinentes sobre la salud mental y el teletrabajo que proporcionan una base sólida para comprender los factores que influyen en el estrés laboral durante la pandemia.

Los resultados del análisis cuantitativo denotan un nivel bajo de estrés laboral en el 81% de la población. Se comprobó la Hipótesis mediante las técnicas de estadística de la prueba de normalidad y del Chi cuadrado y es aceptada la hipótesis de investigación, puesto que, a nivel individual los servidores administrativos presentaron estrés y nivel alto de estrés laboral, pero que significativamente no se ve influenciado a nivel grupal.

Los grupos de estresores Estructura Organizacional (n=2), Falta de Cohesión (n=2), Clima Laboral (n=1), Influencia del Líder (n=1) y Territorio Organizacional (n=1) fueron percibidos por 2 servidores como factores estresores en nivel alto de estrés laboral los que pueden ser precursores de estrés laboral si no son gestionados o afrontados a tiempo.

En el análisis cualitativo basado en la percepción de los líderes departamentales, ilustrados en tablas y figuras mediante unidades de análisis, codificación y categorización, axial, selectiva y relación multicontraste de categorías para la generación de hipótesis, hallazgos que permitieron elaborar la teoría fundamentada.

El estudio concluye en su análisis cuantitativo, que el nivel de estrés laboral durante el teletrabajo se mantiene en nivel bajo, aunque ciertos factores como Estructura Organizacional, Falta de Cohesión, Clima Laboral, Influencia del Líder y Territorio Organizacional destacan como potenciales desencadenantes de estrés; afectó

ligeramente más a mujeres que a hombres. En el análisis cualitativo, los datos discursivos revelaron categorías de las experiencias y vivencias subjetivas de las jefaturas, destacando como factores estresores a las condiciones de espacio y mobiliario y sistemas de conexión, desempeño favorable, grupo de trabajo, supervisión y salud mental que compone un proceso complejo y desafiante ante las demandas de adaptación, el manejo de las TICS así como la separación de la vida familiar y laboral, rebasando las habilidades de afrontamiento para la preocupación excesiva, alteraciones nerviosas, trastornos del sueño.

En suma, el teletrabajo requiere una adaptación individual y el apoyo de una red laboral colaborativa para gestionar el estrés y mantener el bienestar mental. Las condiciones del entorno doméstico y el dominio de la tecnología influyen en la eficacia laboral y en la gestión del estrés. La satisfacción laboral se relaciona con la experiencia y la competencia en el puesto, lo que puede mitigar los efectos negativos del estrés laboral. La sensación de control y competencia por la antigüedad en el puesto contribuye a atenuar los impactos negativos del estrés en el teletrabajo.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Para enfrentar la crisis por la pandemia de SARSCOV-2; el primer trimestre del año 2021 por disposición de Ministerio del Trabajo se redujeron los sueldos de todos los servidores; así también, la jornada laboral de 8 a 6 horas, lo que ocasionó fragilidad en las economías de los trabajadores que enfrentaban la mantención de sus familias, de salud, de colegiatura e incluso pagos de hipotecas. Algunos Departamentos, se vieron también en la imposibilidad de gestionar actividades en el campo, debido a los contagios de las zonas de visita y de los servidores. Hasta cierto punto, esto pudo crear inconformidad por retrasos en los trabajos de construcción del sistema y el nuevo escenario del confinamiento y la incorporación del teletrabajo a la nueva normalidad.

Un informe de la OIT, 2020 nombrado por (Naranjo, 2020) no todas las organizaciones se encontraban familiarizadas con esta modalidad o no contaban con los recursos y factores indispensables para la implementación de teletrabajo, por lo que, la mayoría de las empresas se tuvieron que adaptar y crear las condiciones necesarias para experimentar el trabajo a distancia masivo más extenso de la historia.

Muchas empresas y trabajadores se vieron forzados a adaptarse a este nuevo modelo a través de cambios sustanciales:

- Por parte de las empresas tuvieron que asignar equipos móviles, otros trasladaron los equipos a sus hogares, y ampliar su red móvil a través de VPN (Virtual Private Network) acceso seguro y de ingreso a sus programas empresariales.
- A su vez, los trabajadores tuvieron que adecuar su espacio físico para teletrabajar, así como, coordinar actividades tanto del hogar como la oficina. A algunos les tocó comprar equipos para la educación de sus hijos.

Todo esto potenció el uso de la tecnología con herramientas digitales como Microsoft TEAMS y ZOOM, que muchos trabajadores no estuvieron familiarizados ni preparados para estos cambios imprevistos a raíz de la pandemia (Tito, 2022).

Incluir el trabajo de oficina en casa, el manejo de las tecnologías de la información y comunicación y el aislamiento provocó que los teletrabajadores experimenten un crecimiento de estrés laboral, que afectó su salud como su productividad y rendimiento.

A partir de estas consideraciones, para efectos del presente estudio investigativo y luego del seguimiento al tema en el ámbito científico se plantea que, el estrés laboral es una problemática frecuente en las organizaciones que afecta la salud de los trabajadores y ocasiona consecuencias adversas en el ambiente de trabajo debido a los cumplimientos productivos, satisfacción del cliente y las propias necesidades del trabajador. Este desajuste que provoca el estrés ocurre como una respuesta natural del individuo a un exceso de tensión que recibe y que al no contar con recursos para hacer frente a dicha situación estresante puede provocar problemas en su salud, que se reflejan en un bajo desempeño laboral y organizacional.

Como señala la Organización Mundial de la Salud – OMS, el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" (Estevez y Goicoechea, 2020).

Estas reacciones pueden ser emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales que son expresadas ante las exigencias profesionales que exceden a los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma notable en su puesto de trabajo.

En tal sentido, como expresó un representante de la OPS, que "El estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo — con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales — nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales" (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

Como resultado de la emergencia sanitaria del coronavirus (COVID-19) que se identificó en 2019 en Wuhan - China provocada por el virus SARS-CoV-2, es una enfermedad respiratoria muy contagiosa que se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada habla, tose, o estornuda (Ruiz y Jimenez, 2020).

Con la declaración de la pandemia SARS-CoV-2, las empresas ecuatorianas se acogieron a la modalidad teletrabajo, con el objetivo de salvaguardar la vida de sus colaboradores y mantener activos sus negocios o servicios. Si bien es cierto, desde el Ministerio del Trabajo se emitieron directrices para el establecimiento de esta nueva modalidad laboral, ésta introdujo cambios significativos a las condiciones laborales que

debieron ser enfrentadas tanto por los trabajadores y las empresas con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales; lo que provocó incertidumbre en los teletrabajadores.

Una de las primeras acciones fue la cuarentena mundial, que trajo consigo significativos cambios en las esferas social, política, económica y laboral. Como estrategias para reducir la transmisión del virus, los gobiernos optaron por el confinamiento y la implementación del teletrabajo; lo que puso de manifiesto que muchos trabajadores tenían que permanecer en casa; algunos solos, otros con familia, y otros con atención a familiares enfermos y con el miedo permanente al contagio; lo que reveló la necesidad de atender y cuidar también la salud mental de las personas, a fin de evitar un aumento drástico de las enfermedades psíquicas.

Con el confinamiento, el teletrabajo aceleró la adopción de la tecnología, mediante el uso de plataformas y herramientas que permitan la continuidad de los escenarios laborales y redefinió puestos de trabajo, modelos de producción, tipos de aprendizaje y de formas de comunicación, esta amplia variedad de factores y la falta de experiencia tecnológica en el personal, trajo consigo incertidumbres para enfrentar en la nueva normalidad del trabajo en casa conocido como teletrabajo.

Según Eurofound 2019, antes de la pandemia, solo una fracción de la fuerza laboral trabajaba ocasionalmente desde casa. La incidencia del teletrabajo regular u ocasional era aplicada en un 30% en países tales como Dinamarca, los Países Bajos y Suecia; hasta un 10% en República Checa, Grecia, Italia y Polonia; el 20% en Estados Unidos, 16% en Japón y el 1,6% en Argentina (Eurofound, OIT, 2019). Con la pandemia en Europa 4 de cada 10 personas se acogieron al teletrabajo por las directivas decretadas por los gobiernos.

Según (Pérez, 2010) citado por (Acosta y Maitta, 2022) el teletrabajo en ciertas ocasiones resulta favorable, pero en otras ocasiones resulta perjudicial al combinar al teletrabajo con una carga familiar, responsabilidades del hogar y ocupaciones personales desencadenan un gran estrés sobre el teletrabajador. Esta dificultad en la modalidad teletrabajo se dan en el momento que las horas de trabajo al ser ocupadas en otras ocupaciones se intentan recuperar en momentos destinados a la familia. Además, la sobrecarga de trabajo conlleva a perturbaciones psíquicas como irritabilidad, trastornos del sueño, problemas de concentración, fatiga mental.

Según la encuesta de la EU-OSHA a la población trabajadora Euro-barómetro Flash — OSH Pulse Salud y seguridad en el trabajo con posterioridad a la pandemia, más de

cuatro de cada diez trabajadores (44 %) afirman que su estrés laboral ha aumentado como consecuencia de la pandemia (OSHA EUROPA, 2022).

A nivel latinoamericano, la adopción del teletrabajo aumentó en un 40% a mayo del 2020 y el 66% de la población trabajadora se mantiene en teletrabajo. Países como Puerto Rico lidera la acogida al teletrabajo con 76%, seguido de México y Costa Rica con 74%; Argentina con 70%, Colombia con el 67%, Venezuela 54%, Uruguay 51%, Ecuador 48%, Panamá 45% y El Salvador con el 55%, esto como una forma de flexibilización laboral por las restricciones impuestas como medidas de contención de los contagios. (El Comercio, Perú, 2021).

El teletrabajo ofreció continuidad laboral, continuidad del giro de negocio de la institución; pero, disminuyó las posibilidades de conciliar y diferenciar la vida familiar y el trabajo.

Diferentes estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y entidades particulares evidencian una gran preocupación por el aumento del estrés laboral. Se calcula que más del 30% de la población mundial padece este mal, incluso en países industrializados la cifra alcanza niveles superiores. En América Latina, las estadísticas mencionan que cerca del 40% de los trabajadores ha tenido estrés en México, Argentina, Chile y Colombia (El Empleo, 2015).

De la misma forma, a nivel nacional, a partir del seguimiento realizado al tema se encuentra que, en Ecuador antes del 2020 la modalidad teletrabajo se aplicaba para casos especiales tales como mujeres embarazadas, personas con capacidades o necesidades diferentes; empresarialmente al no estar presente en las instalaciones de la institución se consideraba imposible de ser controlada y que se reduciría el desempeño y la eficiencia de los trabajadores; como consecuencia de las directrices emitidas por el Gobierno Nacional, estado de excepción, restricciones a la libertad de tránsito, suspensión de las clases; el portal web del Ministerio del Trabajo publica que hasta agosto de 2021 en teletrabajo emergente se encuentran 148.902 empleados del sector privado mientras que el sector público tiene 286.401 servidores (Ministerio del Trabajo, 2023).

Con las restricciones impuestas para evitar los contagios y conservar la vida de la población, algunos sectores como el de salud, agricultura, alimentos y los servicios estratégicos continuaron en actividad por su trascendencia en las necesidades básicas de

la población, y se puso en un segundo plano los aspectos psicológicos de este grupo de trabajadores y sus condiciones laborales.

Antes de la pandemia, según un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), más del 40% de los ecuatorianos tenía problemas de salud mental asociados a sus condiciones laborales. Uno de los segmentos más afectados son las mujeres, donde la incidencia del estrés laboral llega a superar el 60%, sobre todo en el rango entre 30 y 49 años (La Hora, Diario, 2022).

Para los sectores productivos del país tanto patronos y empleados, tenían la incertidumbre ante la pandemia de exponerse al contagio del virus y llevarlo a sus hogares y transmitirlo a sus seres queridos; es así como el Gobierno Ecuatoriano a través de Acuerdos Ministeriales dio directrices para regular el teletrabajo. Evidentemente el trabajo remoto se desarrolló en condiciones inadecuadas de iluminación, con ruidos frecuentes, mobiliario poco apropiado, aislamiento social y sumado a estas las tareas propias del hogar conjugada con la educación de los hijos en casa; lo que disminuyó en gran parte la interrelación de los puestos de trabajo, jerarquías, y se otorgó mayor énfasis a su población interna con niveles de vulnerabilidad (personal adultos mayores, con enfermedad catastrófica, mujeres embarazadas y en periodo de lactancia y personas con discapacidad) según los acuerdos realizados por la autoridad ecuatoriana.

Los constantes cambios y la incorporación del teletrabajo mostraron situaciones y habilidades que se requieren que los trabajadores desarrollen, tales como: conocimiento tecnológico, disciplina, organización, afrontamiento y abordaje en la solución de inconvenientes que surjan del conjunto de actividades propias del cargo de dicho trabajador, de tal forma que su desempeño y productividad sea óptimo con el trabajo desde casa.

Todo esto brindó un panorama de que la pandemia SARS-CoV-2, no solo trajo como consecuencias la pérdida de vidas humanas y de quebranto económico; sino que se evidenció un deterioro en la salud psíquica y emocional de los trabajadores con una considerable disminución del rendimiento laboral; ante este escenario mundial y nacional es importante que todas las organizaciones diagnostiquen las afectaciones de los ajustes laborales cambiantes en razón de la pandemia y que pueden ocasionar un impacto psicosocial en los empleados; esto a su vez repercute negativamente en el desempeño laboral de dichas instituciones.

Estudiar el estrés laboral en trabajadores de una empresa pública que están en la modalidad teletrabajo, resulta de gran relevancia justamente por las condiciones que tuvieron que enfrentarse durante la pandemia SARS-CoV-2, ya que, el cambio de la presencialidad al teletrabajo ocasionó como consecuencia un estrés laboral en aumento y que es imperioso prevenir con medidas que sirvan para atenuar dichas consecuencias negativas en el entorno de trabajo; y, se incrementen espacios de apoyo entre los trabajadores y la organización, así como entre compañeros y jefaturas que permitan reforzar y direccionar a los teletrabajadores en sus tareas en casa.

En un informe publicado por la (OIT, 2020) se mencionan varias investigaciones que consideran al estrés y el teletrabajo, entre ellas se encuentra una realizada por la Eurofound y OIT en el 2019, que demostraron que la modalidad de teletrabajo tiene un impacto en la intensidad e interferencia entre el hogar y el trabajo, lo cual provoca efectos desfavorables en el bienestar y en los niveles de estrés de los trabajadores (Zurita y Herrán, 2022).

Al respecto, la problemática del estrés de los teletrabajadores durante la pandemia SARS-CoV-2 demanda de un mayor esfuerzo y adaptación a un nuevo contexto que tradicionalmente ha sido para desarrollar actividades domésticas y descanso; y esto a su vez generará estrés laboral en los trabajadores. Para esto, las instituciones públicas o privadas deben intervenir paulatinamente en sus entornos con estrategias tanto de planificación y comunicación, a fin de sostener indicadores de resultados tales como: reducción de absentismo, descenso de las quejas, aumento de la productividad o disminución de bajas por estrés o depresión; ya que los cambios producidos por la pandemia crearon un escenario que aceleró al mundo a una nueva normalidad.

1.2. Preguntas de Investigación

En esta perspectiva, se formulan las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los servidores técnicos y administrativos que realizaron teletrabajo durante la pandemia SARS-CoV-2 de una empresa pública de Quito?

¿Cuál es la percepción sobre los factores de estrés laboral en el teletrabajo por parte de los jefes de sección durante la Pandemia SARS-CoV-2?

1.3 Antecedentes

En la dinámica del trabajo y sus actividades, los riesgos laborales siempre han estado presentes y esto sumado a la evolución acelerada de los modelos de trabajo debido a la inclusión de las nuevas tecnologías y a la gama de servicios, ha transformado las condiciones laborales que siguen siendo agobiantes. Esto se acrecentó por la pandemia SARS-CoV-2, puesto que, la salud física se priorizó dejó en segundo plano a la salud mental; ya que el confinamiento y la posibilidad de contagiarse elevó los niveles de estrés por múltiples factores, y esto repercutió en la realización de las actividades de la nueva normalidad. Es así como para el abordaje de la investigación sobre el estrés laboral en modalidad teletrabajo se revisaron estudios previos del tema y que sirven para conocer la evolución del conocimiento y su estado actual para futuras aplicaciones.

Dentro de este marco, la empresa estadounidense de análisis y asesoría Gallup, con sede en Washington, D.C., aplicó en 2021 una encuesta mundial que abarcó 116 países de cuyo informe titulado “*State of the Global Workplace: 2022*” que asegura que de los cuales el 44% experimentó estrés al día anterior; encontró a los trabajadores de Estados Unidos y Canadá como la población laboral más estresada a nivel mundial. (Business Insider México, 2022).

Es importante mencionar que la situación mundial de la pandemia del SARS-CoV-2 fue repentina, de fácil propagación y de elevado costo de vidas. Así, fueron los trabajadores de la salud el sector más afectado, quienes con conocimientos mínimos sobre el tratamiento del virus trabajaron incansablemente por salvar a sus pacientes.

La COVID-19 provocó un aumento del 25% en la ansiedad y la depresión general en todo el mundo (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

La pandemia develó un descuido de la salud mental de la población en general, lo que llevó al compromiso de muchos países a incrementar su presupuesto para el cuidado del estado mental de su población.

Así también, en el estudio titulado “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica en 2019” (Mejía et al., 2020) cuyo objetivo fue determinar los factores sociolaborales asociados al estrés entre 2608 colaboradores de Panamá, Honduras, Venezuela, Colombia, Ecuador y Perú, se indagó sobre catorce situaciones referidas al ámbito laboral acerca de control y manejo de tiempo, nerviosismo, manejo de incidentes, entre otros, resultó con mayor frecuencia la sensación de estar nervioso/estresado, así como el enfadarse por que las cosas

estuvieron fuera de control con el 6.1%, seguidamente con el 6.0% el hecho de no poder afrontar las cosas que tenía que hacer, y el 4.8% al no poder controlar la forma en que pasa el tiempo; esto predispone al individuo al aumento de estrés y afecta negativamente la salud de los trabajadores y la productividad, e hizo relevante la importancia de la prevención de salud mental de los trabajadores.

Con base en, la investigación realizada por el Ministerio de Salud Pública (2015) sobre Desgaste Laboral en Ecuador, indicó que la mayoría de los trabajadores tienen la capacidad para sobrellevar las dificultades diarias tanto en su empresa como su vida personal; pero cuando esta presión es intensa puede ocasionar un desequilibrio en la persona, que afecta su entorno laboral, y genera cuadros depresivos, ansiedad, irritabilidad entre otros que si son tratados a tiempo disminuyen en un 40 a 60% del ausentismo laboral (Preciado y Sanchez, 2021).

Desde una perspectiva similar, el estudio realizado a 82 personas con el tema “Estrés laboral y salud mental en el personal de salud relacionado con el COVID-19 del Hospital Divina Providencia 2021, Ecuador (Chanaluiza, 2021)” demostró que la mayoría el 92,68% de los profesionales, médicos, obstetras y enfermeras aún conservan su estabilidad física, mental y emocional, pero se evidencia un pequeño grupo con el 7,32% tienen sentimientos y pensamientos de frustración, molestia y temor, lo que sugiere prevención en la salud mental del personal médico.

La propuesta de (Tiscama et al., 2022) con la investigación de Incidencia del teletrabajo en organizaciones del sector público en Ecuador analizó la incidencia del teletrabajo como alternativa para el desarrollo de organizaciones: caso Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) de Pichincha-Ecuador, el estudio reveló que durante la crisis sanitaria el 41% de los trabajadores realizó teletrabajo, quienes tuvieron dificultades de adaptación, pero se promovieron capacitaciones que facilitaron sus actividades. Los beneficios fueron: mejores relaciones familiares, mayor productividad y reducción de estrés; claves para que la organización labore de forma eficiente en su desarrollo organizacional.

1.4 Justificación

La nueva normalidad conducida por el efecto de la pandemia SARS-CoV-2, dio un giro a la dinámica del trabajo con nuevas estructuras que permitan que el trabajador combine su espacio laboral con el hogar; pero, así mismo esto sea una fuente de estrés que debe la organización y la persona afrontar para reducir su impacto en la salud física

y psicológica del teletrabajador, independiente de las características individuales de las personas que ocupan dichos puestos, así como de la organización del trabajo.

Según (Flores, 2021), por sus exigencias esta nueva modalidad laboral provocó situaciones de estrés y ansiedad en los trabajadores, repercutiendo en el desempeño laboral, incluso para aquellas personas que no son vulnerables a problemas sociales o problemas de salud mental, el hecho de estar aislados y alterar las rutinas de trabajo lleva a las personas más resistentes a sufrir afectaciones estresantes. Tan importante es la salud física como la mental y especialmente en circunstancias extraordinarias donde el estrés y las afectaciones emocionales son casi inevitables.

El estudio se realizó en una empresa pública de Quito, que tiene en su nómina a 806 trabajadores. Para la investigación se escogió la localidad de Edificio Principal - Quito donde laboran 271 trabajadores de distintas Subgerencias de la institución; aproximadamente el 44% (120 trabajadores) de los trabajadores de la localidad escogida realizó teletrabajo; de los cuales un 15% (41 trabajadores) pertenecen al grupo con vulnerabilidad (mujeres embarazadas, mujeres en periodo de lactancia, personas con discapacidad, personas con enfermedades catastróficas, adultos mayores y también el personal que tiene al cuidado personas de este grupo o que sean sustitutos).

Las directrices emitidas por las autoridades de la institución durante el año 2021 se establecieron conforme a las disposiciones del Ministerio de Salud y Ministerio del Trabajo, lo que trajo consigo teletrabajo alternado como medidas de precaución tanto para la salud de los servidores como por la atención y servicio a la comunidad.

Durante el tiempo de teletrabajo, según información proporcionada por el Departamento Médico Laboral de la Institución, algunos trabajadores reportaron enfermedades respiratorias, enfermedades digestivas, enfermedades dermatológicas; sintomatología como cefalea-migraña, dolor de cuello y espalda alta, e hipertensión arterial entre otros; lo que provocó que un 13% de los trabajadores se ausenten mensualmente; por lo que se justifica realizar este estudio para identificar el nivel de estrés laboral que tienen los trabajadores que laboraron en la modalidad de teletrabajo.

En este sentido, el estrés laboral es una problemática social que afecta a muchos trabajadores y que se agravó en el contexto mundial de la pandemia SARS-CoV-2; al introducir al teletrabajo como una modalidad laboral, es trascendental el recabar información que sirva para reconocer estresores y el nivel de estrés que afectan la salud de los trabajadores de esta modalidad; así como evidenciar las herramientas y

habilidades que los trabajadores debieron desarrollar sin dejar a un lado la comunicación y cumplimiento de las tareas laborales.

Por todo eso, es pertinente reconocer los estresores y determinar los niveles de estrés, a fin de realizar la prevención, corregir y/o plantear alternativas de mejora que incluye aportes al tratamiento de la salud mental, al clima laboral, a la productividad y a la generación de un entorno laboral que promueva bienestar tanto en los trabajadores y los empresarios, que son los beneficiarios directos de la investigación.

De esta manera se contribuye para la creación de una conciencia social hacia el cuidado de la salud mental y la prevención de los riesgos psicosociales en todas las formas laborales; para reconocer que la salud es un capital sumamente importante para empleados y empleadores y generar políticas, procedimientos y protocolos que sea una fuente para la mejor calidad de vida laboral; que apunte a contribuir con las políticas públicas de la salud en el mejoramiento del ambiente laboral ecuatoriano.

Este trabajo brindará aportes académicos para investigar un fenómeno que envuelve a las personas, las situaciones y épocas cambiantes, como lo acontecido por el SARS-CoV-2 y la adopción del teletrabajo, que permita comprender la gestión y manejo del estrés laboral, que de no realizarla afectaría en la salud de los trabajadores y en la economía productiva de las empresas, provocado por estrategias inadecuadas que se apliquen en la organización del trabajo y en la reducción de las potenciales fuentes de estrés.

La investigación destaca su viabilidad y factibilidad, ya que cuenta con el respaldo de la Universidad Técnica del Norte, la anuencia de la institución y la colaboración del grupo objetivo, lo que sustenta la disponibilidad de datos, no requiere recursos económicos, se utilizó herramientas aplicadas mediante comunicación digital y directa, lo que permitió realizar un estudio sólido en cada etapa de la indagación.

Los beneficiarios directos y los indirectos, incluyen a los servidores que podrán alcanzar una mejor comprensión sobre el abordaje del estrés laboral; y la empresa ya que podría implementar y adoptar medidas para promover el bienestar, salud mental, el desempeño y mejores prácticas adaptadas al manejo del teletrabajo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Referencial

Estrés laboral

Según la Comisión Europea, el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Blanco, 2019).

Las diversas actividades que cumplen los trabajadores tienen su grado de complejidad, exigencia y nivel de resultados que se dirigen al cumplimiento de los objetivos organizacionales; cada ocupante del puesto cumple con un perfil requerido de conocimientos, formación y experiencia en el cargo; pero su desempeño debe enfrentar situaciones que en ocasiones no son habituales o que le ocurren por primera vez, y que, al ser algo nuevo pueda causarle angustia hasta que encuentre cómo resolverlo, esto puede ser de vez en cuando, ya que luego que lo supere podrá manejar dicha situación; por el contrario no, entonces le generará una sensación de desamparo, por lo que, dependerá de cada trabajador manejar las situaciones demandantes de su cargo.

Buendía y Ramos (2001) reafirman que las diferencias individuales juegan un papel principal al influir en el modo en que los individuos perciben, interpretan y responden al estrés en el trabajo y otros aspectos del entorno laboral potencialmente estresantes. Las variables implicadas incluyen factores demográficos, experiencia de trabajos previos, preferencias y expectativas del trabajo, rasgos de personalidad, estilos de afrontamiento, actitudes y creencias, conductas relacionadas con la salud, aptitudes y habilidades (Velázquez, 2009).

Esto quiere decir, que el estrés laboral aparecerá según la intensidad de las exigencias laborales y de las experiencias negativas que experimente el trabajador en su entorno laboral; problemas que, si no se resuelven estratégicamente y de raíz, pueden ascender a conflictos, como resultado, impuntualidad, desmotivación, baja productividad, incumplimiento de objetivos o actitudes negativas que afectan al clima laboral de la institución.

Tipos de Estrés laboral

Según el portal de (Fundación Universia, 2020), algunos expertos incluyen dos tipos de estrés laboral:

- Estrés laboral positivo o eustrés, es el estrés que genera un reto laboral o el inicio de un proyecto. Debe mantenerse como algo positivo que no te sobrepase.
- Estrés laboral negativo o distrés, se da cuando la situación te supera. Sus efectos pueden ser muy negativos, ya que no termina al cierre de la jornada laboral y se traslada a la vida personal.

El estrés positivo o eustrés es de tipo placentero, promueve el bienestar físico y mental y contribuye con la adaptabilidad en el entorno laboral y con el logro de los objetivos personales e institucionales; mientras que el estrés negativo o distrés, perjudica al trabajador con respuestas inadecuadas, causa trastornos fisiológicos y psicológicos que disminuyen su vitalidad y productividad laboral.

Factores desencadenantes del Estrés laboral

Al referirnos a los factores desencadenantes del estrés laboral, contextualiza al lugar del trabajo donde se generan los conflictos por las condiciones de trabajo, liderazgo deficiente, las necesidades propias de autorrealización y las obligaciones personales que agobian al trabajador.

De acuerdo con (Escudero, 2019) del ámbito laboral hay elementos que son considerados agentes estresores, por ejemplo:

- Presiones para terminar las tareas en un plazo determinado.
- Sobrecarga de trabajo, volumen, magnitud o dificultad.
- Infra carga de trabajo, volumen por debajo de lo necesario para mantener un mínimo de actividad.
- Poca autonomía en el ritmo o en los tiempos de trabajo.
- Ambigüedad del rol, desinformación del puesto y desempeño de funciones.
- Conflicto del rol, competencias que no pertenecen al puesto.
- Falta de seguridad, incertidumbre sobre la continuidad o no del trabajo.
- Exigencias de adaptación, cambios repentinos en la organización.
- Un supervisor exigente o control excesivo.
- Compañeros de trabajo, desagradables o tóxicos.
- Monotonía. Cuando el trabajo es repetitivo y no tiene nada de complejidad.
- Tareas uniformes y poco estimulantes.
- Poca participación en la toma de decisiones.
- Estancamiento de la carrera profesional.
- Salario bajo.

- Si las exigencias de las tareas son excesivas o así lo percibe el trabajador.

Es importante manifestar que, durante el diseño de los puestos de trabajo de la organización se debe incluir estos aspectos perjudiciales que pueden dar origen a trabajadores estresados, actitudes inadecuadas, tareas deficientes que dañan el clima laboral pueden llegar a causar accidentes laborales.

Para atenuar estos efectos dañinos en la salud mental de los trabajadores, se pueden emplear planes de mejora; cuyo propósito, sea el crear prácticas y condiciones saludables de trabajo y de afrontamiento tanto preventivo como correctivo, que promuevan el bienestar y calidad de vida de los trabajadores en todas sus dimensiones.

Principales alteraciones a causa del estrés

El cortisol es la hormona principal del estrés cuyas acciones a corto plazo son esenciales para la vida, pero su exceso a largo plazo es dañino porque se produce una falla total del organismo y disminuye la capacidad corporal de resistencia (de Camargo, 2010).

Afectaciones Físicas

Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales (Comin et al., 2020).

Tabla 1 Alteraciones Físicas por órganos y sistemas

| Digestivas | Respiratorias | Inmunológicas | Sexuales |
|-----------------------|----------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Úlcera de estómago | Hiperventilación | Infecciones frecuentes | Impotencia |
| Colon irritable | Disnea | Herpes | Eyaculación precoz |
| Dispepsia funcional | Asma psicógena | | Vaginismo |
| Colitis ulcerosa | Sensación de ahogo | | Dispareunia |
| Aerofagia | | | Alteraciones de la libido |
| Dermatológicas | Musculares | Nerviosas | Cardiovasculares |
| Purito | Calambres | Pérdida de memoria | Taquicardia |
| Eczema | Contracturas | Cefaleas | Extrasístoles |
| Alopecia | Rigidez | Insomnio | Dolor precordial |
| Dermatitis atópica | Hiperreflexia | Astenia | Angina de pecho |
| Hipersudoración | Hiporreflexia | Ansiedad/Depresión | Infarto miocardio |
| | Dolor muscular | Cambios de Humor | HTA |
| | | Aumento de consumo de drogas | Aceleración de la arteriosclerosis |

Fuente: (Comin et al., 2020).

Alteraciones Psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico

en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas (Del Hoyo, 2018). Por lo que las alteraciones provocadas se demuestran en la Tabla 2.

Tabla 2. Alteraciones psicológicas

| |
|---|
| Preocupación excesiva. |
| Incapacidad para tomar decisiones. |
| Sensación de Confusión |
| Incapacidad para concentrarse |
| Dificultad para mantener la atención |
| Sentimientos de falta de control |
| Sensación de desorientación |
| Olvidos frecuentes |
| Bloqueos mentales |
| Hipersensibilidad a las críticas |
| Mal humor |
| Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes |
| Consumo de fármacos, alcohol, tabaco. |

Fuente: (Del Hoyo, 2018).

Según la (Asociación Americana de Psicología, 2018), algunas personas suelen utilizar métodos poco saludables para lidiar con el estrés (fumar, beber alcohol, tomar medicación, comer en exceso o poco, etc.), que, en lugar de eliminar el problema no hacen sino agravarlo.

Cuando un trabajador se encuentra inmerso en una carga de tensión laboral a la que considera superior a sus recursos para enfrentarlo, puede verse afectado y presentar las alteraciones tanto físicas y psicológicas que pueden afectar su salud y rendimiento laboral.

El teletrabajo

El uso del término teletrabajo lo utiliza por primera vez el físico estadounidense Jack Nilles en 1973, como una solución para reducir el consumo de combustible producido en los traslados desde el hogar al lugar de trabajo y viceversa, esto en plena crisis petrolera y con la idea de “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo” (Unidad Estatal a Distancia, 2019).

Por razón de la crisis petrolera de esa época; la idea del teletrabajo redujo el tiempo de desplazamiento de los trabajadores y permitió descongestionar las instalaciones; así como, explorar e innovar con una modalidad que ha ido en aumento por la adopción de algunas empresas.

En este contexto, uno de los países pioneros a nivel mundial en la implementación del teletrabajo fue Estados Unidos y fue la empresa IBM que permitió

que los altos ejecutivos realizaran sus funciones laborales a distancia desde cualquier lugar del mundo que tuviese acceso a internet (Ortega y Chavarro, 2017).

En el país, como una alternativa flexible para evitar contagios por la COVID-19, se optó por esta forma de trabajo que el acuerdo ministerial No. MDT-2022-237 lo define: El teletrabajo es una forma de organización laboral y una modalidad de ejecución de cualquier tipología de contrato de trabajo en virtud del cual las prestaciones laborales se realizan por vía telemática y mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, así también, lineamientos del derecho a la desconexión. (Ministerio del Trabajo, 2022).

Características y garantías del teletrabajo en Ecuador

Según (Cevallos, 2016) de la firma Pérez, Bustamante & Ponce, en el boletín informativo se indican aspectos importantes que se debe considerar en la modalidad teletrabajo entre patronos y trabajadores y refiere:

Características principales del Teletrabajo

- Acuerdo entre el trabajador y empleador
- Se sujeta a todas las normas de contratación generales
- Remuneración por el trabajo realizado
- No se considera trabajo independiente ni eventual

Garantías que debe existir

- Trato igualitario entre trabajadores a domicilio y los que realicen trabajo presencial otros.
- Protección en materia de seguridad y salud en el trabajo
- Remuneración justa y dentro de los parámetros legales establecidos.
- Protección por regímenes de seguridad social: maternidad, salud, jubilación, etc.

Otro aspecto muy importante que se hace hincapié en la legislación ecuatoriana es el derecho a desconexión que tienen los teletrabajadores y que busca equilibrar la vida personal y profesional, pone límites para la recepción de las tareas y extensión del tiempo para que el teletrabajador disfrute de su tiempo de descanso.

En Ecuador la normativa expedida para regular y reformar la actividad del teletrabajo tuvo cambios continuos mediante Acuerdos Ministeriales, que el Ministerio del Trabajo como ente rector estimó conveniente realizarlo.

La presente tabla da una vista de cada uno de los acuerdos y como ha ido evolucionando la normativa en relación con el teletrabajo en el país:

Tabla 3 Normativa sobre Teletrabajo en Ecuador por Emergencia Sanitaria COVID - 19

| Año | Acuerdo Ministerial No. | Expedir |
|--------------------------|--------------------------------|---|
| 24 de agosto de 2016 | MDT-2016-0190 | Normas que regulan el Teletrabajo en el Sector Privado |
| 14 de enero de 2018 | MDT-2018-002A | Reforma al Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-0190, de 12 de marzo de 2020, mediante el cual se expidió las normas que regulan el teletrabajo en el sector privado. |
| 10 de marzo de 2020 | MDT-2022-035 | Norma Técnica para Regular la Modalidad de Teletrabajo en el Sector Público |
| 12 de marzo de 2020 | MDT-2020-076 | Directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria |
| 15 de marzo de 2020 | MDT-2020-077 | Directrices para la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral durante la declaratoria de emergencia sanitaria |
| 28 de marzo de 2020 | MDT-2020-173 | Directrices para la aplicación en el sector público, de la reducción emergente de la jornada de trabajo, establecida en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del COVID-19. |
| 9 de julio de 2020 | MDT-2020-133 | Directrices para la aplicación de la reducción emergente de la jornada de trabajo, establecida en la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19. |
| 15 de julio de 2020 | MDT-2020-132 | Directrices para el registro de las modalidades y acuerdos laborales, establecidos en el capítulo III de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19. |
| 9 de septiembre de 2020 | MDT-2020-174 | Directrices para la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral durante la declaratoria de emergencia sanitaria. |
| 14 de septiembre de 2020 | MDT-2020-181 | Directrices para la aplicación del teletrabajo en el código del trabajo, conforme lo establecido en la ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19 |
| 13 de diciembre de 2020 | MDT-2020-265 | Reformar el Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, a través del cual se expidió las Directrices para la Aplicación de Teletrabajo Emergente durante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria. |
| 12 de marzo de 2021 | MDT- 2021- 081 | Reforma al Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020, mediante el cual se expidió las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria. |
| 23 de diciembre de 2022 | MDT-2022-237 | Emitir las directrices que regulan el contrato de teletrabajo y los lineamientos del derecho de desconexión laboral. |

Fuente: (Ministerio del Trabajo, 2023)

La modalidad de teletrabajo es la nueva forma laboral adoptada por la emergencia sanitaria en el país, la cual conserva los derechos y obligaciones de las otras formas de trabajo.

Uso de las tecnologías de la información y comunicación

Esta forma de trabajo remoto utiliza las tecnologías de la información y comunicación para alcanzar la optimización del desempeño de los trabajadores en casa; por lo que exige que exista un acuerdo de las condiciones entre el empleador y el trabajador.

La introducción de las nuevas tecnologías y su uso frecuente en la actualidad ha conllevado también al reconocimiento del tecnoestrés, que según la NTP 730 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2000); el concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC. Fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro *"Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution"*. Lo define como: "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable", hace referencia a los problemas de adaptación a las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos. Además, se entiende el tecnoestrés como "una enfermedad" y lo más relevante: causada por una falta de habilidad o incompetencia de los usuarios.

La incorporación de las nuevas tecnologías en el trabajo es un precursor para el estrés laboral, ya que, al desconocer su uso, los trabajadores se enfrentan a un aprendizaje inmediato por la necesidad de mantenerse en línea con su jefatura y equipo de trabajo.

El teletrabajo trajo consigo la inclusión de las tecnologías de la información y comunicación que, en el contexto de la pandemia, obligó a muchos trabajadores a su acelerada capacitación en tecnologías para así desde su hogar enfrentar dicho cambio.

Pandemia

La pandemia es una epidemia de personas o animales que afecta a individuos de diversos continentes o del mundo conocido en cada momento. Las pandemias han sido responsables de miles de millones de personas en muchos países. El SARS-CoV-2, causante de la Covid, afecta a 192 países (Corominas, 2021).

Pandemias en la historia de la humanidad

A lo largo de la historia de la humanidad, las epidemias, plagas o pandemias, han diezmando a las civilizaciones, y han sido causantes de grandes cambios políticos y socioeconómicos. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Plaga de Justiniano (541-542) es la cuarta pandemia que más muertes ha causado (30-50 millones), después de la Peste Negra 1347-1351 (200 millones de muertos),

la Viruela 1520 (56 millones de víctimas) y la Gripe Española 1918-1919 (40-50 millones de decesos) (Prieto, 2020).

La COVID-19 fue declarada pandemia por la OMS el 30 de enero de 2020 (Organización Panamericana de la Salud, 2020), debido a que la misma se ha extendido por varios países y afectó rápidamente a las personas; lo que puso de manifiesto la necesidad de tomar acciones, con la finalidad de evitar el riesgo de contagio.

Unos 14,9 millones de personas murieron en el mundo a causa de la COVID-19 entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2021 (Naciones Unidas, 2022).

Según pronunciamiento de la (Organización Panamericana de la Salud, 2022), la preocupación por el posible aumento de las afecciones mentales ya había llevado al 90% de los países encuestados a incluir la salud mental y el apoyo psicosocial en sus planes de respuesta a la COVID-19, pero siguen existiendo importantes brechas y preocupaciones.

“(…) Una epidemia o pandemia genera un riesgo psicosocial elevado debido al número de contagios, muertes y pérdidas económicas. La evidencia científica muestra que el brote de la enfermedad COVID-19 conduce a problemas de salud como estrés, ansiedad, síntomas depresivos, insomnio, negación, ira y miedo. En este contexto, el empleador, responsables de prevención de riesgos laborales y salud en el trabajo deberán elaborar e implementar un protocolo de prevención de riesgos psicosociales frente al COVID-19, el cual incluirá las consecuencias sociales y de salud mental que podría acarrear un caso de COVID-19 en el lugar de trabajo, así como las medidas de control, mitigación del riesgo psicosocial generado por la pandemia y derivación de los trabajadores y/o servidores que requieran atención de salud mental; en el mencionado protocolo se considerará a los trabajadores y/o servidores que laboran de forma presencial en los centros de trabajo como los que se han acogido a la modalidad de teletrabajo” (Ministerio del Trabajo, 2020).

Con todo este contexto, la salud mental de la población tiene afectación debido al incremento de estrés, impotencia, pérdidas de seres queridos, ansiedad, síntomas depresivos, insomnio, negación, ira y miedo y por esto la OMS y la OPS instan a los países del mundo a cuidar de la salud mental de los trabajadores y a brindar apoyo.

2.2 Estado del Arte

En este acápite del Estado del Arte o Estado de la Cuestión, se plasmó una descripción extensiva y análisis del objeto de estudio en su conjunto, basado en los

fundamentos teóricos de la fenomenología; en este sentido y desde esta perspectiva se exponen las teorías científicas de Interacción entre demandas, control y apoyo social, Modelo Dinámico de los Factores Psicosociales y el Modelo orientado a la dirección de Matteson e Ivancevich, para entender y explicar el fenómeno contemporáneo de estudio sobre el estrés laboral en la modalidad teletrabajo, dentro de su contexto real de existencia, como fue la pandemia mundial declarada por la enfermedad COVID-19.

Teoría de interacción entre demandas, control y apoyo social

Este modelo de Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), se robustece incluyendo la dimensión Apoyo Social como factor modulador del estrés laboral, en consecuencia, que a mayor apoyo social que reciba un trabajador reduce el estrés y a menor apoyo social que reciba un trabajador incrementará el estrés laboral (Cabezas, 2023).

Es decir, que el apoyo social actúa como un mecanismo protector contra el estrés laboral, aquí radica la importancia del buen liderazgo de jefes y de la ayuda de compañeros que puedan contribuir a reducir los efectos adversos que tiene el estrés laboral sobre la salud de los trabajadores y al mejoramiento del clima laboral; ya que por el contrario, un ambiente caracterizado por la discriminación o la intimidación elevará el nivel de riesgo psicosocial de la organización.

Por consiguiente, el modelo demandas-control-apoyo social se centra en intervenciones preventivas que se puede realizar sobre factores específicos que se ven afectados por los cambios del ambiente laboral y que son susceptibles de identificar, evaluar y prevenir en la empresa.

Modelo Dinámico de los Factores Psicosociales

Villalobos, (2007) plantea el “Modelo Dinámico de Factores Psicosociales”, lo define como un proceso sistémico y dinámico, es decir que contempla los elementos en un conjunto, en el que las partes se influyen unas a otras (individual, laboral y social). Los componentes del modelo se estructuran como “fuentes” de riesgo (condiciones de la organización, características de la personalidad, aspectos del entorno), los que a su vez tienen otras “subfuentes” o categorías analíticas (Estilo de dirección, personalidad tipo A, relaciones familiares) que permiten la aproximación detallada a la realidad (Fuentes, 2012).

Este modelo propone la interacción dinámica de lo individual, laboral y social que se pueden convertir de factores a riesgos, según la percepción y experiencia del trabajador y que influyen en su salud y rendimiento; así como también en la empresa.

Según Villalobos, para que el factor se convierta en riesgo considera los criterios de la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe riesgosa; la intensidad del factor de riesgo; la frecuencia de presentación; y, el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud y el bienestar (Coyaquillo, 2020).

Modelo Orientado a la dirección, Matteson e Ivancevich

Este modelo de Matteson e Ivancevich, (1987) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extraorganizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

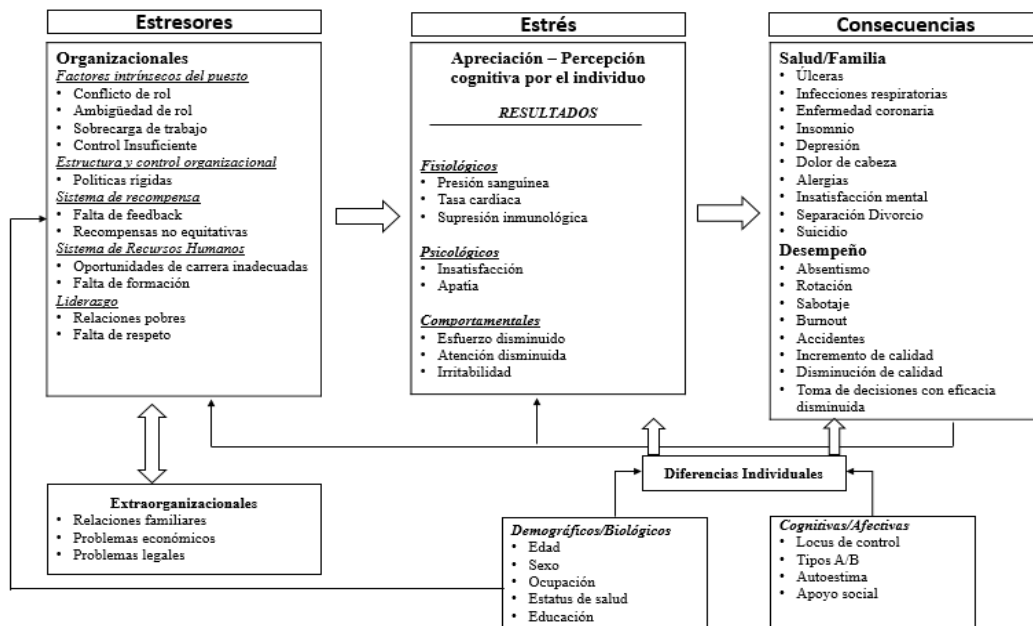


Figura 1 Modelo Orientado a la Dirección
(Mansilla, 1996)

Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias (Montalvo, 2014).

Este modelo ampliamente expone a los componentes organizacionales y extra organizacionales que influyen en el punto de vista de la apreciación-percepción cognitiva del trabajador y cómo influyen en las consecuencias fisiológicas, psicológicas y comportamentales que le ocasiona dicha tensión del agente estresor; y evalúa las diferencias individuales como variables que apaciguan las relaciones con dichos estresores en sus resultados y afectaciones tanto para la salud del trabajador y la productividad de la organización

En síntesis, se ha seleccionado teorías explicativas del estrés laboral que permitan reconocer la dinámica del trabajo y que a su vez brinden una explicación en contexto del estrés laboral; la teoría de interacción entre demandas, control y apoyo social combina las demandas psicológicas, control sobre el trabajo y apoyo social altos como un trabajo activo y con menor estrés; mientras que altas demandas psicológicas y bajo control sobre el trabajo y bajo apoyo social causarían estrés laboral. El Modelo Dinámico de los Factores Psicosociales, aporta elementos y condiciones del individuo, del medio intra y extralaboral sumado a la intensidad y tiempo de exposición a la situación estresante puede atraer efectos nocivos para la salud del trabajador. El Modelo orientado a la dirección, Matteson e Ivancevich, refuerza el instrumento seleccionado en la investigación, y amplía la comprensión del estrés laboral que brindan las dos primeras teorías e incluye la arista de la apreciación y percepción cognitiva del trabajador. Las tres teorías permiten investigar de una forma más amplia el estrés laboral de trabajadores.

2.2. Marco Conceptual

Clima Organizacional

Para Méndez (2006), el clima organizacional está constituido por los procesos de interacción social establecidos entre los miembros de una organización, los cuales son influenciados por sus actitudes, creencias, sistema de valores y su ambiente interno, constituye en un factor clave para la gestión administrativa (Blanco et al., 2020)

Estrés laboral

Para la OIT, el estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un

trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

Estructura organizacional

Comprende sobre todo la forma en que la organización determina el trabajo buscando la relación entre los procesos internos y entorno laboral como por ejemplo distribución de trabajo según las áreas existentes (Galarza & García, 2017) (Velam, 2021).

Falta de Cohesión

Nieto (2019) expresa sobre el concepto de falta de cohesión, atribuyendo que la misma es la ausencia de capacidad de interacción grupal de un individuo con sus similares dentro de la empresa (Velam, 2021).

Influencia de Líder

El liderazgo es la capacidad que tiene un individuo de influir sobre las personas y se clasifica de acuerdo con el estilo y como este es percibido. Ello determina en muchos casos la productividad del grupo. Buenas condiciones laborales se traducen en satisfacción laboral, pero para lograrlo se deben sortear problemas que deberán ser resueltos (Bracamonte y González, 2022).

Pandemia

Propagación mundial de una enfermedad generada por un microorganismo que se transmite de forma eficaz y es capaz de producir casos por transmisión comunitaria en múltiples lugares (Botero et al., 2020).

Respaldo de Grupo

Elizal (2018) refiere sobre el respaldo de grupo que éste es fundamental para el mantenimiento del ambiente laboral con relación al acompañamiento, relación y apoyo que se tiene dentro del equipo de trabajo para lograr las metas, así mismo para hacer justicia si fallase en algún aspecto que pueda perjudicar a uno o más individuos del grupo (Velam, 2021).

Salud Mental

La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad (OMS, 2022).

Tecnología

Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas (Montiel, 2008).

Teletrabajo

Según Pérez, 2019, el teletrabajo es una organización de trabajo que emplea las tecnologías de la información y comunicación para posibilitar las relaciones laborales entre los empleados y directivos (Sánchez et al., 2019).

Territorio Organizacional

Elizal (2018), el territorio organizacional es considerado como el espacio físico donde se desenvuelve un individuo, como el espacio de trabajo o su vivienda, que los lleva a desarrollar, en algunos casos, un sentimiento de pertenencia sobre el espacio, sintiéndolo propio a tal grado de sentirse aludido o invadido con la presencia de terceros (Velam, 2021).

2.3. MARCO NORMATIVO

Las leyes y normativas vigentes en materia de garantías para los trabajadores en cuanto a su salud y condiciones laborales están apegadas a la Norma Suprema y a los Acuerdos Internacionales vigentes a los que el país se ha ratificado a su cumplimiento

2.3.1 Constitución de la República de Ecuador

La constitución es la Norma Suprema, a la que está sometida toda la legislación ecuatoriana y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico.

“(...) Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

“(...) Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a

todas las trabajadoras y trabajadores. 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Es deber del Estado garantizar el derecho a la salud y el trabajo y en el contexto actual el teletrabajo, es una modalidad nueva que se encuentra garantizada en la Constitución.

2.3.2 Código del Trabajo

Es el marco legal laboral que regula las relaciones, los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores en el país.

*“(...) Art. 2.- **Obligatoriedad del trabajo.** - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes (Código de Trabajo, 2005).*

***Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.** - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador (...).”*

El trabajo es un derecho, pero este debe darse en un ambiente seguro, y que garantice la salud y desarrollo social de los trabajadores.

2.3.3 Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190

Según el Ministerio del Trabajo de Ecuador, *el teletrabajo es la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora. La misma que se alinea a la política de trabajo que busca generar un entorno laboral inclusivo y que garantice el cumplimiento de derechos y obligaciones.* (Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2016-0190) (Ministerio del Trabajo, 2016)

2.3.4 Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082

*“(...) Art. 9.- **DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.** - En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa*

deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (...)” (Ministerio del Trabajo, 2017)

2.3.5 Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076

El Ministerio del Trabajo de Ecuador, **expide las directrices para la aplicación de teletrabajo emergente durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria:**

Art. 3.- De la adopción de teletrabajo emergente.- A fin de garantizar la salud de los trabajadores y servidores públicos durante la emergencia sanitaria declarada; será potestad de la máxima autoridad institucional del sector público y/o del sector privado adoptar la implementación del teletrabajo emergente.

Art. 4.- De la implementación del teletrabajo emergente: Es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo, a través de la cual la o el servidor público o la o el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones en las que habitualmente desarrolla sus actividades laborales.

La implementación del teletrabajo emergente en relaciones contractuales existentes, modifica únicamente el lugar en que se efectúa el trabajo, sin afectar ni alterar las condiciones esenciales de la relación laboral, por tanto no vulnera derechos y no constituye causal de terminación de la relación de trabajo.

Art. 6.- De la terminación del teletrabajo emergente: El teletrabajo emergente podrá culminar por:

- a) Acuerdo de las partes*
- b) Finalización de la declaratoria de emergencia sanitaria.*

el teletrabajo es la inclusivo y que garantice el cumplimiento de derechos y obligaciones. (Ministerio del Trabajo, 2020)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo general

Analizar el estrés laboral en la modalidad teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2, en una empresa pública de Quito.

3.1.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de estrés en los servidores técnicos y administrativos que laboraron en la modalidad teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2, año 2021.
- Identificar los factores generadores de estrés laboral en los servidores técnicos y administrativos que laboraron en la modalidad teletrabajo en la pandemia SARS-CoV-2, periodo 2021, en una empresa pública de Quito.
- Contrastar el nivel de estrés laboral provocado por la pandemia SARS-CoV-2 en los servidores técnicos y administrativos que laboraron en la modalidad teletrabajo, según datos sociodemográficos laborales.
- Describir la percepción de los factores de estrés laboral en la modalidad del teletrabajo, según las jefaturas de una empresa pública de Quito.

3.2. Hipótesis

Hi: El teletrabajo genera mayor estrés laboral en servidores administrativos que en servidores técnicos.

Ho: El teletrabajo no genera mayor estrés laboral en servidores administrativos que en servidores técnicos.

Línea de Investigación: Salud y bienestar integral.

3.3. Diseño de Investigación

La investigación tiene un diseño mixto; en lo referente al diseño cuantitativo es no experimental, transversal, ya que no manipuló ninguna variable y la recolección de información se realizó en un solo momento. El estudio tiene un alcance descriptivo, correlacional y explicativo porque se utiliza el método estadístico para dimensionar las variables y establecer el grado de asociación entre dos variables y genera un sentido de entendimiento al fenómeno estudiado; así también aplica el método de análisis para

caracterizar una situación concreta y señalar sus características y propiedades que permitan describir el estrés laboral.

Con relación al análisis cualitativo, el diseño del estudio es fenomenológico hermenéutico, cuyo propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias (Hernández Sampieri et al., 2014). En este sentido, se concentra en la interpretación de la experiencia de los jefes de área de la empresa pública del Ecuador; para lo cual, se definieron las unidades de análisis, se reflexionó profundamente, a través del método inductivo, para descubrir categorías y temas esenciales del fenómeno estudiado; dar significados, escribir la naturaleza de la experiencia de estos trabajadores; así también identificar categorías emergentes, centrales, intermedias y periféricas, para finalmente generar hipótesis y la teoría fundamentada (Creswell et al., 2007 y van Manen, 1990) (Córdoba y Cuello, 2021).

3.3.1 Recolección de datos

La investigación tiene un enfoque mixto; en este sentido, en el estudio de diseño cuantitativo utiliza la recolección de datos mediante la aplicación de test, prueba hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento de las variables planteadas (Hernández Sampieri et al., 2014).

Por otro lado, el diseño cualitativo recolectó información mediante una entrevista semiestructurada y análisis a profundidad a fin de revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación cuyo propósito principal es explorar, describir y comprender las percepciones de las experiencias de los jefes de sección, con respecto a un fenómeno del estrés laboral en modalidad del teletrabajo en el contexto planteado y descubrir los elementos en común de tales vivencias (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.4 Datos Demográficos

El presente estudio se realizó en las instalaciones de la institución, con la localidad del Edificio Principal, ubicadas en la provincia de Pichincha en la ciudad de Quito. La estructura de la empresa de estudio es una Unidad de Negocio, que está representada por un Gerente de Unidad de Negocio, luego se divide en Subgerencias y finalmente en Jefaturas Departamentales que contienen a especialistas, asistentes y

auxiliares; todos los cargos se detallan en el Manual y perfiles por competencias de la institución.

3.4.1. Población

Datos generales de la población:

En este marco, es importante enfatizar que la investigación se llevó a cabo en una Unidad de Negocio, la cual, es la empresa pública responsable de la transmisión de energía en todo el país, a través de una red eléctrica en forma de anillo denominada Sistema Nacional de Transmisión que permite transportar la energía desde las centrales de generación hasta las empresas de distribución de todo el país y que por su ámbito de acción es un servicio público estratégico.

La población de estudio, para el análisis cuantitativo está conformada por los servidores de la Unidad de Negocio de la localidad edificio principal, pertenecientes a los Departamentos de Diseño de líneas de transmisión, Operación y mantenimiento de la Red y Talento Humano; quienes realizaron teletrabajo durante la pandemia. Y además, para el análisis cualitativo se contó con la colaboración de tres jefes departamentales.

3.4.2. Muestra

En virtud que la población es inferior 50 servidores como lo indica la Tabla No.4, se determina que la población es igual a la muestra, como lo expone Hernández citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69) (Castro, 2003).

Por tanto, la muestra de estudio, no requirió el cálculo para determinar su tamaño y comprende los 42 servidores técnicos y administrativos que cumplen con los criterios de inclusión para formar parte de la investigación, y que laboran en las áreas de Diseño de líneas de transmisión (Subgerencia de Operación y Mantenimiento), Operación y mantenimiento de la red (Subgerencia de Sistema Nacional Interconectado) y Talento Humano (Subgerencia Administrativa) quienes trabajaron en la modalidad teletrabajo durante la pandemia SARS-CoV-2 en las oficinas de edificio principal que se encuentran ubicadas en el cantón Quito, en la parroquia La Mariscal, provincia de Pichincha.

Tabla 4 Distribución de participantes

| Departamento | Número | % |
|-------------------------------------|---------------|----------|
| Diseño de Líneas de Transmisión | 26 | 62% |
| Operación y Mantenimiento de la Red | 7 | 17% |
| Talento Humano | 9 | 21% |
| Total Participantes | 42 | 100% |

Fuente: Datos recolectados, elaboración propia, 2024

3.5. Criterios de la muestra

Dentro de las condiciones para formar parte del estudio fueron las siguientes:

3.5.1. Criterios de inclusión

- Servidores de ambos sexos, con más de 1 año de labores en la empresa.
- Personal que laboró en la localidad de trabajo edificio principal.
- Personal que realizó teletrabajo.
- Servidores de los departamentos de Diseño de líneas de transmisión (Subgerencia de Operación y Mantenimiento), Operación y mantenimiento de la Red (Subgerencia de Sistema Nacional Interconectado) y Talento Humano (Subgerencia Administrativa).

3.5.2. Criterios de exclusión

- Servidores pertenecientes al grupo vulnerable: personal con discapacidad, mujeres embarazadas y/o en lactancia, adulto mayor, personal con enfermedades catastróficas y personal que es sustituto.
- Personal que no laboró en modalidad teletrabajo.
- Personal que no pertenezca a la localidad edificio principal.

3.6. Instrumentos

Los instrumentos seleccionados para el presente estudio:

3.6.1. Descripción del Instrumento

3.6.1.1. Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Instrumento **Anexo 3**, que se encuentra validado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, 1980; sus autores son Matteson e Ivancevich, cuyo objetivo es la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales; contiene 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo,
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales de este,

- 3) Estilos de dirección y liderazgo,
- 4) Gestión de recursos humanos,
- 5) Nuevas tecnologías,
- 6) Estructura organizacional y
- 7) Clima Organizacional

El cuestionario, consta de una escala Likert de 7 opciones; que permitirá obtener el nivel de estrés laboral de los servidores del presente estudio, y estas son:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Las preguntas que están subdivididas en siete grupos de estresores.

Tabla 5 Estresores por grupo con número de preguntas, rango y nivel de estrés

| Grupo de estresores | Núm. ítems | Rango de estrés | Bajo | Intermedio | Estrés | Alto |
|---------------------------|---------------|-----------------|------|------------|--------|-------|
| Clima organizacional | 1, 10, 11, 20 | 4-28 | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 |
| Estructura organizacional | 2, 12, 16, 24 | 4-28 | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 |
| Territorio organizacional | 3, 15, 22 | 3-21 | 3-11 | 12-14 | 15-18 | 19-21 |
| Tecnología | 4, 14, 25 | 4-28 | 3-11 | 12-14 | 15-18 | 19-21 |
| Influencia del líder | 5, 6, 13, 17 | 4-28 | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 |
| Falta de cohesión | 7, 9, 18, 21 | 4-28 | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 |
| Respaldo del grupo | 8, 19, 23 | 3-21 | 3-11 | 12-14 | 15-18 | 19-21 |

Fuente: Cuestionario OIT – OMS

La Tabla 5, muestra también las dimensiones que poseen 4 preguntas tienen una calificación de rango 4 a 28; así, las dimensiones que constan de 3 preguntas tienen un rango de puntaje de 3 a 21; y; detalla el número de ítems que pertenece a cada grupo de estresor con su respectivo nivel de estrés.

A continuación, el contenido de las preguntas por estresor:

Clima Organizacional: Este grupo de preguntas va relacionado con el conocimiento de los trabajadores en cuanto a la organización: sobre la misión, meta, estrategia, políticas de la institución. Las preguntas de clima organizacional son:

- 1.- La gente no comprende la misión y meta de la organización
- 10.- La estrategia de la organización no es bien comprendida
- 11.- Las políticas iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
- 20.- La organización carece de dirección y objetivo.

Estructura organizacional: Se refiere a los métodos y procedimientos que se utilizan en la relación estructural para reportar los trabajos asignados; las preguntas son:

- 2.- La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado
- 12.- Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo
- 16.- La estructura formal tiene demasiado papeleo
- 24.- La cadena de mando no se respeta

Territorio organizacional: Identifica los recursos de espacio con los que cuenta el trabajador; y si dichos espacios tienen condiciones que le permitan tener comodidad para el desarrollo óptimo de sus responsabilidades; consta de tres preguntas:

- 3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo
- 15.- No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo
- 22.- Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Tecnología: Se refiere a los equipos tecnológicos con los que cuenta el trabajador y si posee los conocimientos técnicos para el uso adecuado de los equipos; y las preguntas son:

- 4.- El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado
- 14.- No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo
- 25.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia

Influencia del líder: Se refiere a la capacidad del líder dentro del trabajo y de cómo, mediante su influencia pueden enfrentarse a los problemas del día a día; es así como, refleja la visión que tiene el subalterno de la influencia del líder; consta de cuatro preguntas:

- 5.- Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes
- 6.- Mi supervisor no me respeta
- 13.- Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal
- 17.- Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo

Falta de Cohesión: Es una medida de la existencia de las relaciones con los compañeros, del grupo de trabajo y de cómo se siente el trabajador en relación con la unidad de su grupo. Las preguntas de falta de cohesión:

- 7.- No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha
- 9.- Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización
- 18.- Mi equipo se encuentra desorganizado
- 21.- Mi equipo me presiona demasiado

Respaldo de grupo: Es la relación que tiene el trabajador en función al apoyo que recibe para su crecimiento profesional, la realización de sus tareas y la protección en cuanto a la demanda de trabajo. Contiene las siguientes preguntas:

- 8.- Mi equipo no respalda mis metas profesionales
- 19.- Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo.
- 23.- Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Las valoraciones de estrés laboral del instrumento lo detallan la Tabla No. 6 y contiene las siguientes escalas:

Tabla 6 Matriz de Nivel de Estrés

| | |
|----------------------|---------------|
| Bajo nivel de estrés | <90,2 |
| Nivel intermedio | 90,3 - 117,2 |
| Estrés | 117,3 - 153,2 |
| Alto nivel de estrés | >153,3 |

Fuente: Cuestionario OIT – OMS

3.6.1.2. Ficha de Datos Sociodemográficos

Se utilizó como instrumento una ficha sociodemográfica, cuyo objetivo fue de recolectar la descripción detallada de la población en estudio para comprender mejor las características, necesidades y la distribución del grupo de estudio; consta de 7 preguntas que muestran la información demográfica y ocupacional de los participantes como sexo, estado civil, nivel de estudios, tipo de vivienda, tipo de personal, tipo de vivienda y calidad del servicio de internet, que se visualiza en **Anexo 2**; la cual, fue remitida por formulario de Google forms.

3.6.1.3. Entrevista semiestructurada para jefaturas

La técnica escogida fue la entrevista semiestructurada, ya que permitió conocer y comprender las percepciones, experiencias de los participantes; cuyo objetivo fue de

identificar los factores de estrés laboral en la modalidad del teletrabajo, según la percepción de las jefaturas de una empresa pública de Quito, la cual fue realizada a tres participantes en distintos días y en el horario escogido por ellos, se aplicó cinco preguntas que se encuentran en el **Anexo 4**.

3.6.2. Descripción del procesamiento de datos

Una vez identificados y preparados los instrumentos para la recolección de datos cuantitativos y cualitativos en función de los objetivos del estudio; el procedimiento de aplicación fue el siguiente:

Procedimiento

Luego de realizado el contacto con las autoridades para la anuencia y los participantes de la investigación, se procedió a acordar el día y hora en que se remitiría los instrumentos.

- a. Presentación
- b. Carta de información y firma del consentimiento informado
- c. Aplicación de la ficha de datos sociodemográficos y aplicación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, por medio de *Google Forms* para su llenado individual que alimentará la investigación cuantitativa; cuyo tiempo estimado de llenado de los dos instrumentos será de 15 minutos
- d. Aplicación de entrevista semiestructurada para las jefaturas según percepción sobre el teletrabajo.
- e. Para el procesamiento de los datos cuantitativos se realizó mediante Excel y software de IBM SPSS versión 26, realizar las tablas de información del proceso de investigación, y prueba de hipótesis.
- f. Análisis de contenido, categorización, codificación, significancias, relaciones y multicontrastes de categorías. Generación de hipótesis y de la teoría fundamentada.
- g. Elaboración del informe final.
- h. Socializar resultados.

3.6.3. Variables de estudio

Las variables ordinales y nominales se obtienen de la formulación del tema de estudio en esta investigación Estrés laboral en la modalidad teletrabajo durante la Pandemia SARS-CoV-2, en una Empresa Pública de Quito, se demuestran en la Tabla No.7.

Tabla 7 Operacionalización de las variables de estudio

| Variable | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medición |
|--------------------|--|---|--|--|
| Estrés Laboral | Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias | Clima | Conocimiento de misión, estrategias, políticas y metas institucionales | Ordinal Bajo (<90,2) Intermedio (90,3 - 117,2) Estrés (117,3 - 153,2) Alto (>153,3) |
| | | Organizacional Estructura | Conocimiento de métodos y procedimientos reportería de trabajo | |
| Teletrabajo | Es una forma de organización laboral y una modalidad de ejecución de cualquier tipología de contrato de trabajo en virtud del cual las prestaciones laborales se realizan por vía telemática y mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación | Organizacional Territorio | Recursos y espacio de trabajo | Ordinal Días Teletrabajo |
| | | Organizacional Tecnología | Equipos tecnológicos, conocimientos de uso | |
| Sexo | Hace referencias a las características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres. OMS | Acuerdo entre el trabajador y empleador | Aceptación Contrato de Trabajo Pago de sueldo Demás derechos y obligaciones | Nominal Mujer Hombre Cuestionario sociodemográfico |
| | | Normas de Contratación Generales Remuneración | | |
| Edad | Tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia. OMS | Relación de dependencia | | Ordinal Años Cuestionario sociodemográfico |
| | | Hombre | Partida de Nacimiento | |
| Antigüedad laboral | Hace referencia al tiempo que tiene un empleado prestando servicios a la empresa. | Mujer | Cédula | Ordinal Años Cuestionario sociodemográfico |
| | | Fecha de nacimiento | Fecha de Nacimiento Cédula | |
| | | Fecha de ingreso a laborar | Contrato de Trabajo | |

Fuente: Elaboración propia, 2024.

3.7. Fases del Estudio

Las fases de este estudio se definieron en función de un conjunto de etapas interrelacionadas de manera consecutiva.

Fase 1.- En esta fase, se determinó el problema, pregunta y los objetivos de investigación que evidenciarían que la modalidad de teletrabajo causó estrés laboral.

Fase 2.- Durante esta etapa, se identificó el instrumento que avale la investigación y permitió obtener el nivel de estrés y la dimensión que principalmente afectó a los teletrabajadores durante la pandemia SARS-CoV-2.

Con el cuestionario y la ficha sociodemográfica, explicados anteriormente, se obtuvo información de:

- Datos demográficos proporcionados por la ficha y la institución.
- Atenciones de salud del informe de morbilidad del año 2021, proporcionados por el Departamento Médico Laboral de la Institución.

Fase 3.- Luego del proceso de levantamiento de información, se presentó los resultados de la investigación que se obtuvieron a partir de los datos recogidos con los dos instrumentos utilizados. El informe detalla los niveles de estrés a los que estuvieron expuestos los teletrabajadores, las condiciones favorables y no favorables con el ambiente mobiliario del hogar, el manejo de la tecnología y los diferentes estresores y síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales que tuvieron que enfrentar los servidores cuando realizaban teletrabajo; estos criterios brindaron una visión amplia de los efectos en los servidores, que se describen de forma global e individual y que permite concluir en que la introducción de cambios graduales en las condiciones del teletrabajo puede favorecer a un mejor ambiente laboral inclinado a la reducción de los eventos, situaciones o relaciones causantes del estrés laboral; y así contribuir con aportes a la propuesta de investigación y a sugerencias de mejora para la situación resultante.

Fase 4.- Una vez obtenido los resultados procesados en Excel y del software de IBM SPSS versión 26 de la identificación y medición de los niveles de estrés laboral, se realiza el análisis e interpretación sobre la base de los objetivos específicos planteados en la investigación que se estructuró con la ayuda de las técnicas de estadística de la prueba de normalidad y del Chi cuadrado; así como cuadros, tablas e imágenes para el abordaje analítico con los resultados que sirvieron para identificar los diferentes factores generadores de estrés laboral; describir el nivel de estrés con mayor impacto, así como la incidencia del estrés laboral en los servidores técnicos y administrativos por edades y

género. Junto con la percepción de los jefes permitió la revisión de categorías, codificación, generar hipótesis y finalmente la teoría fundamentada con los hallazgos encontrados para futuras investigaciones.

3.8. Consideraciones bioéticas

En cumplimiento con las consideraciones bioéticas de toda investigación que involucre grupos humanos y sus saberes; se realizó el procedimiento de comunicar sobre el consentimiento informado de **Anexo 1.**, que deben diligenciar (aprobar, firmar) las personas que intervienen en una investigación.

Es importante recalcar que la participación siempre es libre y voluntaria y en ningún momento existe presión u obligatoriedad de colaborar en la investigación; esto es basado en la observación de los cuatro principios básicos de la Bioética: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

La institución ejecuta las tareas referentes a la Salud Laboral mediante el Departamento Médico bajo estricta confidencialidad y apegados a la normativa legal vigente en referencia a la salud de los trabajadores. Cuenta con el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad 2019 – 2021 y con los protocolos internos que han dispuesto el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio del Trabajo que son los entes rectores de la salud y el trabajo en el país.

En el interno de la Unidad de Negocio, el Protocolo de Bioseguridad - Médico Sanitario Reintegro Laboral frente a COVID-19, actualización julio 2021; que brinda las pautas a seguir para las acciones que se deben cumplir por parte de la institución y de los trabajadores para el retorno y para quienes continúan en teletrabajo, entre ellas están emergente, evitar usar mobiliario en malas condiciones, ajustar instalaciones eléctricas, verificar iluminación, instalación, alejarse de ruidos, mantener normas de bioseguridad, reportar a médico laboral telemedicina si presenta signos y síntomas de respiratorios o si tuvo contacto con personas contagiadas.

En referencia con el principio de beneficencia, el interés del presente estudio es con fines del bienestar de los participantes sobre el nivel de estrés que experimentaron durante la pandemia.

Con respecto al principio de No Maleficencia, la investigación no pretende causar daño alguno y para lo cual el maestrante ha indicado el propósito de su investigación a la población de estudio.

Finalmente, en referencia al principio de Justicia, se ha garantizado que los datos serán usados para fines estrictamente de la elaboración de tesis y se mantendrá en confidencialidad.

Consentimiento Informado

Bajo la premisa de los principios bioéticos; los participantes de la investigación sobre Estrés laboral en la modalidad teletrabajo durante la pandemia SARS-CoV-2, en una empresa pública de Quito; se les organizó una reunión para presentar el formato de consentimiento informado y explicarles de forma clara y sencilla sobre el tema y los objetivos que persigue el levantamiento de información mediante los instrumentos seleccionados que también se presentan; así como las responsabilidades de la investigadora.

Dicho formato de consentimiento informado (Anexo 1) permitirá una comunicación responsable y comprometida entre los actores, investigador e investigado; así también el respeto y consideración sobre el uso de la información que se obtiene, el manejo ético y confidencial.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados se realiza sobre la base de los objetivos, diseño y enfoque planteados en la investigación; en tal virtud, se presenta tanto el análisis cuantitativo, como cualitativo, de los datos recogidos y tabulados, así se desprende:

4.1.1 Análisis cuantitativo

Análisis Descriptivo

Tabla 8 Número de Servidores por Sexo y Grupo de Servidores

| Sexo | Administrativos | Técnicos | Total | % | % | % |
|---------|-----------------|----------|-------|------|-----------------|----------|
| | | | | Sexo | Administrativos | Técnicos |
| Mujeres | 14 | 7 | 21 | 50% | 33% | 17% |
| Hombres | 2 | 19 | 21 | 50% | 5% | 45% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 8, se muestra que de los 42 participantes están distribuidos en igual proporción con 21 hombres y 21 mujeres.

De las 21 (50%) mujeres, 14 son administrativas que representan el 33%, y 7 son técnicas que representan el 17%.

De los hombres (n21=50%), 2 son administrativos que representan el 5%, y 19 son técnicos que representan el 45% de la población de estudio.

Tabla 9 Grupo Etario de Servidores

| Edad | No. Servidores | % Servidores | Mujer | % Mujer | Hombre | % Hombre |
|--------------|----------------|--------------|-----------|------------|-----------|------------|
| 18 a 30 años | 1 | 2% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| 31 a 40 años | 22 | 52% | 10 | 24% | 12 | 29% |
| 41 a 50 años | 15 | 36% | 8 | 19% | 7 | 17% |
| 51 a 60 años | 3 | 7% | 2 | 5% | 1 | 2% |
| > de 61 años | 1 | 2% | 0 | 0% | 1 | 2% |
| Total | 42 | 100% | 21 | 50% | 21 | 50% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 9, se muestra que 7 de cada 10 servidores tienen rango de edad de 31 a 40 años, con 10 mujeres y 12 hombres. En el rango de edad de 41 a 50 años, 4 de cada 10 servidores son de este rango donde 8 son mujeres y 7 son hombres. Del rango de 51 a 60 años son 3 servidores, conformado por 2 mujeres y 1

hombre. En el rango de edad de mayor a 61 años contiene a 1 hombre. Finalmente, el rango de edad de 18 a 30 años contiene a 1 mujer.

El rango de edad de 31 a 40 años es el grupo más grande que podría ser una edad media laboral que mantiene empleo en el país.

Tabla 10 Nivel de Escolaridad de los Servidores

| Nivel de Estudios | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Escolaridad | No. de Servidores | % | # Mujeres | % Mujeres | # Hombres | % Hombres |
| Bachillerato | 5 | 12% | 2 | 5% | 3 | 7% |
| Tecnología | 6 | 14% | 4 | 10% | 2 | 5% |
| Tercer Nivel | 18 | 43% | 11 | 26% | 7 | 17% |
| Cuarto Nivel | 13 | 31% | 4 | 10% | 9 | 21% |
| Total | 42 | 100% | 21 | 50% | 21 | 50% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 10, muestra que 4 de cada 10 servidores tienen tercer nivel, 11 son mujeres y 7 hombres. 3 de cada 10 servidores tienen estudios de cuarto nivel, que se compone de 4 mujeres y 9 hombres. 6 servidores tienen carreras de tecnologías de los cuales, 4 son mujeres y 2 son hombres; y 5 servidores tienen bachillerato de los cuales, 2 son mujeres y 3 son hombres.

Predominan el tercer y cuarto nivel de escolaridad con 31 servidores lo que refleja la profesionalidad de los participantes.

Tabla 11 Estado civil de los servidores

| Estado civil | Servidor | | Total Servidores | % | |
|--------------|-----------|----------------|------------------|------------|----------------|
| | Técnico | Administrativo | | Técnico | Administrativo |
| Casado | 15 | 10 | 25 | 36% | 24% |
| Divorciado | 2 | 3 | 5 | 5% | 7% |
| Unión Libre | 1 | 1 | 2 | 2% | 2% |
| Soltero | 8 | 2 | 10 | 19% | 5% |
| Total | 26 | 16 | 42 | 62% | 38% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023

Interpretación: En la tabla 11, muestra que 6 de cada 10 servidores su estado civil es casado, 15 son servidores técnicos y 10 son servidores administrativos; de estado civil divorciado son 5 servidores de los que 2 son técnicos y 3 son administrativos; en unión libre se encuentran 2 servidores, 1 es técnico y 1 es administrativo; solteros son 10 servidores de los que 8 son técnicos y 2 administrativos.

Predomina el estado civil casado con el 60% de los servidores investigados.

Tabla 12 Calidad de servicio de Internet en domicilio

| Nivel Servicio | No. de Servidores | % | # Mujeres | % Mujeres | # Hombres | % Hombres |
|-----------------------|--------------------------|----------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Alto | 22 | 52% | 13 | 31% | 9 | 21% |
| Medio | 19 | 46% | 7 | 17% | 12 | 29% |
| Bajo | 1 | 2% | 1 | 2% | 0 | 0% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 12, se muestra que 6 de cada 10 servidores califican a su servicio de internet como alto, reportados con el 31% de mujeres y el 21% hombres; 5 de cada 10 servidores reportan su servicio de internet como medio, el 17% son mujeres, y el 29% son hombres; y, 1 servidora que representa el 2% califica a su servicio de internet como bajo.

Tabla 13 Antigüedad laboral de los participantes

| Años en la empresa | No. de Servidores | % | # Mujeres | % Mujeres | # Hombres | % Hombres |
|---------------------------|--------------------------|----------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1 a 5 años | 26 | 62% | 14 | 33% | 12 | 29% |
| 6 a 10 años | 11 | 26% | 5 | 12% | 6 | 14% |
| 11 a 15 años | 4 | 10% | 1 | 2% | 3 | 7% |
| 16 a 20 años | 1 | 2% | 1 | 2% | 0 | 0% |
| > 20 años | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Interpretación: En la tabla 13, se muestra que 7 de cada 10 servidores tienen de 1 a 5 años de antigüedad con 14 mujeres (33%) y 12 hombres (29%).

Del rango de 6 a 10 años de antigüedad corresponde a 3 de cada 10 servidores con 5 mujeres (12%) y 6 hombres (14%).

La antigüedad de 11 a 15 años contiene a 4 servidores con 1 mujer (2%) y 3 (7%) hombres.

En el rango de antigüedad mayor a 16 a 20 años existe 1 servidora que representa el 2% de la población.

Por último, en el rango de antigüedad mayor a 20 años dentro de la institución tiene ausencia de servidores.

El 62% de los servidores mostraron una antigüedad de 1 a 5 años en la institución, seguido del 26% de servidores con antigüedad de 6 a 10 años, esto puede evidenciar que son personas profesionales en el conocimiento y desempeño del puesto dentro de la institución.

Tabla 14 Antigüedad, sexo y estrés laboral de los participantes

| Antigüedad | Sexo | Nivel de Estrés | | | Total Participantes Antigüedad | |
|-------------------|------|-----------------|--------|------------|--------------------------------|------|
| | | Alto | Estrés | Intermedio | | Bajo |
| > a 20 años | H | | | | 0 | |
| | M | | | | | |
| 16 a 20 años | H | | | | 1 | |
| | M | | | | | |
| 11 a 15 años | H | | | 1 | 4 | |
| | M | | | 1 | | |
| 6 a 10 años | H | | 1 | | 11 | |
| | M | | 1 | 2 | | |
| 1 a 5 años | H | | | 1 | 26 | |
| | M | | | 2 | | |
| Total | | 0 | 2 | 6 | 34 | 42 |
| Porcentaje | | 0% | 5% | 14% | 81% | 100% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Interpretación: En la tabla 14, se muestra que 34 trabajadores mostraron nivel bajo de estrés laboral; 6 nivel intermedio de estrés laboral y 2 presentaron estrés laboral en la población de estudio.

La antigüedad de 1 a 5 años contiene a 26 servidores que representa el 62% de servidores en este rango, de los cuales 3 con el 11,53% se dividen en 1 (3.84%) hombre, y 2 (7,69%) mujeres presentaron estrés laboral intermedio y 23 (88.46%) servidores nivel de estrés laboral bajo.

La antigüedad de 6 a 10 años contiene a 11 servidores que representa el 26,19% de servidores en este rango, de los cuales 2 con el 18,18% que se dividen en 1 (9.09%) hombre, y 1 (9.09%) mujer presentaron estrés; 2 mujeres con el 18,18% presentaron nivel intermedio de estrés laboral; y 7 servidores que representa el 63.63% en nivel bajo de estrés laboral; y existe ausencia de servidores en nivel alto de estrés laboral.

La antigüedad de 11 a 15 años contiene a 4 servidores que representa el 9,52% de servidores en este rango, de los cuales 1 hombre presentó nivel de estrés intermedio representa el 25%; 3 que es el 75% presentó nivel bajo de estrés laboral que contiene a 2 hombres con el 50% hombres; y 1 mujer que representa el 25%; en este grupo existe ausencia de nivel de estrés y nivel alto de estrés laboral.

La antigüedad de 16 a 20 años contiene a 1 servidor que representa el 2,38% de servidores en este rango, se encuentra en nivel bajo de estrés laboral; y finalmente, no

existe nivel intermedio, nivel de estrés y nivel alto de estrés laboral en los servidores de este rango de antigüedad.

En el rango de antigüedad mayor a 20 años de trabajo en la institución no existe servidores en esta categoría. .

En suma, el 19% de los trabajadores presentaron estrés laboral en niveles intermedio y estrés, por lo que es importante su atención para reducir los niveles encontrados

A modo general, la población de estudio presentó nivel bajo de estrés laboral lo que pudiera resultar en que la antigüedad laboral, experiencia, habilidades y conocimientos adquiridos en su trayectoria, actuaría como un modulador para los efectos negativos del estrés laboral en el teletrabajo.

Tabla 15 Nivel de estrés laboral según servidores técnicos y administrativos

| Servidores | Sexo | Nivel de Estrés | | | |
|---|------|-----------------|--------|------------|--------|
| | | Alto | Estrés | Intermedio | Bajo |
| Técnicos | H | | | 1 | 18 |
| | M | | | 2 | 5 |
| Administrativos | H | | 1 | 1 | |
| | M | | 1 | 2 | 11 |
| Total Servidores | | | 2 | 6 | 34 |
| % Servidores por Nivel de estrés | | | 5% | 14% | 81% |
| Total Hombre | | | 1 | 2 | 18 |
| % Hombre por nivel de estrés | | | 2,38% | 4,76% | 42,86% |
| Total Mujer | | | 1 | 4 | 16 |
| % Mujer por nivel de estrés | | | 2,38% | 9,52% | 38,10% |
| Total Hombre Técnico | | | | 1 | 18 |
| % Hombre Técnico por nivel de estrés | | | | 2,38% | 42,86% |
| Total Hombre Administrativo | | | 1 | 1 | |
| % Hombre Administrativo por nivel de estrés | | | 2,38% | 2,38% | |
| Total Mujer Técnico | | | | 2 | 5 |
| % Mujer Técnico por nivel de estrés | | | | 4,76% | 11,90% |
| Total Mujer Administrativa | | | 1 | 2 | 11 |
| % Mujer Administrativa por nivel de estrés | | | 2,38% | 5% | 26,19% |
| Suma de niveles estrés e intermedio | | | | 8 | |
| % niveles estrés e intermedio | | | | 19% | |
| H Suma de niveles estrés e intermedio | | | | 3 | |
| M Suma de niveles estrés e intermedio | | | | 5 | |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Interpretación: En la tabla 15, se muestra que los servidores técnicos en nivel intermedio de estrés laboral se encuentran 1 hombre y 2 mujeres; y 23 servidores se encuentran en nivel bajo de estrés laboral con 18 hombres y 5 mujeres. Existe ausencia de niveles altos y estrés laboral en hombres y mujeres.

Los servidores administrativos mostraron nivel de estrés laboral con 1 mujer y 1 hombre que representan el 5%; en nivel intermedio se encontró 1 hombre y 2 mujeres que representan el 14% y 11 mujeres presentaron un nivel bajo de estrés laboral.

El 19% de los servidores presentaron nivel intermedio y estrés laboral, de los cuales el 5% están con nivel de estrés laboral y el 14% presentaron nivel de estrés laboral intermedio.

Las servidoras mujeres presentaron en estrés laboral 1 que representa el 2.38%, 4 mujeres en nivel intermedio que representa el 9.52% y 16 servidoras en nivel bajo de estrés laboral que representa el 38%. De las mujeres técnicas, 2 presentaron nivel de estrés laboral y 5 mostraron nivel bajo de estrés laboral. Las mujeres administrativas 1 con estrés laboral 2 con estrés intermedio y 11 con estrés laboral bajo.

Los servidores hombres, 1 presentó estrés laboral, 2 presentaron nivel intermedio y 18 nivel bajo de estrés laboral. Los hombres técnicos 1 (2.38%) nivel intermedio y 18 (42.85%) en nivel bajo. Los hombres administrativos 1 (2.38%) presentó estrés laboral, 1 (2.38%) nivel intermedio de estrés laboral.

En suma, la tabla 14, muestra que el 19% están en niveles intermedio y estrés laboral que son 8 servidores, de los cuales son 3 hombres que representa el 7% y 5 mujeres que representa el 12%. Del grupo de hombres, 2 son administrativos con nivel de estrés laboral y nivel intermedio de estrés laboral que representan el 5%; y 1 servidor técnico que representa el 2.38%. Del grupo de mujeres son 2 administrativas con el 4.76% en nivel intermedio de estrés laboral; 2 técnicas con el 4.76% en nivel intermedio de estrés laboral, y 1 servidora administrativa con el 2.38% en el rango de estrés laboral; con lo que se puede evidenciar que el estrés laboral afectó levemente más a las mujeres.

Análisis Inferencial

Para el análisis inferencial, sea procedido a utilizar el software de IBM SPSS versión 26, del cual se obtuvo lo siguiente para la comprobación de la población y la prueba de Hipótesis:

Prueba de Normalidad

Se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk, que desprende:

Tabla 16 Pruebas de normalidad

| | Kolmogórov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| promedio | ,124 | 42 | ,106 | ,917 | 42 | ,005 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Interpretación: Para realizar la prueba de normalidad, se consideró que la población en esta investigación es de 42 servidores, lo que conlleva a utilizar la prueba de Shapiro-Wilk, donde los resultados obtenidos son p-valúe =0,005, entonces como $p < \alpha$, se concluye que se rechaza la hipótesis nula, como lo indica la Tabla No. 16.

Prueba de Hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis, se utilizó la estadística inferencial de Chi-cuadrado (X^2), que permite el análisis de dos o más grupos.

Tabla 17 Prueba chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 31,399 ^a | 31 | ,446 |
| Razón de verosimilitud | 41,957 | 31 | ,091 |
| N de casos válidos | 42 | | |

a. 64 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Interpretación: Como lo indica la Tabla No. 17, de igual manera se observa de forma analítica que el valor obtenido es 0.446, lo que se encuentra dentro de la zona de rechazo de la hipótesis nula, lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula H_0 y aceptar la hipótesis de investigación H_i , con una hipótesis alternativa, que indica que en esta investigación:

El teletrabajo genera mayor estrés laboral en servidores administrativos que en servidores técnicos.

Nivel de Estrés Laboral

Del cuestionario aplicado a una población de 42 trabajadores, se obtuvo a nivel global, los siguientes resultados:

Tabla 18 Nivel de estrés laboral de los servidores técnicos y administrativos

| Niveles de Estrés Laboral | Puntaje | No. Servidores | % |
|----------------------------------|----------------|-----------------------|----------|
| Alto | >153,3 | 0 | 0% |
| Estrés | 117,3 - 153,2 | 2 | 5% |
| Intermedio | 90,3 - 117,2 | 6 | 14% |
| Bajo nivel de estrés | <90,2 | 34 | 81% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 18, se muestra que 8 de cada 10 trabajadores presentan un nivel de estrés bajo; y 8 servidores que representan el 19% presentaron un nivel de estrés de intermedio a estrés; así también se aprecia ausencia de trabajadores con nivel alto de estrés.

El nivel bajo de estrés laboral revela que los servidores tienen mecanismos de afrontamiento, de los que puede considerarse como fortaleza, el tiempo de trabajo en la institución, así como su conocimiento en el desarrollo de las actividades propias de sus puestos de trabajo.

Las condiciones asociadas al entorno de trabajo (factores organizacionales) que pueden ser factores generadores de estrés laboral por grupo de estresores, permite observar el nivel de cada uno de ellos, tanto individual como a nivel de grupo.

Análisis del grupo de estresores que generan Estrés Laboral

De acuerdo con los datos proporcionados mediante el cuestionario, de los siete grupos de estresores generadores de estrés laboral a nivel individual se obtuvo:

Tabla 19 Grupo #1 Estresores Laborales Clima Organizacional

| Nivel Estrés Clima Organizacional | Nivel de estrés | No. de Servidores | % |
|--|------------------------|--------------------------|----------|
| Alto | 25-28 | 1 | 2% |
| Estrés | 20-24 | 2 | 5% |
| Intermedio | 15-19 | 10 | 24% |
| Bajo | 4-14 | 29 | 69% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 19, expone que 7 de cada 10 servidores presentan un nivel bajo de estrés laboral, mientras que 12 servidores presentan un nivel de estrés intermedio a estrés laboral; además; se identificó 1 servidor con nivel alto de estrés laboral lo que sugiere que Clima Laboral fue fuente significativa de estrés laboral.

En términos generales, el grupo de estresores de Clima Laboral no genera niveles altos de estrés laboral en la mayoría de los servidores ya que conocen la

institución en cuanto a su organización, la misión, meta, estrategia y las políticas; pero que, 12 servidores presentan nivel intermedio y estrés lo que refleja un área de atención para la institución, ya que estos servidores pueden estar experimentando situaciones laborales demandantes que le generan incomodidad; y, 1 servidor se encuentra en nivel alto de estrés laboral, lo que pone de relieve la existencia de condiciones laborales particulares que han afectado negativamente a este individuo. Esto destaca la importancia de examinar y, de ser necesario, ajustar las dinámicas internas de trabajo que puedan estar contribuyendo a este escenario.

Tabla 20 Grupo #2 Estresores Laborales Estructura Organizacional

| Nivel Estrés Estructura Organizacional | Nivel de estrés | No. de Servidores | % |
|---|------------------------|--------------------------|----------|
| Alto | 25-28 | 2 | 5% |
| Estrés | 20-24 | 3 | 7% |
| Intermedio | 15-19 | 5 | 12% |
| Bajo | 4-14 | 32 | 76% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: La tabla 20 revela que 8 de cada 10 servidores muestra un nivel bajo de estrés; por otra parte, 8 servidores presentan un nivel de estrés intermedio a estrés laboral, y 2 servidores en nivel alto de estrés; es decir 1 de cada 20 servidores.

La Estructura Organizacional sobre los métodos, procedimientos y relación estructural para reportar los trabajos asignados, tiene un nivel bajo de estrés laboral, lo que proporciona un entorno relativamente equilibrado para la mayoría de los servidores; en nivel intermedio y estrés laboral están 8 servidores que pueden ser un indicador de tensión adicional y que es esencial intervenir a fin de su reducción; finalmente, 2 servidores que se encuentran en nivel alto de estrés laboral, revela que ciertos aspectos de la estructura está fallando para ellos; este grupo merece atención con estrategias orientadas a reducir su impacto en los servidores más afectados.

Tabla 21 Grupo #3 Estresores Laborales Influencia del Líder

| Nivel Estrés Influencia del Líder | Nivel de estrés | No. de Servidores | % |
|--|------------------------|--------------------------|----------|
| Alto | 25-28 | 1 | 2% |
| Estrés | 20-24 | 4 | 10% |
| Intermedio | 15-19 | 6 | 14% |
| Bajo | 4-14 | 31 | 74% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 21, refleja que 8 de cada 10 servidores tienen un nivel bajo de estrés laboral; 10 servidores tienen nivel intermedio a estrés laboral, mientras que 1 servidor tiene nivel alto de estrés a causa de la influencia del líder.

En general, el grupo de estresores de Influencia del líder, relacionada con el estilo de liderazgo y la visión que el subalterno tiene su jefatura; ha sido positiva para la mayoría de los servidores ya que muestra un nivel bajo de estrés laboral; 10 servidores se encuentra en nivel intermedio y estrés laboral donde se percibió que este factor introduce desafíos y presiones adicionales que impactan su bienestar; finalmente, 1 servidor experimentó nivel alto de estrés laboral, es decir el estilo de liderazgo representa un impacto negativo y que es prioritario revisar y ajustar las prácticas de liderazgo que promuevan bienestar y motivación para todos los miembros del equipo de trabajo.

Tabla 22 Grupo #4 Estresores Laborales Falta de Cohesión

| Nivel Estrés Falta de Cohesión | Nivel de estrés | No. de Servidores | % |
|---------------------------------------|------------------------|--------------------------|----------|
| Alto | 25-28 | 2 | 5% |
| Estrés | 20-24 | 1 | 2% |
| Intermedio | 15-19 | 8 | 19% |
| Bajo | 4-14 | 31 | 74% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 22, se observa que 8 de cada 10 servidores presentaron bajo de estrés laboral; mientras que, 9 servidores presentan nivel intermedio y estrés laboral; finalmente, 2 servidores presentaron nivel alto de estrés laboral.

La Falta de Cohesión como medida de las relaciones con el equipo de trabajo y como se concibe el servidor en su grupo, presentó en general que, el 74% de los servidores experimentaron un nivel bajo de estrés laboral; sin embargo 9 servidores reflejaron nivel intermedio y estrés laboral que representa 21% de la población de estudio, quienes probablemente enfrentaron desafíos para trabajar de manera efectiva debido a la fragmentación de los miembros de su equipo; por último, 2 servidores presentaron un nivel alto de estrés laboral ya que se vieron expuestos a dificultades para desempeñar sus funciones.

Es necesario fomentar un entorno más colaborativo que pueda contribuir significativamente a disminuir el estrés laboral de este factor.

Tabla 23 Grupo #5 Estresores Laborales Territorio Organizacional

| Nivel Estrés Territorio Organizacional | Nivel de estrés | No. de Servidores | % |
|---|------------------------|--------------------------|----------|
| Alto | 19-21 | 1 | 2% |
| Estrés | 15-18 | 1 | 2% |
| Intermedio | 4-14 | 2 | 5% |
| Bajo | 3-11 | 38 | 90% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 23 se observa que 9 de cada 10 servidores presentan estrés laboral bajo, mientras que 3 servidores tienen nivel intermedio y estrés, y existe 1 servidor en nivel alto de estrés en las preguntas.

El Territorio organizacional implica las condiciones y comodidad para el desarrollo de las actividades, factor que predomina nivel bajo de estrés laboral para la mayoría de los 38 servidores; sin embargo se observa que, 3 servidores presentaron nivel intermedio y estrés, lo que se debe abordar para evitar que el estrés evolucione hacia niveles altos; y existe presencia de estrés laboral de nivel alto en 1 servidor, dato que merece atención en su evaluación y mejoramiento continuo que asegure que cada servidor cuente con un entorno que favorezca su productividad y bienestar.

Tabla 24 Grupo #6 Estresores Laborales Tecnología

| Nivel Estrés Tecnología | Nivel de estrés | No. de Servidores | % |
|--------------------------------|------------------------|--------------------------|----------|
| Alto | 19-21 | 0 | 0% |
| Estrés | 15-18 | 0 | 0% |
| Intermedio | 4-14 | 2 | 5% |
| Bajo | 3-11 | 40 | 95% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 24, muestra que 10 de cada 10 servidores tienen nivel bajo de estrés laboral; mientras que 2 servidores tienen nivel intermedio y estrés laboral; además, existe ausencia de nivel alto de estrés laboral en el grupo de estresores laborales de Tecnología.

En este grupo de estresores sobre Tecnología, se refiere a los conocimientos técnicos y uso adecuado de los equipos tecnológicos; 40 servidores reflejan un nivel bajo de estrés laboral; siendo probable que el soporte técnico y la accesibilidad tecnológica minimicen cualquier potencial fuente de tensión; también, 2 servidores presentaron nivel intermedio de estrés laboral, por lo que, se debe brindar capacitación, soporte continuo y actualización en el uso de herramientas tecnológicas.

Tabla 25 Grupo #7 Estresores Laborales Respaldo de Grupo

| Nivel Estrés Respaldo de Grupo | Nivel de estrés | No. de Servidores | % |
|--------------------------------|-----------------|-------------------|-----|
| Alto | 19-21 | 0 | 0% |
| Estrés | 15-18 | 4 | 10% |
| Intermedio | 4-14 | 3 | 7% |
| Bajo | 3-11 | 35 | 83% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: La tabla 25 refleja que 9 de cada 10 servidores tiene nivel bajo de estrés laboral; 7 servidores tienen nivel intermedio y estrés laboral y existe ausencia de estrés laboral en nivel alto en referencia a los factores relacionados a Respaldo de Grupo que tienen que ver con el apoyo que recibe el servidor tanto para su crecimiento profesional, ejecución de sus tareas y la protección que recibe sus compañeros.

Aunque los niveles presentes no se muestran como significativamente alto; la percepción general es que la población analizada experimenta niveles de estrés laboral bajo; esta percepción arroja resultados de la aparición potencial de estrés laboral en los niveles intermedio y estrés ya que el 17% (n=7) de los servidores se sintieron expuestos a este grupo de estresor.

Tabla 26 Nivel de estrés por grupos de estresores

| Nivel de Estrés Laboral | Grupo de estresores | | | | | | |
|-------------------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| | Clima Organizacional | Estructura Organizacional | Territorio Organizacional | Tecnología | Influencia del Líder | Falta de Cohesión | Respaldo de Grupo |
| | f | f | f | f | f | f | f |
| Alto | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Estrés | 2 | 3 | 1 | 0 | 4 | 1 | 4 |
| Intermedio | 10 | 5 | 2 | 2 | 6 | 8 | 3 |
| Bajo | 29 | 32 | 38 | 40 | 31 | 31 | 35 |
| Total | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 26, visualiza la cantidad de servidores que se encuentran afectados por cada grupo de estresor y su nivel; así el Clima Organizacional muestra a 1 servidor en nivel alto de estrés laboral; 12 servidores en nivel intermedio y estrés laboral, y bajo nivel de estrés laboral a 29 servidores.

Estructura Organizacional tiene 2 servidores en nivel alto de estrés laboral, 8 servidores con nivel de estrés e intermedio y 32 servidores en nivel bajo de estrés.

En Territorio Organizacional, el nivel alto de estrés laboral tiene 1 servidor; los niveles estrés e intermedio tiene 3 servidores y a 38 servidores en nivel bajo de estrés laboral.

Tecnología tiene ausencia de servidores en nivel alto y estrés laboral, en intermedio tiene a 2 servidores y 40 servidores en nivel bajo de estrés laboral.

En Influencia de Líder en nivel alto aparece un servidor, en estrés y nivel intermedio aparecen 10 servidores y finalmente en nivel bajo a 31 servidores.

En Falta de Cohesión en nivel alto se encuentran 2 servidores, 9 servidores en nivel intermedio y estrés, y 31 servidores se encuentran en nivel bajo de estrés laboral.

Respaldo de Grupo no tiene servidores en nivel alto de estrés; 7 servidores se encuentran con estrés y nivel intermedio de estrés laboral; y, 35 servidores presentaron nivel bajo de estrés laboral.

Por grupo de estresores los servidores se sintieron afectados en nivel alto de estrés laboral por Estructura Organizacional (n=2), Falta de Cohesión (n=2), Clima Laboral (n=1), Influencia del Líder (n=1) y Territorio Organizacional (n=1); lo que amerita que se debe tomar medidas correctivas para su reducción.

Tabla 27 Valoración Niveles de estrés con promedio y descripción

| Grupo de estresores | Bajo | Intermedio | Estrés | Alto | Promedio de Nivel | Descripción de Nivel |
|----------------------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|--------------------------|-----------------------------|
| Clima organizacional | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 | 12,98 | BAJO |
| Estructura organizacional | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 | 10,33 | BAJO |
| Territorio organizacional | 3-11 | 12-14 | 15-18 | 19-21 | 7,10 | BAJO |
| Tecnología | 3-11 | 12-14 | 15-18 | 19-21 | 6,69 | BAJO |
| Influencia del líder | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 | 11,55 | BAJO |
| Falta de cohesión | 4-14 | 15-19 | 20-24 | 25-28 | 12,33 | BAJO |
| Respaldo del grupo | 3-11 | 12-14 | 15-18 | 19-21 | 7,02 | BAJO |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: La tabla 27, evidencia que por grupo de estresores Clima organizacional con 12,98 (Rango bajo 4-14), Estructura organizacional 10,33 (Rango bajo 4-14), Territorio organizacional 7,10 (Rango bajo 3-11), Tecnología (Rango bajo 3-

11), Influencia del líder 11,55 (Rango bajo 4-14), Falta de cohesión (Rango bajo 4-14), y Respaldo de grupo 7,02 (Rango bajo 3-11) se mantienen dentro del nivel bajo de estrés laboral entre los servidores. Estos resultados sugieren una evaluación positiva por parte de los servidores y que dichos factores son percibidos como manejables y no generan una carga considerable de estrés laboral a nivel general de los grupos de estresores.

La población investigada de 42 participantes presenta de forma global un nivel bajo de estrés laboral entre los participantes.

Análisis Nivel de Estrés Laboral según datos Sociodemográficos

Tabla 28 Afectación de estrés laboral según sexo

| Niveles de Estrés Laboral | No. Servidores | % Servidores | # Mujeres | % Mujeres | # Hombres | % Hombres |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Bajo | 34 | 81% | 16 | 38% | 18 | 43% |
| Intermedio | 6 | 14% | 4 | 10% | 2 | 5% |
| Estrés | 2 | 5% | 1 | 2% | 1 | 2% |
| Alto | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| TOTAL | 42 | 100% | 21 | 50% | 21 | 50% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: En la tabla 28, muestra que de los 42 participantes, en el nivel bajo de estrés laboral concentra el 81% (n=34) de los servidores distribuidos en 16 mujeres que representan el 38% y 18 hombres con el 43%; en nivel intermedio 14% (n=6) distribuidos en 2 hombres (5%) y 4 mujeres (10%); en estrés se encontraron el 5% (n=2) de los servidores distribuidos en 1 hombre (2.38%) y 1 mujer (2.38%); finalmente no hay servidores en nivel alto de estrés laboral.

Al considerar conjuntamente a los niveles intermedio y estrés laboral, se observó que las mujeres presentaron un 12% (n=5) y los hombres un 7% (n=3); esta ligera diferencia, sugiere una mayor susceptibilidad en mujeres a experimentar estrés. Finalmente, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres pero si con mayor incidencia en mujeres.

Con lo anteriormente indicado, el sexo femenino tuvo una ligera presencia de estrés laboral que nos indica el cuestionario en diferencia del sexo hombres.

Con la prevalencia de niveles bajos de estrés laboral, se deberá realizar la prevención para el grupo del 19% que incluye a 5 mujeres y 3 hombres.

Tabla 29 Afectación de nivel de estrés laboral según rango de edad y sexo

| Nivel de Estrés | Rango de edad de los participantes | Sexo | | Participantes según edad | Total Participantes según nivel | Afectación | |
|-----------------|------------------------------------|-----------|-----------|--------------------------|---------------------------------|------------|--------|
| | | Mujer | Hombre | | | Mujer | Hombre |
| | | f | f | | | | |
| Alto | 18 a 30 años | | | | | | |
| | 31 a 40 años | | | | | | |
| | 41 a 50 años | | | | 0 | 0% | 0% |
| | 51 a 60 años | | | | | | |
| | > 61 años | | | | | | |
| Estrés | 18 a 30 años | | | | | | |
| | 31 a 40 años | 1 | 1 | 2 | | | |
| | 41 a 50 años | | | | 2 | 50,00% | 50,00% |
| | 51 a 60 años | | | | | | |
| | > 61 años | | | | | | |
| Intermedio | 18 a 30 años | | | | | | |
| | 31 a 40 años | 1 | 1 | 2 | | | |
| | 41 a 50 años | 3 | 1 | 4 | 6 | 67% | 33% |
| | 51 a 60 años | | | | | | |
| | > 61 años | | | | | | |
| Bajo | 18 a 30 años | 1 | | 1 | | | |
| | 31 a 40 años | 8 | 10 | 18 | | | |
| | 41 a 50 años | 5 | 6 | 11 | 34 | 47% | 53% |
| | 51 a 60 años | 2 | 1 | 3 | | | |
| | > 61 años | | 1 | 1 | | | |
| Total | | 21 | 21 | 42 | 42 | | |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2023.

Interpretación: La tabla 29, muestra que según el rango de edad 6 de cada 10 servidores oscilan en la edad de 31 a 40 años distribuidos en igual proporción de hombres y mujeres; el rango que le sigue es de 41 a 50 años con 13 servidores, de los cuales 7 son hombres y 6 son mujeres; el siguiente rango de 51 a 60 años, tiene 3 servidores con 2 mujeres y 1 hombre; el rango de mayor de 61 años tiene 1 mujer; y el rango de 18 a 30 años tiene 1 mujer.

En la afectación de estrés laboral según el sexo, la tabla muestra que la distribución es igual en hombres y mujeres con 1 servidor en el rango de presencia de estrés laboral.

En cuanto al nivel de estrés laboral por edad; la tabla refleja que el rango de edad de 31 a 40 años de los servidores concentra 2 servidores, 1 hombre y 1 mujer los

que presentan estrés laboral; esto permite indicar que el estrés laboral afectó en similar proporción a hombres y mujeres.

Referente a las diferencias observadas entre los grupos demográficos, la mayoría de los servidores en todos los grupos por rangos de edad y sexos experimentan niveles bajos de estrés laboral, a excepción de la alerta del rango de 31 a 40 años.

Por otra parte, las diferencias y similitudes observadas entre hombres y mujeres podrían ser influenciadas por diversos factores, que podrían generar una investigación orientada a ese análisis.

Tabla 30 Afectación de nivel de estrés laboral por departamento y sexo

| Nivel de Estrés Laboral | Departamento | Sexo | Número de Servidores | % | Total Servidores por nivel | % |
|-------------------------|--------------|------|----------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| Alto | DLT | H | | | 2 | 5% |
| | | M | | | | |
| | TH | H | | | | |
| | | M | | | | |
| | OMR | H | | | | |
| | | M | | | | |
| Estrés | DLT | H | 1 | 2% | 2 | 5% |
| | | M | | | | |
| | TH | H | | | | |
| | | M | 1 | 2% | | |
| | OMR | H | | | | |
| | | M | | | | |
| Intermedio | DLT | H | 2 | 5% | 6 | 14% |
| | | M | 3 | 7% | | |
| | TH | H | | | | |
| | | M | 1 | 2% | | |
| | OMR | H | | | | |
| | | M | | | | |
| Bajo | DLT | H | 14 | 33% | 34 | 81% |
| | | M | 6 | 14% | | |
| | TH | H | | | | |
| | | M | 7 | 17% | | |
| | OMR | H | 4 | 10% | | |
| | | M | 3 | 7% | | |
| Total | | | 42 | 100% | 42 | 100% |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Interpretación: La tabla 30, muestra que la población no experimentó nivel alto de estrés laboral en los 3 departamentos Diseño de Líneas de Transmisión (DLT), Talento Humano (TH) y Operación y Mantenimiento de la Red (OMR) y de los sexos hombre y mujer.

En nivel de estrés laboral el departamento de Diseño de Líneas de Transmisión (DLT) tiene 1 hombre que representa el 2%, y el departamento de Talento Humano (TH) tiene 1 mujer que representa el 2%, los 2 trabajadores conforman el 5% de la población que se encuentra en este nivel.

En el nivel intermedio, el departamento de Diseño de Líneas de Transmisión (DLT) tiene 2 hombres que representa el 5%, y 3 mujeres que representan el 7%; Talento Humano (TH) tiene 1 mujer que representa el 2%, los 6 trabajadores conforman el 14% de la población de estudio.

En nivel bajo de estrés laboral, el departamento de Diseño de Líneas de Transmisión (DLT) mostró a 14 hombres que representa el 33%, y 6 mujeres que representan el 14%; el departamento de Talento Humano (TH) reflejó 7 mujeres que representa el 17%, el departamento Operación y Mantenimiento de la Red (OMR) mostró a 4 hombres que representa el 10%, y 3 mujeres que representan el 7%, este nivel concentra el 81% (n=34) servidores que tienen prevalencia de nivel bajo de estrés laboral.

Predomina el nivel bajo de estrés laboral con el 81% de la población.

Los departamentos de Diseño de Líneas de Transmisión y Talento Humano tienen 1 servidor cada uno que mostró estrés laboral representa en suma el 5% de la población.

Por sexo, se observó que 1 hombre y 1 mujer se vieron afectados en el nivel de estrés laboral que representa el 5% de la población de estudio.

Los niveles de estrés e intermedio concentraron a 5 mujeres y 3 hombres, por lo que podría indicarse que ligeramente las mujeres fueron más susceptibles a experimentar factores de estrés laboral.

El grupo que experimentó estos niveles (estrés e intermedio) representan el 19% de la población, por lo que es importante realizar la atención del grupo.

Tabla 31 Nivel de estrés laboral por departamento, estado civil y tipo de servidor

| Departamento | Estado civil | Nivel de estrés laboral | | | | | | | | Total general | Total % |
|---|--------------|-------------------------|----------------|-----------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|---------------|-------------|
| | | Alto | | Estrés | | Intermedio | | Bajo | | | |
| | | Técnico | Administrativo | Técnico | Administrativo | Técnico | Administrativo | Técnico | Administrativo | | |
| Diseño de Líneas de Transmisión (DLT) | Casado | | | 1 | 1 | 2 | 11 | 2 | | 17 | 40% |
| | Divorciado | | | | | | 1 | 1 | | 2 | 5% |
| | Unión Libre | | | | | | 1 | 1 | | 2 | 5% |
| | Soltero | | | | | 2 | | 3 | | 5 | 12% |
| Operación y Mantenimiento de la Red (OMR) | Casado | | | | | | 3 | | | 3 | 7% |
| | Divorciado | | | | | | 1 | | | 1 | 2% |
| | Unión Libre | | | | | | | | | | |
| Talento Humano (TH) | Soltero | | | | | | | 3 | | 3 | 7% |
| | Casado | | | | | 1 | | | 4 | 5 | 12% |
| | Divorciado | | | | | | | | 2 | 2 | 5% |
| | Unión Libre | | | | 1 | | | | 1 | 2 | 5% |
| Total general | | | | 2 | 3 | 3 | 23 | 11 | | 42 | 100% |
| Total general % | | | | 5% | 7% | 7% | 55% | 26% | | 100% | 100% |
| Total Casados | | | 0 | 1 | 1 | 3 | 14 | 6 | | 25 | 59,52% |
| Total Divorciados | | | | | | | 2 | 3 | | 5 | 11,90% |
| Total Unión Libre | | | | | | | 1 | 1 | | 2 | 4,76% |
| Total Soltero | | | 0 | 1 | 2 | 0 | 6 | 1 | | 10 | 23,81% |
| Total % Casados | | | | 2,38% | 2,38% | 7% | 33,33% | 14,29% | | | |
| Total % Divorciados | | | | | | | 4,76% | 7,14% | | | |
| Total % Unión Libre | | | | | | | 2,38% | 2,38% | | | |
| Total % Soltero | | | | 2,38% | 4,76% | | 14,29% | 2,38% | | | |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Interpretación: La tabla 31, muestra que el Departamento de Diseño de Líneas de Transmisión que representa el 62% de la población, el 40% (n=17) de los servidores tienen estado civil casado, de los cuales 1 administrativo presentó estrés laboral; 1 técnico presentó nivel intermedio y 2 administrativos presentaron nivel intermedio, y nivel bajo de estrés laboral presentaron 11 técnicos y 2 administrativos nivel bajo de estrés laboral; el 5% (n=2) tienen estado civil divorciado de los cuales 1 técnico y 1 administrativo presentaron nivel bajo de estrés laboral. En el departamento de Operación y Mantenimiento de la Red, que representa el 16% de la población, el 7% (n=3) de los servidores son técnicos y tienen estado civil casado y presentaron nivel bajo de estrés, en estado civil divorciado mostró 1 técnico que presentó nivel bajo de estrés laboral; en el estado civil soltero son 3 técnicos y presentaron nivel bajo de estrés laboral. Predomina el nivel bajo de estrés laboral en los técnicos. En el departamento de Talento Humano, que representa el 22% de la población y todos son administrativos, en el estado civil casado se encuentran 5 servidores de los cuales 1 servidor presentó estrés laboral y 4 servidores presentaron nivel

bajo de estrés laboral; en el estado civil divorciado existen 2 servidores administrativos que presentaron nivel de estrés laboral bajo; no existen servidores en unión libre; y, en el estado soltero existen 2 servidores 1 presentó estrés laboral y 1 presentó nivel bajo de estrés laboral. En este departamento no hay trabajadores con estrés laboral de nivel alto.

En resumen, TH y DLT tienen 1 servidor soltero y 1 casado con estrés laboral. Los niveles de estrés e intermedio, mostró que DLT concentra 3 administrativos y 3 técnicos; y en TH a 2 administrativos, es decir 5 administrativos y 3 técnicos de los cuales 5 son casados y 3 son solteros que deben recibir atención.

4.1.2 Análisis cualitativo

Del análisis de contenido de las entrevistas semiestructuradas y la descripción de las experiencias de los tres participantes jefes de sección de una empresa pública de Quito (P1, P2 y P3), para conocer la percepción sobre los factores de estrés laboral en el teletrabajo durante la Pandemia SARS-CoV-2, se procedió en primera instancia a organizar las unidades de análisis (Tabla 32) y, describir a los participantes (Tabla 33); y, en segunda instancia se realizó la codificación y categorización.

Tabla 32 Unidades de Análisis

| Unidad de análisis | Código | Significancia |
|------------------------------------|--------|--|
| 1 Factores de estrés laboral | FEL | Estímulos que generan estrés |
| 2 Teletrabajo durante la Pandemia | TTDP | Trabajo realizado en casa durante la Pandemia |
| 3 Desempeño laboral | DL | Ejecución y entrega de tareas oportunamente |
| 4 Salud mental de los trabajadores | SMT | Estado de bienestar, consciencia de las capacidades para afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva. |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Tabla 33 Descripción de los participantes

| Participantes | Código | Edad | Jefatura |
|----------------|--------|------|-------------------------------------|
| Participante 1 | P1 | 42 | Operación y Mantenimiento de la Red |
| Participante 2 | P2 | 44 | Diseño de Líneas de Transmisión |
| Participante 3 | P3 | 42 | Talento Humano |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

De la inmersión inicial se extrajo el potencial de datos relevantes a partir de los cuales emergieron las cinco categorías abiertas para describir y entender la percepción y experiencia sobre el teletrabajo de los jefes departamentales, a las mismas que se procedió asignar un código, color, según la siguiente Tabla 34.

Tabla 34 Categorización y codificación

| Categoría | Color | Código |
|--|---------|--------|
| Condiciones de espacio y mobiliario y sistemas de conexión | Celeste | CEM |
| Desempeño favorable | Rosado | CDF |
| Grupo de Trabajo | Naranja | GT |
| Supervisión | Verde | SUP |
| Salud mental de teletrabajadores | Azul | SMT |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Partiendo de la codificación abierta y de la inmersión profunda se desprenden las subcategorías que se representan en la siguiente matriz de categorización y subcategorización Tabla 35 con la respectiva significancia y supuestos.

Tabla 35 Matriz de categorización y subcategorización

| Categoría | Significancia | Subcategoría | Preguntas/supuestos |
|---|---|---|--|
| Condiciones de espacio, mobiliario y Sistemas de conexión (CEM_Sc) | Experiencia relativa al espacio a adecuar en casa para el teletrabajo | Iluminación Ventilación Ruido Conexión de internet | ¿Cuáles son las condiciones laborales con las que su equipo contaba para el desarrollo del teletrabajo en sus hogares? |
| Desempeño laboral (DL) | Experiencia de ejecución del teletrabajo y su desempeño con la entrega oportuna del trabajo. | Disciplina Flexibilidad Manejo Tics Antigüedad y Conocimiento Planificación y Programación | ¿Cuáles son las condiciones favorables para el desempeño adecuado del teletrabajo? |
| Grupo de Trabajo (GT) | Experiencia de cómo se relacionaban los teletrabajadores y sus actividades. | Compromiso Apoyo social | ¿Cuáles fueron las directrices que mantuvo con su grupo para el trabajo en equipo? |
| Supervisión (Sp) | Experiencia del manejo de los tiempos y cumplimientos de tareas/proyectos con revisión de jefe. | Reuniones Cumplimiento Retroalimentación | ¿Cuál fue el mecanismo para realizar la supervisión a su equipo de trabajo para el cumplimiento de plazos y entregas de trabajo? |
| Salud mental de teletrabajadores (SMT) | Sintomatología que comunicaron los teletrabajadores. Aspectos negativos y buenos. | Preocupación excesiva Trastornos del sueño Miedo Alteraciones digestivas Alteraciones musculares Alteraciones nerviosas Deterioro familiar y de la amistad Hipersensibilidad a las críticas Pausas activas Tiempo en familia | ¿Para el teletrabajo en casa, qué aspectos positivos y negativos ha encontrado? |

Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Subsecuentemente, se agrupan las categorías por temas, dando paso a la categorización axial y selectiva, tal como se aprecia en la siguiente figura.

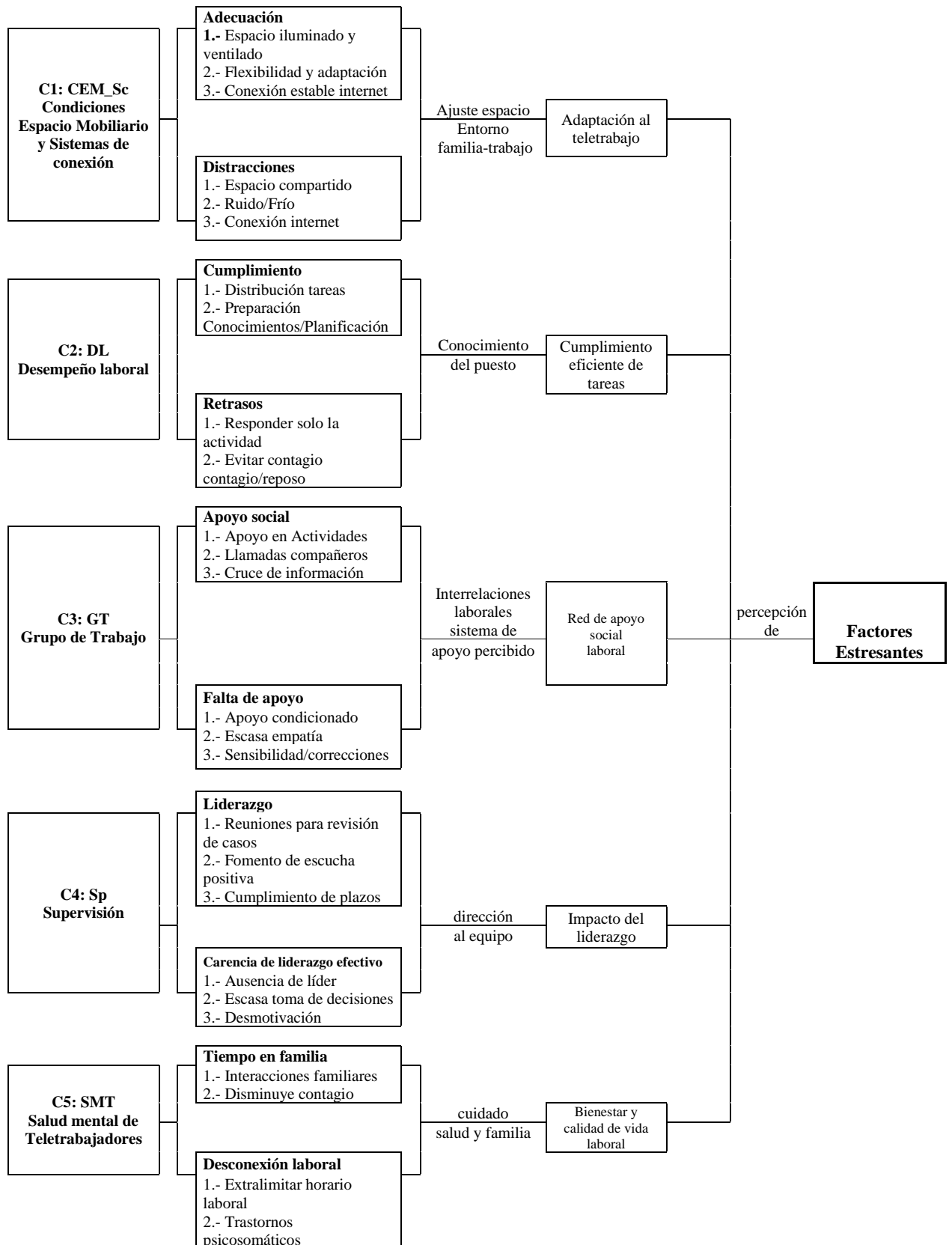


Figura 2 Categorización axial y selectiva
Fuente: Datos recolectados. Elaboración propia, 2024.

Con las categorías axiales que emergieron para el problema de identificación del estudio, se procedió a la teorización de cada una de ellas basadas en los discursos de los participantes y sustentadas en esquemas narrativos, tal como se expresa a continuación:

Tabla 36 Teorización de categorías según percepción jefes

| Participantes | Categoría/ Subcategoría | Relatos |
|----------------------|---|--|
| P1 | Condiciones Espacio Mobiliario y Sistemas de conexión CEM_Sc | <i>"Al inicio no tenía un espacio adecuado, pero si llegué a adaptar un espacio libre y tranquilo"</i> <i>"La iluminación en la mañana era natural y adecuada. La ventilación era adecuada."</i> <i>"Mi conexión a Internet era estable. En todo el tiempo solo tuve dos eventos y tuve que trabajar con el plan de datos de mi celular"</i> |
| P2 | Condiciones Espacio Mobiliario y Sistemas de conexión CEM_Sc | <i>"Creo que, de teletrabajo en casa, no conocíamos ya que es la primera pandemia que nosotros pasamos. En mi caso sí, la pandemia y el teletrabajo es nuevo por lo que tocó adecuarse un sitio en la casa para el teletrabajo".</i> <i>"Iluminación si estable, buena, hasta cierto punto natural, pero claro para el domicilio. En cuanto a la ventilación, pues por el clima era adecuada, si hacia frio nos abrigábamos. Mi equipo de trabajo tenía condiciones similares en su casa"</i> <i>"El personal de DLT, tuvo también que adecuarse, esto no tenía un tiempo límite por ende siempre toca adaptarse"</i> <i>"Iluminación si estable, buena, hasta cierto punto natural, pero claro para el domicilio. En cuanto a la ventilación, pues por el clima era adecuada, si hacia frio nos abrigábamos"</i> <i>"Mi equipo de trabajo tenía condiciones similares en su casa"</i> <i>"Mi equipo si tenía buena conexión, siempre atentos a la comunicación digital con internet y mediante WhatsApp"</i> |
| P3 | Condiciones Espacio Mobiliario y Sistemas de conexión CEM_Sc | <i>"El equipo tuvo que adaptarse prontamente, siempre se espera mucho de TH y eso hice que adecuemos un espacio para el teletrabajo, un espacio que generalmente era en el comedor, otros en la sala y así mejorando"</i> <i>"Ruidos si hubo hasta acoplarse, ya que en casa éramos algunos en teletrabajo"</i> <i>"ventilación e iluminación buenas, estables"</i> <i>"Internet fue principal, el acceso a VPN muy bueno, reuniones por zoom y a diario con WhatsApp para llamadas y mensajes"</i> |
| P1 | Desempeño laboral DL | <i>"Mi equipo de trabajo es muy unido, tenemos personal de turnos y personal de oficina, y si existe algún evento o plazo de cumplimiento, nos repartimos las actividades para conseguir el objetivo"</i> <i>"Mi equipo de trabajo es disciplinado para realizar las tareas en la modalidad de teletrabajo"</i> <i>"Al momento, el personal ya conoce como realizar sus actividades mediante la modalidad de teletrabajo"</i> |
| P2 | Desempeño laboral DL | <i>"Si, son empleados antiguos y conocen de sus tareas y actividades y de los entregables que debemos cumplir, entonces si se realizaba dichas actividades."</i> <i>"En cuanto a disciplina, puedo decir que sí, eso se evidenciaba en sus entregas oportunas de trabajo"</i> <i>"Aquí hay personal antiguo"</i> |
| P3 | Desempeño laboral DL | <i>"El personal es antiguo, realmente como lo repito la gente sabe lo que hace, hay personal nuevo y se le da inducción, el resto es experto en su tarea; adicionalmente ellos conocen de otros puestos de TH y entre ellos se apoyan"</i> <i>"Los plazos son cumplidos, el cruce de información es constante para la continuidad de las tareas"</i> <i>"Si algo hay duda, nos llamamos y buscamos solución"</i> |
| P1 | Grupo de trabajo GT | <i>"Al momento, el personal ya conoce como realizar sus actividades mediante la modalidad de teletrabajo"</i> <i>"Mi equipo de trabajo es muy unido, tenemos personal de turnos y personal de oficina, y si existe algún evento o plazo de cumplimiento, nos repartimos las actividades para conseguir el objetivo".</i> |

| | | |
|----|--------------------------------------|---|
| P2 | Grupo de trabajo GT | "Aquí hay personal antiguo, con un gran compromiso, y se apoyan entre sí en las actividades, y eso evidencia en los cumplimientos del trabajo. Si alguien no sabe, debe preguntar o preguntarme para solucionarlo o tomar las acciones para que se apoye con algún compañero y resolvamos la duda y se haga el trabajo". "se aplica la ayuda de todos para que se cumpla las etapas de los proyectos. " |
| P3 | Grupo de trabajo GT | "...la gente sabe lo que hace, hay personal nuevo y se le da inducción, el resto es experto en su tarea; adicionalmente ellos conocen de otros puestos de TH y entre ellos se apoyan" |
| P1 | Supervisión Sp | "Nos reuníamos fijo una vez a la semana mediante Teams y diariamente conversábamos por teléfono o revisábamos documentos por Teams". "Sí, si tiene una retroalimentación". "...al inicio de cada semana nos reuníamos y distribuía las actividades dando mayor prioridad a los pendientes y diariamente me enviaban un correo con el cumplimiento de sus actividades, en las cuales se podía verificar el avance y si teníamos alguna duda o más actividades, nos comunicábamos inmediatamente". |
| P2 | Supervisión Sp | "Las reuniones, eran una o dos veces por semana, ya que siempre estuvo también el WhatsApp para las dudas diarias". "Teams nos ayudó bastante para las tareas que necesitábamos reunirnos, ejemplo el llenado de algún formato, la revisión de algún plazo, etc.". "...necesariamente se revisa planificación y se aplica la ayuda de todos para que se cumpla las etapas de los proyectos". "Los trabajos de campo o inspecciones, si las realizaban con autorizaciones de la subgerencia a fin de cumplir con los plazos". |
| P3 | Supervisión Sp | "Llamadas y mensajes por WhatsApp todos los días". "Reuniones por Zoom o Teams cada 15 días; y si había dudas inmediato con el especialista que lo requiera". " Si, eso se procura para que no se atrasen las tareas y su fecha de entrega". |
| P1 | Salud mental de teletrabajadores SMT | "Preocupación excesiva, Trastornos del sueño, Fobias, Miedos, Alteraciones musculares y digestivas". "No tenía tiempo para pausas activas, la carga laboral era muy alta". |
| P2 | Salud mental de teletrabajadores SMT | "Preocupación excesiva, Trastornos del sueño, Fobias, Miedos, Deterioro familiar y de la amistad, Hipersensibilidad a las críticas, Alteraciones nerviosas y digestivas". "creo que hacíamos paradas de trabajo como para atender un poco a los compañeros que se comunicaban por celular, y ahí pues algo de movimiento se tenía, pero cultura de pausas". "Ahora hubiera sido espectacular tener esa actividad en el día a día de pausas activas". "Obviamente el fin de semana si se buscaba hacer un poco de caminata en casa o en el patio". |
| P3 | Salud mental de teletrabajadores SMT | "Preocupación excesiva, Trastornos del sueño, Fobias, Miedos, Hipersensibilidad a las críticas, Alteraciones musculares, nerviosas y digestivas". " Tiempo de pausas activas a veces si a veces no, eso muy poco lo hacíamos, creo que esto si hay que mejorarlo en esta modalidad, ya que en la presencialidad la gente no lo hace". "Creo de SSL debe sensibilizar y motivarnos para hacerlo". |

Significancia de colores por categorías

| | | | | |
|--------|----|----|----|-----|
| CEM_Sc | DL | GT | Sp | SMT |
|--------|----|----|----|-----|

Fuente: Elaboración propia, 2024

Categorías centrales, intermedias y periféricas

De la integración de las propiedades de las categorías axiales en temáticas, se conforman la categoría central como las más relevante y las intermedias y periféricas como las de menor relevancia, mediante una codificación selectiva; ilustrada en la figura siguiente.

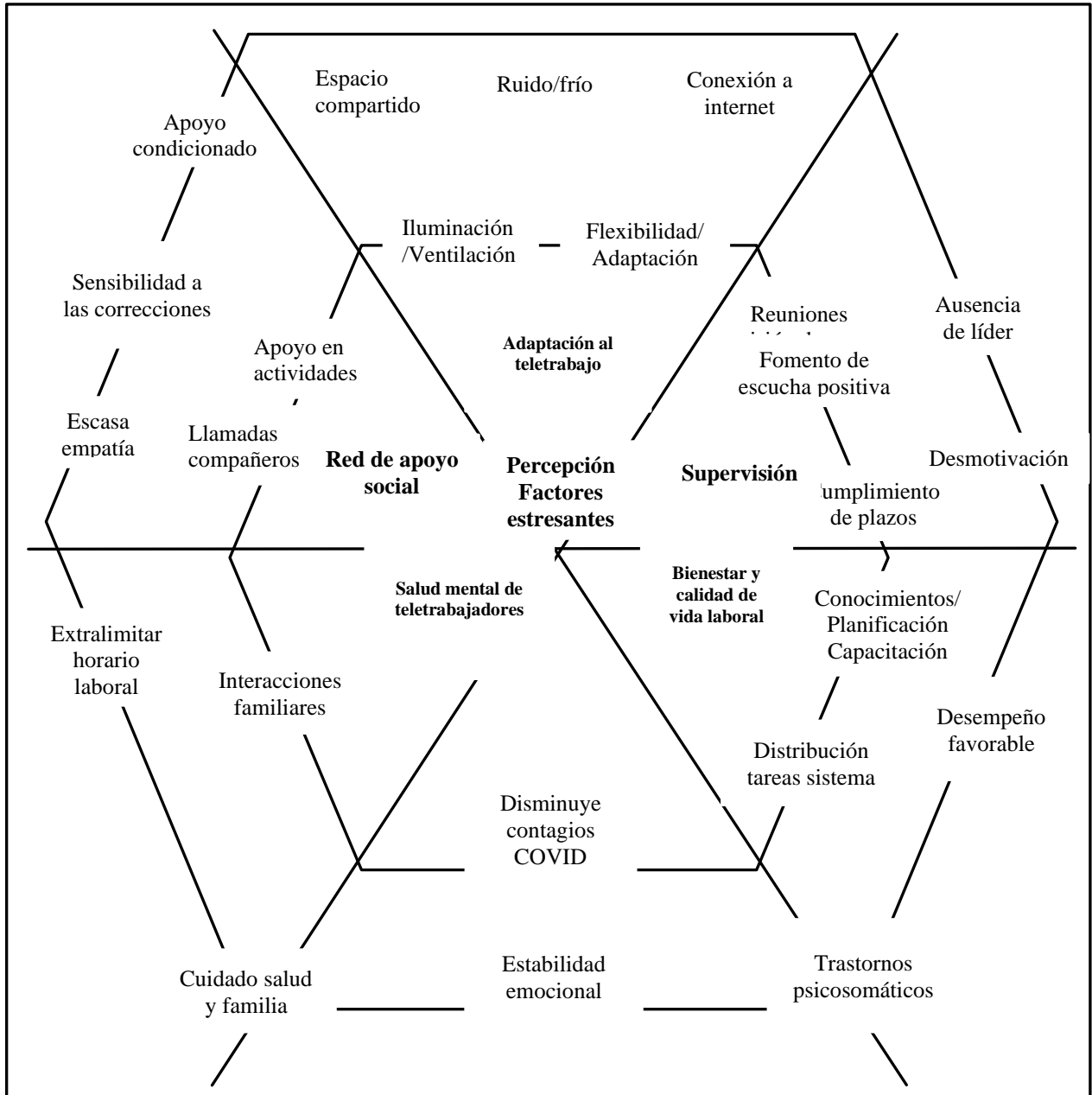


Figura 3 Categorías centrales, intermedias y periféricas

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Relación multicontraste de categorías

A fin de entender e identificar los nodos problemáticos del estudio desde la complejidad sistémica, mediante el análisis inductivo se procede a vincular las categorías entre sí, para describir las percepciones de los participantes sobre los factores de estrés laboral en el teletrabajo durante la Pandemia SARS-CoV-2; para el efecto se agrupan y se relacionan las categorías considerando los vínculos posibles de acuerdo a las propiedades, temáticas, patrones integrados a los esquemas narrativos, tal como se ilustra en la siguiente figura.

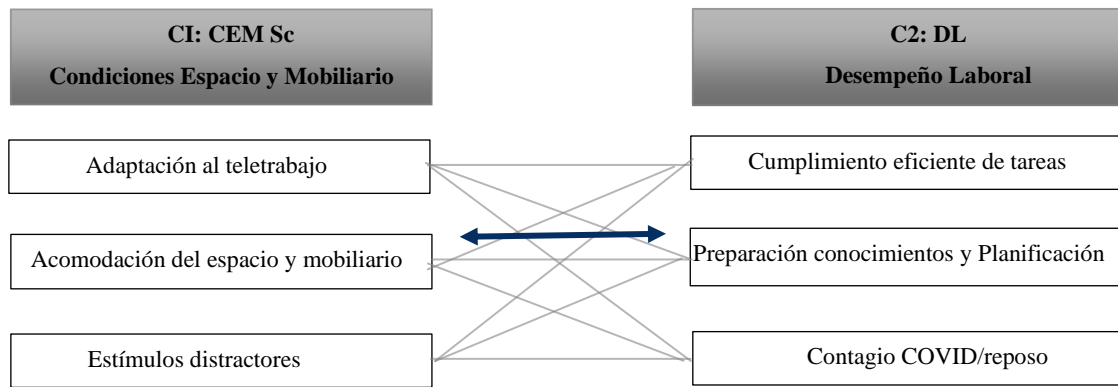


Figura 4 Vinculación multisectorial de categorías CEM Sc Y DL

Fuente: Elaboración propia, 2024.

El teletrabajo como alternativa laboral efectiva, se basó en una normativa legal para proteger la salud de los trabajadores ecuatorianos, esta nueva realidad laboral, generó implicaciones que se relacionan directamente con la adherencia al teletrabajo, como la adecuación del espacio para laborar desde casa, con el desafío de una mayor preparación tecnológica de los servidores; no obstante, se evidenciaron puntos críticos y de impacto como el ruido, el frío, y en el hacer las tareas que requieren de contacto más cercano entre compañeros y jefe para resolverlas.

Según Manzano (2020), todo profesional vive en un ambiente competitivo y es precisamente éste el que hace que el individuo se vea obligado y motivado a prepararse continuamente, encarando nuevas tecnologías. Por otra parte Gedesa (2019), se refiere a que, el mobiliario es otro tema de importancia, asociado con el confort y desempeño eficiente además de incidir en la salud del trabajador. Las jornadas laborales ocupan aproximadamente un 33,33% del total del día, siendo un porcentaje significativo. Aumentar el rendimiento, se supedita al mobiliario de la oficina; además de que un mobiliario ergonómico aumenta la productividad en un 10% (Macías y Vanga, 2021).

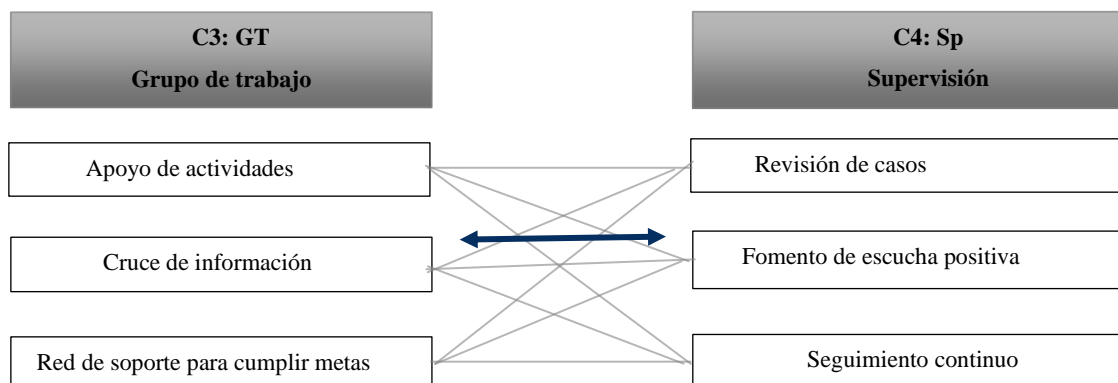


Figura 5 Vinculación multisectorial de categorías GT y Sp

Fuente: Elaboración propia, 2024

El trabajo departamental, llevó a cada integrante a ajustarse a las nuevas condiciones de un trabajo colaborativo y de supervisión virtual, siendo fundamental para enfrentar los desafíos y alcanzar las metas comunes. Según Cevallos (2022), el trabajo remoto puede ser efectivo y productivo, pero se debe cambiar el paradigma que la productividad está asociada con las horas trabajadas, lo que se deben medir son los objetivos y la confianza, con el apoyo de la tecnología de información y comunicación (Atoche et al., 2022); por otra parte, la supervisión pasiva y sin toma de decisiones disminuye la conexión, pertenencia del equipo implicando apoyo condicionado y desmotivación del grupo de trabajo.

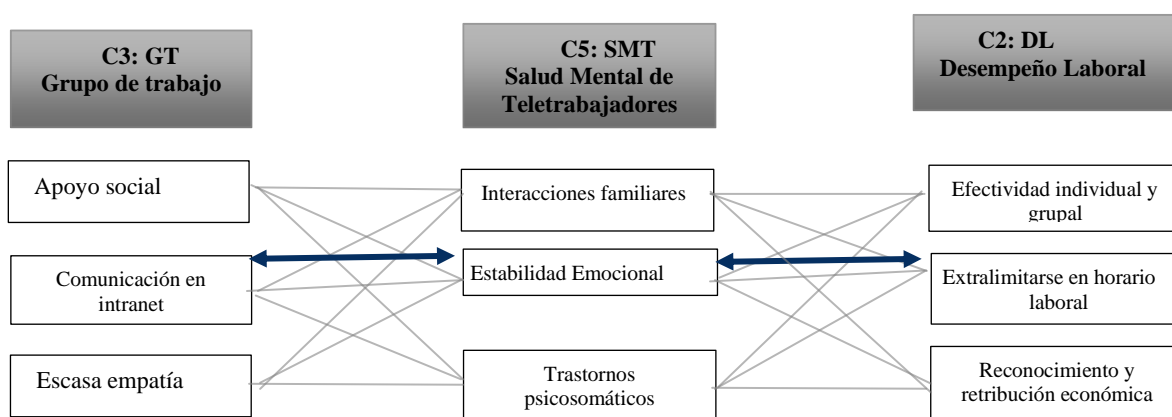


Figura 6 Vinculación multisectorial de categorías GT y SMT y DL

Fuente: Elaboración propia, 2024

El apoyo social es la ayuda cercana de los sistemas (familia, pares y/o comunidad), mismos que proveen elementos y herramientas indispensables para la salud física y mental, calidad de vida, y el ajuste como persona (Fiallo et al., 2022); sin embargo, en la realidad contemporánea el concepto de apoyo social con la problemática de estudio corrobora a fomentar la salud mental, entendiendo este concepto como el bienestar sistémico (orgánico, físico, emocional), con su contexto sociocultural, para garantizar la participación activa y el sentido de pertenencia del grupo de trabajo la colaboración integral y un entorno laboral saludable.

Según Ramos (2019), es importante reconocer que el desempeño no es un conjunto de comportamientos sino una sumatoria de variables que determinan los comportamientos. La definición del desempeño laboral se hace de manera amplia ya que es un fenómeno que puede tener variaciones dependiendo del tipo de trabajo que se realiza (Aguilar et al., 2021).

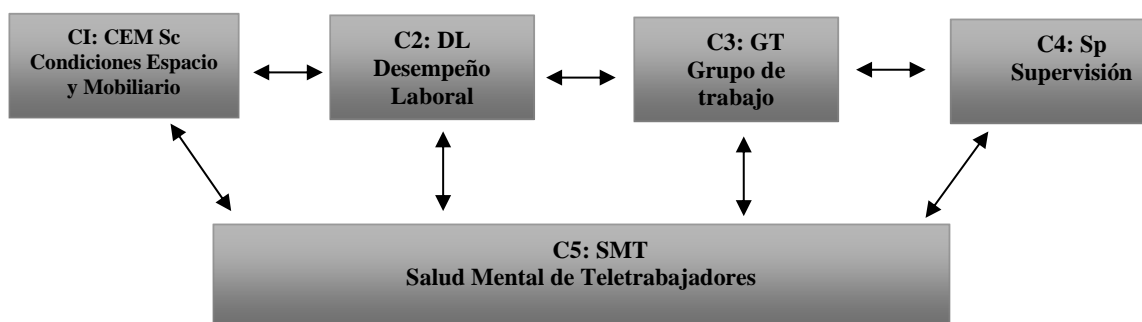


Figura 7 Vinculación multisectorial de categorías CEM Sc, DL, GT, Sp y SMT
Fuente: Elaboración propia, 2024

La conexión de las cinco categorías (CEM Sc, DL, GT, Sp, SMT) revela la diversidad de factores que influyeron para la adopción del teletrabajo y la implementación de soluciones integrales para la adecuación del entorno en casa y sistemas de conexión, el desempeño laboral, el grupo de trabajo, la supervisión y el bienestar y salud de los servidores y sus entornos adaptativos durante la pandemia SARS-CoV-2.

Según Morales Sosa, (2010) menciona que la salud mental está compuesta por las emociones que posee el individuo, por el cual se refleja en la interacción que presenta la persona con su medio sociocultural (Romero, 2023).

Barrón, afirma que el apoyo social es “un constructo multidimensional con distintas categorías, son las principales la provisión de apoyo emocional, apoyo material y apoyo informacional” (Fiallo et al., 2022).

Diversos estudios han aportado datos empíricos acerca de las implicaciones de las nuevas condiciones de trabajo remoto sobre la salud de los trabajadores y sus entornos cotidianos de interacción sociolaboral y familiar (Gomes y Moura, 2023).

Generación de las Hipótesis

- a. En la modalidad del teletrabajo, la salud mental laboral está supeditada al nivel de adaptación individual a las condiciones laborales y afrontamiento de los factores de estrés; así también al apoyo de una red social laboral efectiva y colaborativa para un desempeño eficiente en el trabajo.
- b. En el teletrabajo, las condiciones del entorno en casa y el manejo adecuado de las tecnologías de la información y comunicación, facilitan el cumplimiento de tareas y con ello la gestión del estrés laboral, coadyuvando al bienestar personal y laboral.

- c. La percepción sobre el grado de satisfacción de los trabajadores está sujeta a la antigüedad, conocimientos del puesto, a la experiencia, los mismos que puede otorgar la sensación de control y competencia que atenúan los efectos negativos del estrés laboral en el teletrabajo.

Teoría Fundamentada

El análisis profundo de los datos discursivos arrojó la descripción de las vivencias y experiencias intersubjetivas de los participantes sobre los factores de estrés laboral en el teletrabajo durante la Pandemia SARS-CoV-2 incorporando la percepción desde la experiencia vivida, se expone la Teoría Fundamentada en tres ejes a saber: la espacialidad (Espacio vivido), la corporeidad (cuerpo vivido) y la temporalidad (tiempo vivido) que ofrece una comprensión de los desafíos y adaptaciones efectuados en el contexto laboral remoto.

Espacialidad (Espacio vivido)

El teletrabajo representó un contexto para todos nuevo; en el que los teletrabajadores expresaron que la adaptación de un espacio para oficina en casa fue su principal tarea; ya que la interrelación entre el entorno laboral y su adecuación del espacio se vio complicado por la separación entre el trabajo y el hogar lo que dificultó el establecimiento de límites claros entre la vida laboral y personal, afectando la capacidad de desconectarse del trabajo.

Esta adaptación se hizo extensiva también al grupo familiar por sus integrantes, implicando también crear espacios para los niños, jóvenes y adultos estudiantes y trabajadores en casa; es decir el servicio de internet fue crucial para el sostenimiento del teletrabajo.

Por otra parte, el manejo de las tecnologías de la información y comunicación estuvo en aumento e incluyó el soporte remoto por los canales digitales de la institución; pero también el manejo de reuniones, llamadas y conexiones digitales fomentó una urgente adaptación para sobrellevar las actividades de trabajo y manejo de las Tic.

Con todas estas adaptaciones aceleradas para compartir el entorno laboral-familiar así como otros factores ambientales, iluminación, ruido, frío también se enfrentaron para que la convivencia hogar/trabajo funcione. En este contexto distracciones, dificultades técnicas, sentimientos de incertidumbre, de poco control del tiempo, de poco contacto social, de guía, apoyo y supervisión hizo sentir a los

teletrabajadores con poca recursividad de resolver aquellas circunstancias que en contexto se desconocía el tiempo que duraría.

En este sentido, en el teletrabajo existen factores que se influyen unos a otros en sus formas individual, laboral y social; tal como detalla el modelo Dinámico de Factores Psicosociales, que según la percepción y experiencia del trabajador más el tiempo de exposición, la intensidad, frecuencia y potencial dañino puede producir efectos adversos que afecten la salud mental de los teletrabajadores; que por otra parte, el apoyo social y la retroalimentación positiva pueden ayudar a mitigar el estrés y promover el bienestar de los teletrabajadores.

Corporeidad (cuerpo vivido)

El teletrabajo develó formas de adaptarse a esta modalidad, también ha generado efectos adversos significativos en búsqueda de ese ajuste tales como preocupación excesiva, fobias, miedos, alteraciones nerviosas, digestivas y musculares, trastornos del sueño e hipersensibilidad a las críticas; si bien es cierto, la antigüedad en el puesto y la experiencia suaviza el impacto, no es menos cierto que existen sentimientos, emociones y malestar negativos experimentados que afectan la salud mental. En este sentido, la reducción fenomenológica, reveló la esencia del objeto estudiado y la realidad implícita de enfrentarse a retos que sobrepasaron sus habilidades de afrontamiento lo que contribuyó a intensificar presiones y expectativas que sin duda desafió la salud mental de los teletrabajadores.

La adaptación a esta nueva realidad del mundo, como una actitud natural para el afrontamiento de los factores organizacionales y extra organizacionales presentes en el teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2, y la significancia para el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Temporalidad (tiempo vivido)

El tiempo de trabajo en casa provocó el crecimiento de la tensión y estrés laboral, haciendo crucial el manejo eficaz del tiempo y límites saludables para no afectar la salud mental en la modalidad del teletrabajo. El tiempo de adaptación al teletrabajo fue variable; no obstante, todos atravesaron una adaptación inicial, fue el aislamiento; tiempo en el cual, los trabajadores enfrentaron el organizarse en casa, tanto en su espacio para trabajo como para la inclusión de la intranet con la comunicación mediante las llamadas celulares, reuniones de zoom y videollamadas por WhatsApp para hasta cierto punto recibir instrucciones de trabajo, apoyo social, supervisión en

línea e incluso la telemedicina para afrontar las condiciones temporales; posterior a esto, la inclusión de rutinas y métodos de colaboración para el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

El teletrabajo prolongado, la falta de desconexión y el establecimiento de límites del tiempo de trabajo genera tensiones o estrés laboral, plantea el supuesto teórico para entender éste como un fenómeno complejo que surge de la interacción entre diversos factores en un sistema interconectado las percepciones del trabajador como de las condiciones laborales del trabajo.

4.2 DISCUSIÓN

Los resultados encontrados en esta investigación, exponen que el teletrabajo impuso desafíos significativos entre los servidores que experimentaron diversos niveles de estrés laboral; y las mediciones determinaron que predomina el nivel bajo de estrés laboral con el 81%; esto refiere que los servidores de la institución que realizaron teletrabajo durante la pandemia SARS-CoV-2, supieron responder a las demandas de la nueva normalidad y sus estresores, no así el 19% de ellos que se sintieron afectados por ciertos estresores; finalmente, existe ausencia de nivel alto de estrés laboral, estos hallazgos secundan lo encontrado por Chanaluisa (2021), en que la mayoría de los investigados conservaron estabilidad; no así un mínimo de porcentaje con el 19% que se vio afectado por el estrés y presencia de estrés.

Asimismo, se relacionan con los resultados de una investigación realizada por el Ministerio de Salud Pública de Ecuador, citado por Preciado y Sánchez (2021), demostró que un porcentaje alto de trabajadores tienen capacidad para sobrellevar las dificultades del entorno laboral, lo que concuerda con el presente trabajo de investigación; ya que existió un alto número de servidores con bajo nivel de estrés durante el teletrabajo en casa.

Entre los factores generadores de estrés laboral, se identificó a Estructura Organizacional (n=2), Falta de Cohesión (n=2), Clima Laboral (n=1), Influencia del Líder (n=1) y Territorio Organizacional (n=1) que puntuaron resultados altos a manera individual; estos hallazgos que son mínimos a nivel grupal, revelan que 2 servidores se sintieron afectados por el manejo y distribución de los procesos internos, ausencia de la capacidad de interacción grupal, la ausencia de interacción social, el liderazgo y el espacio de desarrollo del trabajo; por lo que no deben ser olvidados, teniendo en cuenta que de su intervención depende el crecimiento o descenso de la problemática.

De la misma manera, en una investigación realizada por (Onofre, 2021), detectó que el 47% de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés; y establece que los factores con mayor influencia en la aparición del estrés son la influencia del líder, respaldo del grupo y tecnología; los resultados de la medición demostraron que no existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores.

En este sentido, el presente estudio, confirmó que los servidores tuvieron un nivel alto de efectividad en su desempeño laboral durante la pandemia, y exceptúa qué factor es el que más afectó durante la pandemia; ya que el hallazgo global estableció un nivel de estrés bajo.

Para identificar el grupo de estresores que genera estrés laboral en los servidores técnicos y administrativos que realizaron teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2; se resalta aquellos grupos de estresores donde se evidenció un pico de puntuación a nivel individual y fueron Estructura Organizacional (n=2), Falta de Cohesión (n=2), Clima Laboral (n=1), Influencia del Líder (n=1) y Territorio Organizacional (n=1).

Estos factores fueron percibidos como fuentes de estrés: Estructura organizacional refiere los métodos para reportar las tareas. La falta de cohesión refleja las relaciones entre compañeros y unidad del grupo. El clima organizacional, establece pautas estratégicas para los servidores y sus actividades. La influencia del líder concede un apoyo fundamental para la realización de las tareas del equipo. El territorio organización identifica los recursos espaciales que garantizan la comodidad y el desempeño óptimo del servidor.

Como consecuencia, 2 teletrabajadores experimentaron estrés laboral al no sentirse respaldados y que puede perfilarse como potenciales estresores de no tratarse a tiempo. Estos cinco factores, si bien es cierto están en nivel promedio bajo de estrés laboral, está percibido a nivel individual como posibles fuentes potenciales de estrés laboral en los teletrabajadores.

La interacción de los individuos es permanente; y a nivel organizacional aún más; por tal motivo siempre existirán fuentes generadoras de estrés; en consecuencia, es necesario resguardar la salud mental de quienes laboran en ellas y promover estrategias de conocimiento de su factor estresor y afrontamiento por consideraciones laborales, sociales, económicas, psicológicas y éticas.

Del análisis cualitativo, los hallazgos revelaron facetas muy importantes del teletrabajo en la salud mental de los servidores, destacando la importancia de una red apoyo social colaborativa, las condiciones adecuadas para teletrabajo en casa, la comunicación, el manejo efectivo de las tecnologías de la información y la supervisión contribuyen significativamente al cumplimiento de las tareas laborales y productivas de la institución.

Según el estudio titulado “Representación de estrés laboral del trabajo remoto en trabajadores de una empresa privada en Lima durante el coronavirus”, obtuvo como resultados que los trabajadores experimentaron estrés laboral debido a los cambios en el entorno empresarial a raíz de la pandemia; al conflicto por mantener el balance vida personal – laboral, y por las necesidades no cubiertas, tanto de la empresa como

personales. Asimismo, percibieron que el apoyo social es un factor capaz de contrarrestar el estrés laboral que se manifiesta a través de síntomas físicos y psicológicos (Alva y Valdivia, 2023).

En este sentido, estos hallazgos coinciden con los resultados de la investigación, puesto que, la integración del teletrabajo en casa dio lugar a una afectación en la salud mental laboral, pero que el apoyo social siendo una red colaborativa ayuda a reducir los efectos adversos del estrés laboral. En resumen, si bien la transición al teletrabajo en el hogar generó desafíos añadidos, la presencia de un apoyo social robusto, como lo indica el Modelo demanda, control y apoyo social, demostró ser fundamental para contrarrestar los impactos adversos del estrés laboral en este contexto.

En la investigación realizada por Silva y Li (2020) titulada “Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense”, identificó cinco factores claves que pueden incidir de forma positiva en la productividad laboral a través del teletrabajo. Estos incluyen el uso y dominio de las tecnologías de la información y comunicación, la administración del tiempo, la autonomía, el uso intensivo de Internet y la innovación en las tecnologías disruptivas (Silva y Li, 2020); este hallazgo se correlaciona con la investigación, que destaca la importancia de la competencia digital para el teletrabajador señalando que esta competencia digital puede actuar como una percepción moduladora, según lo indica el Modelo orientado a la dirección de Matteson e Ivancevich, en relación con la percepción del estrés laboral y su capacidad para regularlo y propender su productividad y regular su estrés laboral en el teletrabajo.

En un estudio cualitativo con diseño fenomenológico hermenéutico, titulado “Estrés laboral en psicólogos que realizan psicoterapia durante la pandemia de la COVID-19 en Lima Metropolitana realizado por Otero y Shibata (2022) cuyo objetivo fue de analizar las experiencias del estrés laboral, realizada a 14 psicoterapeutas, se encontró cuatro grandes categorías carga laboral psicológica, la demanda, control, apoyo social; y como consecuencias del estrés laboral, resaltan los elementos de cansancio y desgano, además de dolores corporales.

Concluye que el trabajo remoto en los psicoterapeutas impacta negativamente en su salud tanto física como mental ya que les incomodaba las fallas en la conectividad y el no tener un espacio adecuado para realizar la terapia; mientras que, en la presencialidad, los estresantes eran factores externos como el tráfico vehicular (Otero y Shibata, 2022). Estos resultados guardan relación con el Modelo de demandas, control y

apoyo social y los hallazgos encontrados en la investigación ubicados con la categoría de adaptación al teletrabajo y salud mental de los teletrabajadores asociado con el confort y desempeño eficiente. A esto según lo referido por el Modelo Dinámico de los Factores Psicosociales sumado a la intensidad y tiempo de exposición a la situación estresante, finalmente, estos hallazgos sugieren que el estrés laboral es un problema multifacético que puede afectar a diferentes tipos de trabajadores en diversos entornos laborales.

Otro hallazgo significativo, fue que la antigüedad en el puesto otorga un sentido de pericia y capacidad que confiere cierto control en el manejo del estrés laboral, el cual puede ser motivo de futuras investigaciones para profundizar en dicha relación.

Estos develamientos subrayan la complejidad y la interacción de diversos factores en la salud mental de los trabajadores en la modalidad de teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2.

4.3. CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación, se analizó el estrés laboral en la modalidad teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2, en una empresa pública de Quito; donde se concluye que:

- El 19% de los servidores presentaron estrés intermedio y estrés por lo que es necesario, tomar medidas preventivas para garantizar bienestar en el trabajo mediante capacitaciones para reducir las consecuencias negativas sobre la salud mental de los teletrabajadores.
- El 81% de la población presentó nivel bajo de estrés laboral, lo que es positivo para la institución, sin embargo, es esencial prestar atención a los grupos de estresores laborales que muestran servidores en los niveles intermedio, estrés y alto estrés laboral.
- Se identificó a los factores generadores estrés laboral en los servidores, técnicos y administrativos se halló como potenciales generadores de estrés laboral a: Estructura Organizacional (n=2), Falta de Cohesión (n=2), Clima Laboral (n=1), Influencia del Líder (n=1) y Territorio Organizacional (n=1); no tiene impacto a nivel global del análisis, pero es importante atenderlas para su reducción.
- El estudio permitió contrastar el nivel de estrés laboral provocado por la pandemia SARS-CoV-2 en los servidores técnicos y administrativos, según datos sociodemográficos laborales; y reveló que:
 - Afectó ligeramente más a las mujeres en relación con los hombres.
 - Afectó más al personal administrativo que a los técnicos.
 - Afecto a los departamentos de Diseño de Líneas de Transmisión y Talento Humano y sus cargos son de Auxiliar de Servicios Generales y Especialista de Talento Humano 2, con antigüedad de 9 y 7 años, por lo que, es procedente establecer medidas para minimizar este impacto

En el análisis cualitativo, se describió la percepción de tres jefaturas sobre los factores de estrés laboral en la modalidad teletrabajo; lo que reveló diversas categorías de experiencias y vivencias subjetivas de las jefaturas, destacando factores estresores durante el teletrabajo.

- A través de la categorización abierta, se identificaron cinco categorías principales: condiciones de espacio, mobiliario y sistemas de conexión, desempeño favorable, grupo de trabajo, supervisión y salud mental, que se

agrupan por temas que da paso a la categorización axial y selectiva, que da lugar a la identificación de la categoría percepción de factores estresantes y otras categorías más relevantes y significativas como adaptación al teletrabajo, cumplimiento eficiente de tareas, red de apoyo social, impacto del liderazgo y bienestar y calidad de vida laboral así como establecer las relaciones causales y explicativas que subyacen al fenómeno investigado, que permitieron dar sentido a los datos cualitativos y emergieron las hipótesis, facilitando la generación de la teoría fundamentada para explorar las experiencias de estrés laboral en el teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2.

- Así, juega un papel crucial, la adaptación individual, afrontamiento al estrés, el apoyo de una red social colaborativa para un óptimo desempeño. Las condiciones del entorno, dominio de la tecnología impactan la eficacia laboral, así como en la gestión del estrés. La experiencia y la competencia laboral adquirida en el puesto, disminuye los efectos negativos del estrés; y que la sensación de control especialmente por la antigüedad del puesto contribuye a reducir los impactos adversos del estrés laboral en el teletrabajo.
- Esto permitió, identificar tres ejes principales: espacialidad, corporeidad y temporalidad. La espacialidad destaca la adaptación del entorno laboral en casa y los desafíos para establecer límites entre la vida laboral y personal. La corporeidad resalta los efectos adversos en la salud mental, mientras que la temporalidad enfatiza la gestión del tiempo y la adaptación a la nueva modalidad de trabajo.

Estos hallazgos revelan la complejidad del teletrabajo y sus implicaciones para el bienestar de los trabajadores durante la pandemia que se percibe como desafiantes para la salud mental de los teletrabajadores.

4.4. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de proteger a los servidores del estrés laboral, se sugiere estas actividades:

- Sensibilizar con programas de concienciación y educación de manejo de estrés laboral, mediante charlas informativas y talleres sobre el estrés laboral, sus causas, efectos y las diversas formas de cómo gestionarlos.
- Evaluar periódicamente el nivel de estrés laboral entre los servidores mediante encuestas, evaluaciones de bienestar emocional; por ende, la vinculación de profesionales en psicología y trabajo social para apoyo de dicha gestión.
- Fomentar una cultura organizacional de apoyo y la valoración del bienestar de los servidores con el compromiso de una gestión proactiva contra el estrés laboral.
- Fomentar un ambiente de trabajo de apoyo mutuo entre compañeros y/o establecer redes de apoyo para compartir experiencias y formas de afrontamiento que les haya resultado eficaces en el manejo del estrés laboral.
- Promocionar estilos de vida saludables, fomentando el balance entre dieta saludable, ejercicio regular y descanso suficiente tanto de sueño, como la desconexión laboral en sus días de descanso (vacaciones); también actividades que incluyan pausas activas, movimientos corporales, de relajación y respiración.
- Fortalecer la influencia del líder con mediante charlas de liderazgo, resiliencia con prácticas y estrategias de gestión de manejo de estrés que aporten a un equilibrio saludable del ambiente laboral.
- Fortalecer el clima laboral con charlas de comunicación asertiva, trabajo en equipo y reconocimiento de logros de los servidores para estabilidad y mejoramiento del clima.
- Evaluar con regularidad la efectividad de las medidas implementadas y ajustarlas según se requiera conforme a los resultados y la retroalimentación que se brinde a los servidores.
- Realizar un estudio similar con un mayor número de trabajadores, incluir otras empresas del sector para que muestren más resultados que permitan mejorar las condiciones laborales en esta modalidad.
- Investigar comparativamente la afectación del estrés laboral entre hombres y mujeres que permitan indicar las motivaciones y diferencias entre ambos sexos.

- Finalmente, se sugiere, la inclusión de un profesional en Psicología Laboral para la atención de los servidores y la realización de los programas de prevención, sensibilización y socialización.

CAPÍTULO V

5. REFERENCIAS/BIBLIOGRAFÍA

Referencias

- Acosta, Y., & Maitta, I. (05 de agosto de 2022). Niveles de Estrés Laboral y Teletrabajo en Docentes del Centro de Educación Básica Naciones Unidas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(3), 107-118. <https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martínez, L. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral. *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. ESAN Graduate School of Business, Lima, Lima, Perú. Retrieved 19 de abril de 2024, from <https://repositorio.esan.edu.pe>
- Alva, A., & Valdivia, D. (2023). Representación de estrés laboral del trabajo remoto en trabajadores de una empresa privada en Lima durante el coronavirus. *Representación de estrés laboral del trabajo remoto en trabajadores de una empresa privada en Lima durante el coronavirus*. Universidad de Lima, Lima, Lima, Perú. Retrieved 2 de mayo de 2024, from <https://repositorio.ulima.edu.pe>
- Asociación Americana de Psicología. (14 de octubre de 2018). *Asociación Americana de Psicología*. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/work-stress>: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/work-stress>
- Atoche, M., Garcia, D., & Medina, C. (25 de octubre de 2022). El trabajo remoto en tiempos de pandemia. *Apuntes Universitarios*, 13(1), 327. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v13i1.1330>
- Blanco. (31 de octubre de 2019). *Persum Clínica de Psicoterapia y Personalidad*. (info@persum.net, Productor) Retrieved 3 de febrero de 2023, from Persum Clínica de Psicoterapia y Personalidad: <https://psicologosoviedo.com>
- Blanco, S., Cerdas, V., & García, J. (24 de septiembre de 2020). Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. *Revista Educación*, 45(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.41927>
- Botero, F., Franco, O., & Gómez, C. (11 de noviembre de 2020). *Revista del Instituto Nacional de Salud Biomédica*, 40(2), 16-26. <https://doi.org/10.7705/biomedica.5605>

- Bracamonte, L., & González, J. (2022). Estilo de liderazgo en jefes de servicios de enfermería y su relación en la satisfacción laboral. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 7(265).
<https://doi.org/https://doi.org/10.32351/rca.v7.265>
- Business Insider México. (17 de junio de 2022). https://businessinsider.mx/estres-laboral-alcanza-nuevo-pico-trabajos-mundo_estrategia/. (S. Jacson, Productor) Retrieved 14 de septiembre de 2022, from https://businessinsider.mx/estres-laboral-alcanza-nuevo-pico-trabajos-mundo_estrategia/:
<https://businessinsider.mx>
- Cabezas, G. (2023). El Estrés Laboral y su relacion con el desempeño del personal de salud. Caso de Estudio en un hospital de Segundo Nivel. *El Estrés Laboral y su relacion con el desempeño del personal de salud. Caso de Estudio en un hospital de Segundo Nivel*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Retrieved 28 de marzo de 2023, from <http://dspace.unach.edu.ec>
- Castro, F. (2003). *Proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (Segunda ed., Vol. II). Venezuela, Venezuela: Editorial Uyapar. Retrieved 14 de marzo de 2024.
- Cevallos, S. (15 de julio de 2016). www.pbplaw.com. (B. & Pérez, Ed.) Retrieved 15 de julio de 2023, from https://www.pbplaw.com/es/todo-sobre-teletrabajo/#_ftn1:
www.pbplaw.com
- Chanaluisa, S. (11 de octubre de 2021). *Universidad Técnica del norte*. Retrieved 28 de enero de 2023, from <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11685/2/PG%20921%20TRABAJO%20GRADO.pdf>: www.utn.edu.ec
- Código de Trabajo. (2005). *Codigo de Trabajo*. (R. O. 167, Ed.) Ecuador. Retrieved 11 de enero de 2022, from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Comin, E., De la Fuente, I., & Gracia, A. (2020). *Universidad de Málaga*. Retrieved 20 de junio de 2023, from <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>:
<https://www.uma.es/>

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador. Retrieved 11 de enero de 2022, from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Córdoba, Y., & Cuello, L. (2021). Describiendo los tipos y riesgos que inciden en el uso de internet para los estudiantes de básica secundaria de una Institución Educativa del Municipio de la Vega. *Describiendo los tipos y riesgos que inciden en el uso de internet para los estudiantes de básica secundaria de una Institución Educativa del Municipio de la Vega*. Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá, Colombia, Colombia. Retrieved 4 de mayo de 2024, from <https://repositorio.iberu.edu.co>
- Corominas, A. (09 de septiembre de 2021). <https://raed.academy>. (L. R. Doctores, Productor, & La Real Academia Europea de Doctores) Retrieved 15 de marzo de 2024, from <https://raed.academy/las-pandemias-en-la-historia-de-la-humanidad/>
- Coyaquillo, P. (2020). Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el personal del área técnica de la Dirección General de Aviación Civil del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre. *Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el personal del área técnica de la Dirección General de Aviación Civil del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Pichincha, Ecuador. Retrieved 25 de marzo de 2023, from <http://www.dspace.uce.edu.ec/>
- de Camargo, B. (8 de agosto de 2010). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 17. Retrieved 10 de junio de 2023, from <https://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103>
- De Toscano, G. (2009). <https://colombofrances.edu.co>. Retrieved 26 de marzo de 2023.
- Del Hoyo, M. (15 de 08 de 2018). www.sesst.org. (7. -2. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo CITorrelaguna, Ed.) Retrieved 15 de marzo de 2024, from Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- El Comercio, Perú. (12 de septiembre de 2021). <https://asomifecuador.com>. Retrieved 8 de febrero de 2023, from <https://asomifecuador.com>: <https://asomifecuador.com/2021/09/24/teletrabajo-aumento-40-en-america-latina-durante-la-pandemia/>
- El Empleo. (24 de marzo de 2015). www.empleo.com.co. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <https://www.empleo.com.co/noticias/consejos-profesionales/estres->

- un-mal-que-aqueja-el-entorno-laboral-4654:
<https://www.eempleo.com/co/noticias/consejos-profesionales/estres-un-mal-que-aqueja-el-entorno-laboral-4654>
- Escudero, M. (20 de febrero de 2019). <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>. Retrieved 4 de febrero de 2023, from <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>: <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>
- Estevez, P., & Goicoechea, A. (25 de septiembre de 2020). <https://revistamedica.com>. Retrieved 20 de septiembre de 2022, from <https://revistamedica.com>: <https://revistamedica.com>
- Eurofound, OIT. (s# de S# de 2019). www.ilo.org, Primera edición 2020. (OIT, Editor, & OIT, Productor) Retrieved 02 de Febrero de 2023, from Eurofound, OIT.
- Fiallo, R., Vizcaíno, A., & Castro, J. (16 de noviembre de 2022). Reflexiones sobre el apoyo social en el afrontamiento a la COVID-19. *Infodir*, 1(35), 1-6. Retrieved 18 de 04 de 2024, from <http://scielo.sld.cu/pdf/inf/n35/1996-3521-inf-35-e867.pdf>
- Flores, K. (s# de julio de 2021). Estrés laboral generado por el teletrabajo durante el Covid19, en los docentes de la Unidad Educativa Nelson Ortiz Stefanuto de la ciudad de Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2626/1/Flores%20Guisa%20mano%20Katty%20Yirabel.pdf>. Pontificia Universidad Católica, Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador. Retrieved 2 de enero de 2022, from <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2626/1/Flores%20Guisa%20mano%20Katty%20Yirabel.pdf>
- Fuentes, N. (2012). Diseño e intervención del Programa de calidad de vida laboral AVÍCOLA EL MADROÑO S.A. *Diseño e intervención del Programa de calidad de vida laboral AVÍCOLA EL MADROÑO S.A.* Universidad Pontificia, Floridablanca, Santander, Colombia. Retrieved 25 de marzo de 2023, from <https://repository.upb.edu.co>
- Fundación Universia. (19 de octubre de 2020). <https://www.universia.net/cl>. (Universia Fundación) Retrieved 4 de febrero de 2023, from <https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/tipos-de-estres-laboral-eustres-y-distres.html>: www.universia.net/cl

- Gomes, R., & Moura, A. (23 de octubre de 2023). Trabajo, teletrabajo y salud mental en el contexto COVID-19. *ARTIGO • Ciênc. saúde coletiva*(28).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1413-812320232810.11752023>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado,, C., & Baptista Lucio , M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed., Vol. VI). (M. H. ., Ed.) México, México, México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. . Retrieved 14 de marzo de 2024, from <https://www.esup.edu.pe/>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000).
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a. Retrieved 06 de marzo de 2023, from https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a:
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_730.pdf/55c1d085-13e9-4a24-9fae-349d98deeb8a
- La Hora, Diario. (7 de enero de 2022). Estrés laboral deja pérdidas de \$1,6 millones al día en Ecuador. *La Hora*. Retrieved 15 de septiembre de 2022, from <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costoeconomia/>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). <https://www.who.int/health-topics/#E>. (S. Y. INSTITUTO DE TRABAJO, Ed.) Retrieved 26 de septiembre de 2024, from <https://www.who.int/health-topics/#E>: <https://iris.who.int>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 554 - 555. Retrieved 20 de abril de 2024, from <https://www.redalyc.org>
- Mansilla, F. (1 de Noviembre de 1996). <https://www.academia.edu>. Retrieved 20 de septiembre de 2022, from Academia Edu: <https://www.academia.edu>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón Pedrasa, S., & Garcia, Y. (13 de Enero de 2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204 - 211. Retrieved 31 de Enero de 2023, from https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt#f1
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Acuerdo MDT-2016-0190 Expídense las normas que regulan el teletrabajo en el sector privado*. Ecuador, Ecuador. Retrieved 21 de

- octubre de 2024, from <https://vlex.ec/vid/expidense-normas-regulan-teletrabajo-647579461>
- Ministerio del Trabajo. (2017). *Acuerdo Ministerial 0082*. (MDT-2017-0082, Ed.) Ecuador, Ecuador. Retrieved 11 de enero de 2022, from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Acuerdo Ministerial MDT-2020-076*. Ecuador. https://natlex.ilo.org/dyn/natlex2/r/natlex/fe/details?p3_isn=110227&cs=1zCLrpI1auvZy52PnJEX9nw5_q6irn4aCw0bICClj2lldDr2JeuioXQPGOT-hlbZmES3AYnIMlbqLIM_NIA9NQ
- Ministerio del Trabajo. (22 de mayo de 2020). *www.trabajo.gob.ec*. (S. E. DIRECCIÓN DE SEGURIDAD, Editor) Retrieved 11 de enero de 2022, from https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22_05_2020_GU%C3%8DA-DE-PRL_COVID19-1.pdf
- Ministerio del Trabajo. (23 de diciembre de 2022). *www.trabajo.gob.ec*. Retrieved 4 de febrero de 2023, from <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/MDT-2022-237-ACUERDO-MINISTERIAL-TELETRABAJO-SECTOR-PRIVADO-23-12-22.pdf?x42051>: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/MDT-2022-237-ACUERDO-MINISTERIAL-TELETRABAJO-SECTOR-PRIVADO-23-12-22.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (2023). *Acuerdos Ministeriales*. <https://www.trabajo.gob.ec/acuerdos-ministeriales/>
- Ministerio del Trabajo. (23 de febrero de 2023). *Ministerio del Trabajo*, quincenal. Retrieved 23 de febrero de 2023, from www.trabajo.gob.ec: www.trabajo.gob.ec
- Montalvo, F. (2014). Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclinica s.a. de la ciudad de Quito. *Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclinica s.a. de la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Pichincha, Ecuadr. Retrieved 25 de marzo de 2023.
- Montiel, N. (2008). TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SIGLO XXI. *Centro de Investigación*

- de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 5(1), 77-86. Retrieved 17 de marzo de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3217615.pdf>
- Naciones Unidas. (29 de abril de 2021). *Naciones Unidas*. Retrieved 22 de octubre de 2024, from Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2021/04/1491462>
- Naciones Unidas. (6 de enero de 2022). *Naciones Unidas*. (D. d. Sociales, Productor, & Departamento de Asuntos Económicos y Sociales) Retrieved 15 de marzo de 2024, from www.un.org: www.un.org
- Naciones Unidas. (2 de febrero de 2022). *Naciones Unidas, Noticias ONU*. Retrieved 22 de octubre de 2024, from Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2022/02/1503482>
- Naranjo, A. (2020). Nivel de estrés laboral en los profesores de la facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación ante la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia de covid-19. *Nivel de estrés laboral en los profesores de la facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación ante la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria debido a la pandemia de covid-19*. Repositorio de Universidad del Azuay, Cuenca, Azuay, Ecuador. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <https://dspace.uazuay.edu.ec>
- OMS. (17 de junio de 2022). *ww.who.int*. Retrieved 15 de marzo de 2024, from Organización Mundial de la Salud: www.who.int
- Onofre, L. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Pichincha, Ecuador. Retrieved 20 de agosto de 2023, from <https://repositorio.uasb.edu.ec>
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de abril de 2016). *www.ilo.org*. Retrieved 15 de marzo de 2024, from <https://www.ilo.org/es/media/433701/download>.
- Organización Internacional del Trabajo. (6 de julio de 2021). *Organización Internacional del Trabajo*. (R. Maurizio, Editor) Retrieved 22 de octubre de 2024, from Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/es/publications/desafios-y-oportunidades-del-teletrabajo-en-america-latina-y-el-caribe>

- Organización Panamericana de la Salud. (28 de abril de 2016). *Organización Panamericana de la Salud*. Retrieved 12 de septiembre de 2022, from Organización Panamericana de la Salud: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=1001&lang=es#gsc.tab=0
- Organización Panamericana de la Salud. (11 de marzo de 2020). *Organización Panamericana de la Salud*, Noticia. Retrieved 10 de enero de 2023, from Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Organización Panamericana de la Salud. (2 de marzo de 2022). <https://www.paho.org/es>. Retrieved 25 de febrero de 2023, from Organización Panamericana de la Salud: [https://www.paho.org/es/noticias/2-3-2022-pandemia-por-covid-19-provoca-aumento-25-prevalencia-ansiedad-depresion-todo#:~:text=%2D%20En%20el%20primer%20a%C3%B1o%20de,de%20la%20Salud%20\(OMS\)](https://www.paho.org/es/noticias/2-3-2022-pandemia-por-covid-19-provoca-aumento-25-prevalencia-ansiedad-depresion-todo#:~:text=%2D%20En%20el%20primer%20a%C3%B1o%20de,de%20la%20Salud%20(OMS)).
- Organización Panamericana de la Salud. (2 de marzo de 2022). *www.paho.org*. (OPS, Editor, OPS, Productor, & OPS) Retrieved 4 de febrero de 2023, from www.paho.org: <https://www.paho.org/es/noticias/2-3-2022-pandemia-por-covid-19-provoca-aumento-25-prevalencia-ansiedad-depresion-todo>
- Ortega, L., & Chavarro, F. (2017). Teletrabajo: Una opción para la mejora e los beneficios de las organizaciones y de los empleados. *Teletrabajo: Una opción para la mejora e los beneficios de las organizaciones y de los empleados*. Repositorio Universidad Santo Tomas, Bogota, Colombia, Colombia. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1>
- OSHA EUROPA. (12 de octubre de 2022). <https://osha.europa.eu/es/highlights/new-eu-survey-reveals-workplace-stress-rise-europe-covid-19>. Retrieved 125 de febrero de 2023, from OSHA EUROPA.
- Otero, C., & Shibata, C. (2022). Estrés laboral en psicólogos que realizan psicoterapia durante la pandemia de la covid-19 en Lima Metropolitana. *Estrés laboral en psicólogos que realizan psicoterapia durante la pandemia de la covid-19 en*

- Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Lima, Perú.
Retrieved 2 de mayo de 2024, from <https://repositorio.usil.edu.pe>
- Preciado, C., & Sanchez, V. (2021). *Predominio del estrés laboral según género y edad en el personal administrativo y operativo de la Empresa Pública ECODEP y propuesta de plan de acción*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, Esmeraldas, Esmeraldas, Pichincha. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2625/1/Preciado%20Sol%20C3%ADs%20Charding%20Javier.pdf>
- Prieto, R. (12 de junio de 2020). La plaga de Justiniano (541-542). *Revista de Medicina*, 1. Retrieved 15 de marzo de 2024, from <https://revistamedicina.net/index.php/Medicina/article/download/1513/1912?inline=1>
- Romero, C. (2023). Impacto en la Salud Mental, de un grupo de trabajadores que laboran bajo la modalidad de teletrabajo, en el Municipio de Villavicencio, Colombia. *Impacto en la Salud Mental, de un grupo de trabajadores que laboran bajo la modalidad de teletrabajo, en el Municipio de Villavicencio, Colombia*. Universidad Santo Tomás, Villavicencio, Colombia, Colombia. Retrieved 20 de abril de 2024, from <https://repository.usta.edu.co>
- Ruiz, A., & Jimenez, M. (20 de julio de 2020). SARS-CoV-2 y pandemia de síndrome respiratorio agudo (COVID-19). *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 61(2). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.30827/ars.v61i2.15177>
- Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (5 de septiembre de 2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. (D. Publisher, Ed.) (51). <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>
- Silva, G., & Li, F. (22 de junio de 2020). Factores clave del Teletrabajo que inciden en la relación ganar-ganar entre el trabajador y la empresa costarricense. *Revista Nacional de Administración*, 11(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i1.3009>
- Tiscama, C., Gallegos, M., Beltran, L., Guerra, V., & Calderon, L. (15 de marzo de 2022). Incidencia del teletrabajo en organizaciones del sector público en Ecuador. *Espacios*, 43, 1. [https://doi.org/DOI: 10.48082/espacios-a22v43n03p01](https://doi.org/DOI:10.48082/espacios-a22v43n03p01)
- Tito, L. (20 de mayo de 2022). <http://repositorio.puce.edu.ec>. *Propuesta de Buenas Prácticas para mejorar la gestión operativa de los teletrabajadores en el*

- Ecuador*. Universidad Pontificia Católica del Ecuador. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <http://repositorio.puce.edu.ec>: <http://repositorio.puce.edu.ec>
- Unidad Estatal a Distancia. (28 de enero de 2019). *Unidad Estatal a Distancia_Madrid España*. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia>: <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/historia>
- Velam, W. (2021). Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021. *Estrés laboral y clima laboral ante el COVID-19 en trabajadores de una empresa de vigilancia, 2021*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú, Perú. Retrieved 17 de marzo de 2024, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69066/Velam_EW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velázquez, D. (2009). <https://docplayer.es>. Retrieved 3 de febrero de 2023, from <https://docplayer.es/15652662-El-estres-en-los-profesores-de-la-universidad-autonoma-de-madrid.html>
- Zurita, A., & Herrán, J. (2022). El estrés laboral en el personal que labora en teletrabajo en el área de atención al cliente. *El estrés laboral en el personal que labora en teletrabajo en el área de atención al cliente*. Repositorio Universidad Central del Ecuador, Quito, Pichincha, Ecuador. Retrieved 25 de febrero de 2023, from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27382/1/UCE-FCP-CPI-ZURITA%20ALISSON.pdf>

5.2. ANEXOS

Anexo 1

FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta investigación tiene como título “Estrés Laboral en la Modalidad Teletrabajo durante la pandemia SARS-CoV-2, en una Empresa Pública de Quito, 2021”, tiene como objetivo fundamental: Analizar el estrés laboral en la modalidad teletrabajo durante la pandemia de SARS-CoV-2 durante el año 2021, y su investigador principal será Lissett Magaly López Ortiz.

Yo _____ con C.I._____. He sido invitado a participar en la investigación, se me ha explicado detalladamente todo el proceso mediante el cual se realizará el estudio en cuestión, además se me ha informado que no existirán beneficios económicos para mí como participante y que mi identidad y demás datos que proporcione al investigador solo serán empleados con fines científicos.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en la contestación al Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y una ficha sociodemográfica para el mencionado estudio.

Por todo lo anterior deseo participar de forma voluntaria en esta investigación, entendiéndolo que puedo retirarme de la misma cuando estime conveniente; y que mis datos serán manejados con estricta confidencialidad.

Nombre del Participante _____

Firma del Participante _____ Fecha: _____

Anexo 2

FORMATO FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Objetivo: Recolectar la descripción detallada de la población en estudio para comprender mejor las características, necesidades y la distribución del grupo de estudio.

Por favor, seleccione la información general que se refiere a usted o su ocupación

NOMBRE: _____

1.- SEXO:

| | |
|--------|--|
| Hombre | |
| Mujer | |

2.- ESTADO CIVIL

| | |
|-------------|--|
| Soltero | |
| Casado | |
| Divorciado | |
| Unión Libre | |
| Viudo | |

3.- NIVEL DE ESTUDIOS

| | |
|----------------------------|--|
| Primaria | |
| Bachillerato | |
| Tercer nivel tecnología | |
| Tercer nivel universitario | |
| Cuarto nivel | |
| Doctorado | |

4.- EDAD

| | |
|------------------------|--|
| De 18 a 30 años | |
| De 31 a 40 años | |
| 41 a 50 años | |
| De 51 a 60 años | |
| De 61 años en adelante | |

5.- USTED ES PERSONAL

| | |
|----------------|--|
| Administrativo | |
| Técnico | |

6.- SU TIPO DE VIVIENDA ES

| | |
|----------|--|
| Propia | |
| Arriendo | |
| Familiar | |

7.- SOBRE SERVICIOS BÁSICOS, LA CALIDAD DE SU SERVICIO DE INTERNET ES

| | |
|-------|--|
| Alto | |
| Medio | |
| Bajo | |

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 3

FORMATO CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo, conta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de condiciones está representado de la siguiente manera:

| No. | Condición |
|-----|--|
| 1 | Si la condición NUNCA es fuente de estrés |
| 2 | Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés |
| 3 | Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés |
| 4 | Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés |
| 5 | Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés |
| 6 | Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés |
| 7 | Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | La gente no comprende la misión y metas de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | Mi supervisor no me respeta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | Mi equipo no respalda mis metas profesionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9 | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | La estrategia de la organización no es bien comprendida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | La estructura formal tiene demasiado papeleo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18 | Mi equipo se encuentra desorganizado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20 | La organización carece de dirección y objetivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | Mi equipo me presiona demasiado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | La cadena de mando no se respeta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Anexo 4

FORMATO GUÍA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA JEFATURAS

Objetivo: Identificar los factores de estrés laboral en la modalidad del teletrabajo, según la percepción de las jefaturas de una empresa pública de Quito.

Nombre: _____

Departamento: _____

1.- ¿Cuáles son las condiciones laborales con las que su equipo contaba para el desarrollo del teletrabajo en sus hogares?

_____.

2.- ¿Cuáles son las condiciones favorables para el desempeño adecuado del teletrabajo?

_____.

3.- ¿Cuáles fueron las directrices que mantuvo con su grupo para el trabajo en equipo?

_____.

4.- ¿Cuál fue el mecanismo para realizar la supervisión a su equipo de trabajo para el cumplimiento de plazos y entregas de trabajo?

_____.

5.- ¿Para el teletrabajo en casa, qué aspectos positivos y negativos ha encontrado?

_____.

¡Muchas gracias por su participación!