

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Gestión del Talento Humano

El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020

Grace Aracely Polo Soria

Tutora: María Genoveva Espinoza Santeli

Quito, 2022



Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Grace Aracely Polo Soria, autora del trabajo intitulado “El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la Empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedó a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

04 de febrero de 2022

Firma: _____

Resumen

Con la pandemia por la nueva enfermedad de la COVID-19 se evidenció que la población tuvo la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas que se establecieron por tal fenómeno, uno de los grandes cambios que se dieron fue en el ámbito laboral; que si bien existía con anterioridad la modalidad de trabajo a distancia eran pocas las organizaciones que en el Ecuador empleaban esta forma de trabajar, sin embargo, ante las medidas de prevención para detener los efectos de esta nueva enfermedad se hizo obligatoria adaptarla, denominándolo así teletrabajo emergente. El teletrabajo emergente tuvo una normativa emitida por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, a pesar de ello se presentaron en primera instancia problemas de adaptación del teletrabajo en las organizaciones al no realizarse capacitaciones y adaptaciones previas con los colaboradores, principalmente se desencadenó en el incremento de los niveles de estrés laboral. Es por ello por lo que la presente investigación realiza un estudio de caso en la empresa Minera AIC al ser una organización que adaptó el teletrabajo emergente ante tal situación, el presente estudio plantea como objetivo analizar los niveles de estrés laboral por la adopción de la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa-técnica de la Empresa minera AIC. Para llevar a cabo dicho objetivo se trabajó con la población total de la empresa que la conforman diez y ocho trabajadores del área técnica-administrativa que por la naturaleza de sus funciones y actividades pudieron adaptar el teletrabajo emergente, y para conocer los niveles de estrés que sufrieron durante el periodo del estado de excepción en el Ecuador; para efecto se aplicó el Cuestionario para la evaluación del estrés por Gloria Villalobos (2010) compuesto por 31 ítems, estructurado con una escala de Likert con cuatro constructos: siempre, casi siempre, a veces y nunca; se complementó la obtención de información con entrevistas semiestructuradas con un guion de preguntas. Se obtiene como resultado que el 88.9% de los teletrabajadores presentan un nivel muy alto de estrés, por lo que se plantea un plan de acción para reducir los niveles de estrés durante el teletrabajo emergente, el mismo que se lo realiza acorde a los resultados obtenidos en el cuestionario y el análisis de contenido de las entrevistas realizadas.

Palabras clave: estrés laboral, teletrabajo, COVID-19, estresores laborales, teletrabajadores

Tabla de contenidos

Figuras y Tablas	9
Introducción	11
Capítulo primero: Marco teórico.....	17
1. Antecedentes	17
2. Teletrabajo.....	20
2.1. Origen y definición del teletrabajo	21
2.2. Tipos de teletrabajo	23
2.3. Beneficios del teletrabajo	25
2.4. Desventajas del teletrabajo	27
3. Estrés	29
3.1. Modelos teóricos de estrés	31
3.2. Tipos de estrés	32
3.3. Estrés laboral	33
3.3.1. Modelos teóricos de estrés laboral	33
3.3.2. Estresores laborales	36
3.3.3. Desventajas del estrés laboral.....	39
Capítulo segundo: Marco metodológico	43
1. Propositiones teóricas	43
2. Unidad de análisis	44
3. Herramienta y técnica aplicadas para la recolección de datos	46
4. Vinculación lógica de los datos con proposiciones.....	49
5. Criterio para interpretar los resultados	50
Capítulo tercero: Análisis e interpretación de resultados	53
1. Análisis del cuestionario para la evaluación del estrés	53
1.1. Análisis de ítems	53
1.1.1. Estresores extra organizacional (síntomas de comportamiento social).....	53
1.1.2. Estresores intra organizacional (síntomas intelectuales y laborales)	56
1.1.3. Consecuencias (síntomas fisiológicos y psicoemocionales)	61
1.1.3.1. Síntomas fisiológicos	62

1.1.3.2. Síntomas psicoemocionales.....	65
1.2. Niveles de estrés laboral según cuestionario	70
2. Análisis de las entrevistas.....	71
Capítulo cuarto Propuesta de mejora para reducir los niveles de estrés laboral en la empresa	
Minera AIC	77
1. Estresores extra organizacionales.....	78
2. Estresores intra organizacionales	80
3. Consecuencias fisiológicas y psicológicas	83
Conclusiones	87
Recomendaciones.....	89
Obras citadas	91
Anexos.....	99
Anexo 1: Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión	99

Figuras y Tablas

Figura 1. Teletrabajo emergente: evolución, 2020, por el Ministerio de Trabajo.....	26
Figura 2 Calificación de las opciones de respuesta de los ítems Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 2010).....	50
Figura 3. Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés, 2010. por Gloria Villalobos	52
Figura 5. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	54
Figura 6. Dificultad en las relaciones con otras personas	55
Figura 7. Sensación de aislamiento y desinterés	55
Figura 8. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	56
Figura 9. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	57
Figura 10. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	57
Figura 11. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida ...	58
Figura 12. Cansancio, tedio o desgano.....	58
Figura 13. Disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad.....	59
Figura 14. Deseo de no asistir al trabajo	59
Figura 15. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	60
Figura 16. Dificultad para tomar decisiones	60
Figura 17. Deseo de cambiar de empleo.	61
Figura 18. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular	62
Figura 19. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.....	62
Figura 20. Problemas respiratorios.....	63
Figura 21. Dolor de cabeza.....	63
Figura 22. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	64
Figura 23. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	64
Figura 24. Cambios fuertes del apetito.....	64
Figura 25. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales.	65
Figura 26. Sentimiento de soledad y miedo	65
Figura 27. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	66

Figura 28. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	66
Figura 29. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.....	67
Figura 30. Sentimientos que no vale nada o no sirve para nada	67
Figura 31. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.....	68
Figura 32. Sentimiento de que está perdiendo la razón.....	68
Figura 33. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.....	69
Figura 34. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.....	69
Figura 35. Niveles de estrés de informantes.....	70
Tabla 1. Propositiones teóricas para el estudio de caso.....	44
Tabla 2. Perfil de la unidad de análisis elegida para el estudio de caso	44
Tabla 3. Perfil de colaboradores para cuestionario de la Empresa minera AIC.....	45
Tabla 4. Perfil de colaboradores para entrevistas de la Empresa minera AIC	46
Tabla 5. Perfil de colaboradores para entrevistas de la Empresa minera AIC	46
Tabla 6. Vinculación lógica de datos y proposiciones	49
Tabla 7. Interpretación niveles de estrés	51
Tabla 8. Plan de acción estresores extra organizacionales.....	78
Tabla 9. Plan de acción estresores intra organizacionales.....	80
Tabla 10. Plan de acción consecuencias fisiológicas y psicológicas	83

Introducción

El concepto de teletrabajo nace en el año 1973 cuando Jack Nilles, ante la crisis petrolera evidenciada en la época, con el fin de reducir el tráfico vehicular y las emisiones de gases, propone esta modalidad así los trabajadores realizaban sus actividades desde sus hogares o cerca de los mismos con las tecnologías existentes al momento (Solís Camacho 2021). En Ecuador, en el año 2016 el Ministerio de Trabajo emite por primera vez las directrices generales del teletrabajo para que sea una forma de trabajo con los mismos derechos para los colaboradores y principalmente iba enfocado para aplicarse en: mujeres embarazadas, mujeres en período de lactancia, personas con discapacidad, personas con enfermedades catastróficas y adultos mayores (EC 2016).

“El teletrabajo se define como la actividad laboral que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa y con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación” (Herrero et al. 2018, 287), como lo indica esta definición la modalidad de teletrabajo se ajusta a las recomendaciones preventivas emitidas por la OMS ante la enfermedad de la COVID-19 para cumplir con el distanciamiento físico y contacto con las personas.

Alonso y Cifre (2002) analizan tres tipos de consecuencias que enfrentan los trabajadores al desarrollar el teletrabajo: consecuencias con la salud psicosocial, salud física y ergonomía- ambiente laboral. Las afecciones psicosociales están principalmente evidenciadas en los niveles de estrés, en cuanto a la salud física presencia de sedentarismo y problemas de alimentación, y finalmente en lo ergonómico no contar con un área de trabajo con aspectos que se ajusten a sus necesidades.

Por otra parte, el estrés para Huang, Feuerstein, Sauter y Sandín (2002 citado en García y Forero 2018, 151) lo identifican desde dos perspectivas:

El concepto de estrés puede tener diversas miradas: (a) reconocerlo como múltiples reacciones que tiene el organismo ante las dificultades o exigencias que tiene el medio, el desequilibrio existente entre estas y la manera en que se enfrenta o las soluciona, y (b) se puede entender como un estado emocional negativo acompañado de cambios fisiológicos y percepción del sujeto según las exigencias del medio, esto puede llegar a afectar su bienestar debido a la falta herramientas para enfrentar las situaciones.

En el desarrollo de las actividades laborales se pueden tener varios cambios, por lo que también se da paso a que se configure el concepto de estrés laboral que se lo define como “un

desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlos a cabo” (Vidal Lacosta 2019).

Existen varios factores que pueden incidir en los niveles de estrés laboral, sin embargo ante las circunstancias que el mundo vivió a causa de una nueva enfermedad llamada la COVID-19 es importante incluir este factor en el desarrollo de la investigación.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el 31 de diciembre del año 2019 recibió un reporte desde la ciudad de Wuhan en la República Popular China, que evidenciaba casos de una neumonía vírica de tipo desconocido, que solo hasta el 9 de enero del 2020 se lo identificó como un nuevo coronavirus (Organización Panamericana de la Salud OPS 2021).

Los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV) y el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV). (EC 2021, párr. 1)

El 11 de febrero del 2020 la OMS llamó a la enfermedad como COVID-19 y ante la rápida propagación de esta, a nivel mundial, se declaró una pandemia el 11 de marzo del mismo año (OPS 2021). La OMS en razón que no existían tratamientos farmacológicos para combatir esta nueva enfermedad, recomendó a los países adoptar medidas de prevención como: vigilancia y triage principalmente de personas que estuvieron los últimos 14 días en China o en contacto con personas de este país y que presenten síntomas respiratorios, utilizar equipos de protección respiratoria y el lavado de manos con agua y jabón o con alcohol, evitar el contacto con personas probablemente infectadas o con síntomas relacionados y mantener un distanciamiento físico, de al menos dos metros con otras personas (Hernández Orozco, Ramiro Mendoza y Trejo González 2020).

El 29 de febrero del 2020 la ex ministra de Salud Pública Catalina Andramuño informó a través de rueda de prensa que en el Ecuador se confirmó el primer caso de la COVID-19, la persona que presentó este cuadro clínico fue una ciudadana ecuatoriana que residía en España y que arribó al país el 14 de febrero del 2020, el estado de salud de la ciudadana era crítico; además se indicó que se inició con el cerco epidemiológico con los familiares y personas que estuvieran en contacto, de esta manera mantener un monitoreo cercano para evitar una rápida propagación del virus y recomendó mantener las medidas de prevención para reducir los riesgos de contagio por esta enfermedad en esa fecha (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia 2020).

Ante el aumento de casos reportados por la COVID-19 en el Ecuador, el gobierno central a través del Decreto Ejecutivo 1017 del 16 de marzo del 2020 determinó el “estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional” con la finalidad de controlar la emergencia de salud (EC 2020a, art. 1). Además, se dispuso a través del artículo 3 que los derechos a la libertad de tránsito y libertad de asociación y reunión fueran suspendidos para toda la ciudadanía, excepto para aquellas instituciones y actividades que se consideró como prioritarias y de tipo básico: servicios de salud, seguridad, provisión de víveres, sectores estratégicos, servicios básicos, entre los principales. Se dispuso así mismo, según el artículo 6 la suspensión de la jornada presencial en el sector público y privado dando como alternativa para continuar sus funciones a través del teletrabajo emergente en todas aquellas actividades que se lo permita (EC 2020a).

El estado de excepción en el Ecuador fue renovado a través de los siguientes Decretos Ejecutivos: 1052 del 15 de mayo de 2020 (EC 2020c) y 1126 del 14 de agosto del 2020 (EC 2020d). La finalidad de estos decretos ejecutivos fue continuar con las medidas de prevención para disminuir el nivel de contagios, ya que hasta el mes de agosto del 2020 se presentaban 104.811 casos confirmados con la COVID-19 a través de pruebas PCR y su evolución era de manera ascendente (Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias 2020). Finalmente, el estado de excepción se dio por terminado a través de dictamen de la Corte Constitucional del Ecuador el 12 de septiembre de 2020 al verse vulnerados algunos derechos principalmente los de libertad de tránsito y libertad de asociación y reunión (EC 2020e).

Por la emergencia sanitaria el Ecuador implementó de manera inmediata y a nivel general el teletrabajo emergente, por lo que no existió una capacitación previa ni un análisis de todos los factores tanto físicos como emocionales que implicaría su adaptación, esta directriz la estableció el Ministerio de Trabajo en el Acuerdo Ministerial 076 del 12 de marzo de 2020, en el que también se estableció que los derechos del trabajador no deben ser modificados ni vulnerados, sino únicamente que se realiza un cambio en el lugar de trabajo para cumplir con las medidas de la OMS (EC 2020b).

Se puede evidenciar que el teletrabajo es una herramienta que sirvió para enfrentar la crisis sanitaria causada por la pandemia mundial y evitar que las actividades productivas se vean afectadas por la misma, no obstante, por el contexto y la realidad en que se dio el cambio y pese a la normativa nacional existente para su aplicación algunos de los derechos de los trabajadores fueron vulnerados, como por ejemplo: el derecho a la desconexión, las jornadas

laborales extendidas, permisos, vacaciones y feriados; impactando de manera directa la conciliación laboral y la privacidad de los trabajadores en sus hogares (Jünemann y Wiegand 2021).

Al tener en las organizaciones un nuevo entorno laboral por la modalidad de teletrabajo emergente, es significativo conocer cuáles son los factores estresores en este ámbito, así Ivancevich y Matteson (1992 citado en Durán 2010) los clasifica en tres grupos principales que son: individuales, del entorno extra organizativos y organizativos.

En este contexto la empresa Minera AIC, también adaptó la modalidad de teletrabajo emergente para sus colaboradores, pero solo en el área administrativa- técnica; personal que son jefes de área y mandos medios, que por la naturaleza de sus funciones y actividades se las puede realizar con la ayuda de herramientas tecnológicas de manera remota, lo que implicó una transición a la digitalización en el desarrollo de las actividades laborales.

Entre los problemas que se evidenciaron en la implementación y desarrollo del teletrabajo emergente en la empresa fueron: las jornadas extendidas en la organización así los colaboradores tuvieron un horario abierto dando lugar a no respetar los periodos de descanso y privacidad en sus hogares; la implementación del lugar de trabajo se dio por cada uno de los trabajadores sin contar con una asesoría técnica; así mismo se estableció un seguimiento continuo de actividades para que estas mantuvieran el mismo ritmo de productividad que en la modalidad presencial de trabajo. A pesar de existir normativa expresa que regulan estas situaciones los colaboradores en el teletrabajo emergente se sintieron presionados ante las demandas laborales y también el entorno inestable que se evidenció por la situación: sanitaria, económica, familiar y social a consecuencia de la COVID-19.

Ante los antecedentes mencionados nace la necesidad de investigar ¿cómo se evidenció los niveles de estrés laboral en la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa-técnica de la Empresa minera AIC? De esta manera se plantea como objetivo general de la investigación para dar respuesta a la pregunta planteada: Analizar los niveles de estrés laboral por la adopción de la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa-técnica de la Empresa minera AIC; así se establecen tres objetivos específicos para llevar a cabo el desarrollo de la investigación: Caracterizar el estrés laboral en la modalidad de teletrabajo emergente, Diagnosticar el estrés laboral en la modalidad de teletrabajo emergente de los colaboradores de la Empresa minera AIC en el periodo marzo-septiembre 2020 y Diseñar una propuesta de mejora para reducir los niveles de estrés laboral

en la modalidad de teletrabajo emergente en la Empresa minera AIC, que además puede ser utilizada una vez finalizado el estado de excepción en Ecuador.

La investigación está organizada en cuatro capítulos: el capítulo primero hace referencia al marco teórico en donde se estudia los antecedentes, teorías, definiciones, clasificación, consecuencias, y beneficios de las variables de estudio: teletrabajo y estrés laboral, de esta manera conocer como están vinculadas las mismas. En el capítulo segundo se desarrolla el marco metodológico que para el presente trabajo se propone un estudio de caso, en el que la investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo, las herramientas a utilizarse son: el cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión de Gloria Villalobos (2010) que determinará los niveles de estrés laboral y entrevistas con preguntas abiertas semiestructuradas para conocer los principales factores estresores que se manifestaron en los colaboradores de la Empresa minera AIC en el teletrabajo emergente en el periodo estudiado. El capítulo tercero presenta las principales características de la población a ser estudiada y la presentación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de cuestionario y encuestas realizadas. En el capítulo cuarto se presenta la propuesta de mejora para reducción de niveles de estrés laboral en la empresa Minera AIC ante la aplicación del teletrabajo emergente; finalmente se establecerán las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo primero

Marco teórico

1. Antecedentes

La COVID-19 registró su primer caso en la ciudad de Wuhan, China el 31 de diciembre del año 2019, esta nueva enfermedad pertenece al grupo de coronavirus, así “el Comité Internacional sobre la Taxonomía de los Virus (ICTV por sus siglas en inglés) lo llamó como “coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo severo (SARS -CoV-2)” el mismo que causa la enfermedad “COVID-19” (OPS 2021, 1).

Los coronavirus son una amplia familia de virus, algunos tienen la capacidad de transmitirse de los animales a las personas. Producen cuadros clínicos que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus que causó el síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV) y el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV). (EC, Ministerio de Salud Pública 2021, párr. 1)

El 11 de marzo del 2020 la OMS al mantenerse en vigilancia y después de visualizar que la COVID-19 tenía una rápida propagación y los casos presentados se los evidenciaba con un cuadro clínico de gravedad, consideró que se trataba de una pandemia mundial, generalizando así una emergencia de salud (OPS 2020b).

Es así que con el avance de los estudios sobre la COVID19, la OMS en la actualidad recomienda que si una persona presenta alguno de los síntomas relacionados a la COVID-19 como fiebre, tos seca y cansancio entre los más comunes o a su vez presenten dificultades para respirar, deben acercarse a una institución de salud para ser atendido; además, de ser el caso de haber estado en contacto con una persona con este síndrome respiratorio de manera positiva deberá realizarse una prueba para conocer si contrajo el virus, evitar el contacto con otras personas durante 14 días y mantener distancia de al menos un metro con otras personas aún dentro del hogar (OMS 2020).

Fernández (2021) establece que los efectos de la pandemia por la COVID-19 a nivel mundial ha dejado al descubierto los problemas de tipo social, económico y político que se venían presentando principalmente en América Latina.

La llegada del Covid-19 complica y evidencia serias falencias de las estructuras sociales en una región caracterizada por importantes niveles de pobreza, desigualdad, desempleo o empleo precario, y dificultades para acceder a los derechos básicos, así como mayor desconfianza en el gobierno. (Fernández 2021, 25)

A nivel económico los efectos se presentaron potencialmente en una desaceleración de demanda y oferta porque al tener confinamientos totales o parciales en la población como medida de prevención ante la COVID-19, los hogares y gobiernos priorizaron sus gastos en temas de salud (CEPAL 2020). Es así como al finalizar el año 2020 según el informe de la situación y las perspectivas de la economía mundial en 2021 emitido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) la economía mundial se contrajo en un 4.3%, así el PIB de América Latina y el Caribe disminuyó cerca del 8% por los confinamientos prolongados, disminución de exportaciones y por la caída del sector de turismo ya que en la mayoría de países de la región es una de las actividades primordiales (CEPAL 2021); en el Ecuador también se vio reflejada tal situación con la desaceleración de la económica, así al finalizar el 2020 el PIB decayó en 7.8% según los informes trimestrales publicados por el Banco Central del Ecuador (2021).

Los gobiernos han tenido que tomar varias medidas para afrontar los diferentes efectos adversos de la pandemia, así han extendido plazos de pagos tributarios como en seguridad social, de esta manera dando una protección a las empresas para que puedan en lo posible mantener a su personal y que el desempleo no aumente aún más; también se han creado ayudas de tipo monetario y en especie para los hogares considerados como más necesitados (Banco Mundial 2020).

El área de la salud es otro problema que ha salido a flote con el brote de la COVID-19; se ha podido visualizar que no toda la población puede acceder a una atención médica. En el 2016 se determinó que solo el 57,3% de población empleada entre los 15 años o más accede a los sistemas de salud; la infraestructura física y la dificultad de acceso principalmente en las zonas rurales a centros de salud se suman a las complicaciones para detener los efectos de la pandemia (CEPAL 2020)

En la población los primeros efectos presentados en consecuencia de esta enfermedad están relacionados con la salud mental, tal como “se ha demostrado que durante la fase inicial de la pandemia de la COVID-19 fue común la presencia de ansiedad, depresión y reacción al estrés en la población general” (Huarcaya-Victoria 2020, 333). A estas múltiples manifestaciones de estrés ya sean causadas por incertidumbre del ámbito laboral, económico, familiar se lo ha denominado pandemia emocional, y siendo uno de los principales factores en

contra para sobrellevar esta situación: la información desmedida en los medios de comunicación tradicionales y virtuales (Cudris Torres, Barrios Núñez y Bonilla Cruz 2020).

Uno de los grandes efectos de la COVID-19 es lo que compete al ámbito laboral, así el mercado laboral ante las medidas de prevención tomadas y por la difícil situación de mantener a flote actividades económicas se han cerrado un sin número de empresas principalmente a nivel micro y medio, dando lugar a una disminución de puestos de trabajo y ajustes en los salarios (CEPAL 2020)

Así mismo se evidenció con la COVID-19 las desigualdades estructurales entre los trabajadores formales e informales, ya que en las actividades informales se requieren un contacto físico para desarrollarlas; los grupos más afectados con esta crisis sanitaria fueron las mujeres, jóvenes y trabajadores con educación más limitada ya que la mayoría de ellos labora en el sector comercial al por menor y turismo; provocando pérdidas de empleos e ingresos, lo que trajo que millones de personas en América Latina y el Caribe caigan en la pobreza (CEPAL 2021).

Sin duda otro de los grandes problemas evidenciados con la pandemia fue la desigualdad entre mujeres y hombres, la mayoría de las organizaciones y economías al verse obligados hacer ajustes para mantener sus actividades redujeron el mercado laboral femenino; 8 de cada 10 mujeres laboran en los sectores de comercio, servicios y turismo, sectores que tuvieron una gran reducción de personal; por lo cual las jefas de hogares también fue un grupo desagregado, al considerar que no disponen el tiempo completo para realizar sus actividades laborales al combinarlo con actividades del cuidado de sus hijos, especialmente si son menores de edad (Gutiérrez, Martín y Ñopo 2020).

La OIT determinó que las tres principales consecuencias en el mercado laboral dentro de la COVID-19 fueron: “1) la cantidad de empleo (tanto en materia de desempleo como de subempleo); 2) la calidad del trabajo (con respecto a los salarios y el acceso a protección social); y 3) los efectos en los grupos específicos más vulnerables frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral” (OIT 2020a).

Según datos emitidos por la CEPAL y la OIT el impacto negativo que sufrió el ámbito laboral al finalizar el año 2020 causados por la COVID-19 no se han evidenciado con anterioridad, de esta manera las tasas de participación, ocupación y desocupación afectaron a los países de América Latina y el Caribe principalmente en el segundo trimestre del 2020. La tasa de ocupación se redujo en un 5,5%; la tasa de participación se contrajo en 4,5%; mientras

tanto la tasa de desocupación provocó un aumento del 2,1%. Así la OIT ha establecido que la recuperación del mercado laboral dependerá de cómo se reaccione ante las nuevas olas de pandemia para que sus efectos sean revertidos a la brevedad en cada región (CEPAL/OIT 2021)

Los recursos tecnológicos fueron la herramienta protagonista a nivel mundial con la pandemia para continuar con algunas actividades económicas; si bien la mayoría de los países adoptaron alternativas para desarrollar sus actividades comerciales se estimó que existían limitaciones, así la OIT(2020) ha determinado que el 17% de los trabajadores han implementado el teletrabajo, ya que no existía conexión a internet en todos los hogares así como la infraestructura física requerida para adecuar su lugar de trabajo o la naturaleza de las actividades no permite realizarlas desde el hogar (Weller 2020).

2. Teletrabajo

Desde las décadas de 1960 a 1990 se dio la tercera revolución industrial a nivel mundial que se la conoce como la revolución digital, la misma que involucró la incorporación de la tecnología a través de servidores de computación, así como la aparición del internet, lo que implicó que el desarrollo de actividades en la población mundial sufra una evolución (Schwab 2016).

Así Davis (2016 citado en Llanes y Lorenzo 2021) afirma que las revoluciones industriales llevan consigo además una transformación en la ámbitos sociales, económicos y políticos, dando lugar a una evolución en conocimiento e información.

A inicios del siglo XXI se configuró el paso a una cuarta revolución industrial la misma que se basa en la evolución de la revolución digital ya que todos los componentes de *hardware*, *software* y redes son cada vez más sofisticadas e integradas, siendo uno de los principales ejes que las tecnologías digitales se incorporan sin precedentes en los sistemas de fabricación físicos (Schwab 2016).

Las organizaciones se ven mayormente involucradas en esta cuarta revolución industrial, la forma de desarrollar actividades laborales debe adaptarse a las exigencias demandadas por una innovación constante, así cada empresa indistintamente de su tamaño debe evaluar y tener la disposición para el cambio. De las industrias tradicionales quedan muy poco, por lo tanto, existe una transformación digital en la organización como en sus actores: directivos, técnicos y trabajadores (Lombardero Rodil 2015).

Uno de los mayores cambios con la cuarta revolución industrial es el uso de herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) con el fin de optimizar los procesos ya existentes, así los recursos son dinámicos y de mayor accesibilidad, lo que conlleva que la competitividad empresarial se diversifique y por ende las relaciones personales e intrapersonales también se transformen (Benjumea-Arias, Villa-Enciso y Valencia-Arias 2016).

El uso de las TIC en el ámbito laboral en la cuarta revolución industrial ha sido la herramienta principal con la que se ha innovado y ha permitido que se reinventen el desarrollo de actividades en lugares diferentes que no sean las instalaciones propias de la empresa, es decir los colaboradores pueden realizar sus funciones desde sus hogares o cualquier otro lugar previamente notificado por la organización, denominada esta nueva modalidad: teletrabajo (Osio Havriluk 2010).

Con el nuevo entorno laboral a causa de la COVID-19 se han evidenciado que las organizaciones tuvieron que integrarse a nuevos procesos acompañados de herramientas digitales; de esta manera se transforman conceptos tradicionales con el fin de enfrentar los desafíos actuales y futuros, como es el caso del liderazgo tradicional a un liderazgo electrónico, implica que el líder debe tener una comunicación permanente con su equipo de trabajo a través de los medios de comunicación digital existentes en la organización, así mismo brindar una adecuada inducción con el fin de que los teletrabajadores no se sientan excluidos y tengan el reconocimiento por parte de la organización (Abad Merchán 2022).

2.1. Origen y definición del teletrabajo

En el año 1973 en Estados Unidos, Jack Nilles, en una de sus investigaciones para afrontar la crisis petrolera creó una nueva forma de trabajo que consistía en desarrollar sus actividades fuera de la oficina habitual de la empresa y desempeñarla con las tecnologías existentes a la época desde su casa o lugares cercanos a la misma, con la finalidad de reducir el tráfico vehicular y las emisiones de gases. Esta hipótesis trajo consigo otros resultados en beneficio de las organizaciones como la reducción de tasas de rotación, incremento de la productividad y la disminución de costos por mantener las instalaciones, así a esta modalidad se la denominó *Trade off Telecommunications Transportation* o teletrabajo (Solís Camacho 2021).

Con el transcurso del tiempo se han venido ajustando a la realidad del avance tecnológico y condiciones del desarrollo de teletrabajo su definición, por lo que se presentarán los conceptos más relevantes del tema.

Buira (2012, loc. 25) señala que el Consejo de Trabajo Económico y Social de Cataluña CTESC define al teletrabajo como:

El trabajo (dependiente o autónomo) realizado a distancia (del lugar físico que la organización destina habitualmente a sus empleados o del cliente que lo contrata) con capacidades de autoprogramación (de incidencia en el resultado final del trabajo o de influencia en la organización de las tareas profesionales) y mediante el uso de TIC (el conjunto convergente de tecnologías de tratamiento de la informática y la comunicación) que añade valor al trabajo.

En la definición antes expuesta se puede evidenciar que se da paso a un nuevo elemento que conforma el teletrabajo que es la auto-programación, es decir, es una competencia que los teletrabajadores deben desarrollar ya que el trabajo se lo realiza en su mayoría de forma autónoma y esto refleja la productividad en el cargo asignado.

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica la TIC. Sin utilizar necesariamente ningún local, oficina o domicilio durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial (Martín 2018, loc. 14).

Si bien existen formas de realizar un seguimiento de cumplimiento de actividades por parte del empleador a través de las TIC hacia el teletrabajador, la definición expuesta admite que el teletrabajo es una forma de organización del trabajo, es así como el colaborador presenta una autonomía implícita en el mismo.

La OIT define al teletrabajo como la composición del trabajo a distancia, es decir, que se desempeñan las funciones fuera del área de la organización y que para el cumplimiento de estas utiliza las TIC proporcionadas por la empresa, con la particularidad que se involucran los artefactos tecnológicos personales para el desarrollo de sus actividades (OIT 2020b).

En el año 2016 el ente regulador del trabajo en el Ecuador emite por primera vez las normas de aplicación del teletrabajo en el sector privado, a través del Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-0190 el cual determina a detalle la aplicación, derechos y obligaciones a los cuales están expuestos este los teletrabajadores. La principal población para considerarse como prioritaria para esta modalidad fueron: mujeres embarazadas, mujeres en período de lactancia,

personas con discapacidad, personas con enfermedades catastróficas y adultos mayores; al ser personas que, por su condición, se les facilitaría el no trasladarse al lugar físico establecido por la organización (EC 2016).

El teletrabajo tomó un mayor protagonismo con la declaratoria de la pandemia a causa de la COVID-19, por ser la única alternativa para continuar con las actividades laborales ante las medidas de restricción y confinamientos totales. Así en Ecuador con anterioridad a la COVID-19 esta modalidad no era muy común, a diciembre del 2019 los teletrabajadores representaban el 0,47% (15.000) de personas en pleno empleo (El Universo 2020); quienes están en pleno empleo son “personas con empleo que, durante la semana de referencia, perciben ingresos laborales iguales o superiores al salario mínimo, trabajan igual o más de 40 horas a la semana” (EC Banco Central 2019).

En consecuencia, el Ecuador a través de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario en la primera disposición reformativa incorpora en el Código de Trabajo, en el año 2020, la definición de teletrabajo que lo determina como una modalidad de trabajo en donde las tecnologías de información son el soporte para ejecutarlo y el empleador puede ejercer control y dirección sobre el teletrabajador.

El teletrabajador goza de los mismos derechos que un trabajador de manera presencial: recibe una remuneración por el desarrollo de sus actividades, beneficios sociales, derecho a la desconexión por al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; además deberán los empleadores proporcionar los equipos e insumos necesarios para realizar sus actividades (EC 2020f).

2.2. Tipos de teletrabajo

El teletrabajo asocia algunas tipologías con el fin de adaptar la mejor opción tanto para la organización como para el teletrabajador es así como Sierra Benítez (2011) lo clasifica en dos grandes grupos: según el tipo de conexión y según el lugar de prestación.

Según el tipo de conexión, representa la forma en que se da la comunicación entre empleador y teletrabajador con el uso de herramientas tecnológicas, así se pueden presentar tres opciones: *conexión off line*, se desarrolla las actividades asignadas a través de medios electrónicos como el correo, mensajería o a su vez puede recibir las directrices de manera presencial, de esta manera no se ejerce un control directo y continuo sobre el teletrabajador;

conexión one way line, el teletrabajador tiene una conexión al servidor empresarial, sin embargo no implica que el empleador ejerza un control permanente ya que se da autonomía para desarrollar las actividades asignadas y posteriormente enviar informes sobre las mismas; *conexión on line*, el teletrabajador tiene una conexión permanente a la red informática de la organización, lo que permite compartir e interactuar en tiempo real la información, y así tener un seguimiento y control por parte del empleador.

Según el lugar de la prestación, si bien la productividad no puede verse afectada por el lugar, hace referencia a los problemas que puedan evidenciarse al momento de desarrollar las actividades, es un elemento que se define mediante acuerdo al momento de la contratación, se subdivide en tres clases: *teletrabajo en el domicilio*: se realiza las actividades en el hogar del teletrabajador con los medios proporcionados por la organización, pueden traer varias consecuencias ya que se interfieren algunos derechos como son: la privacidad, la no desconexión, relaciones familiares y afectando la productividad; *centros de teletrabajo*, son oficinas remotas se trata de lugares que están alejados de la oficina central pero cerca a sus domicilios llevándose así a una descentralización de la organización, se puede aplicar también en centros exclusivos para desarrollar el teletrabajo que son abiertos al público en general generando flexibilidad e independencia en el teletrabajador, creando un nuevo entorno laboral; *teletrabajo transnacional* es aquel el que se realiza en un país distinto al de la organización central generalmente se lo aplica en países donde el costo laboral es menor llevando a una división internacional de trabajo de manera especializada.

La OIT (2020b) clasifica al teletrabajo desde dos ámbitos: frecuencia y movilidad. Frecuencia es el tiempo que invierte el teletrabajador en desarrollar sus actividades, puede ser de forma habitual, regular (una vez por semana en las últimas cuatro semanas) y ocasional (una vez en las últimas cuatro semanas); movilidad se refiere a que los teletrabajadores pueden realizar sus actividades desde lugares establecidos o pueden usar varios y diferentes lugares.

En el Ecuador se reconoce cuatro tipos de teletrabajadores: autónomos, móviles, parciales y ocasionales. Autónomos es cuando el lugar de trabajo puede ser el domicilio o el acordado con el empleador, ellos se encuentran siempre fuera de la oficina y acuden de manera esporádica a la misma; móviles cuando el lugar de trabajo no se encuentra definido, sus actividades las realizan con la ayuda de TIC y medios electrónicos personales; parciales cuando el lugar de desarrollo de actividades es compartido entre su domicilio y la oficina central; y, ocasional cuando aplican el teletrabajo en ocasiones convenidas con el empleador (EC 2020f).

2.3. Beneficios del teletrabajo

La aplicación del teletrabajo trae beneficios para los grupos involucrados en este proceso: teletrabajador, empresa y sociedad. Según el Ministerio de Trabajo en el Ecuador (2021) los beneficios son:

Para el teletrabajador los principales beneficios son: mejora el ambiente de su vida personal, aumenta la productividad y calidad del trabajo, genera mayor responsabilidad, mejora la flexibilidad laboral, reduce el estrés y los costos, facilita la conciliación entre la vida familiar y laboral, trabajo con comodidad desde el hogar, más tiempo para cuidar de su salud. Para la empresa los beneficios son: se reduce el espacio físico, disminución en gastos de transporte, alimentación y uniformes, resultados positivos por logro de metas e indicadores de gestión, ahorro de recursos económicos en la planta física, disminución de permisos por calamidad doméstica, personal más productivo. Para la sociedad: disminución en la congestión del tránsito urbano, reducción en la emisión de gases contaminantes, optimización del tiempo de movilización, aumenta oportunidades de trabajo para personas con discapacidad y grupos prioritarios, crea un vínculo familiar.

La teoría establece que el teletrabajo además brinda una mayor autonomía al teletrabajador que durante las actividades presenciales, el desarrollo de las actividades se centra en el mandato de sus superiores y aún más si la organización cuenta con una estructura tradicional. También la comunicación entre teletrabajador y empresa se potencializa al tener una relación más directa con aquellos directivos que en ocasiones de manera presencial se necesita una cita previa para hacerlo, marcando un vínculo de confianza y genera pertenencia institucional lo que hace que sus teletrabajadores se sientan más comprometidos y desarrollen competencias de liderazgo (Jünemann y Wiegand 2021).

Además el Ecuador reconoce en su normativa laboral que los empleadores serán los encargados de brindar los vínculos e instrumentos necesarios para que los teletrabajadores interactúen con los demás teletrabajadores, de tal manera que no esté aislado; se le proporcionan los medios tecnológicos necesarios para que realice sus actividades así como para mantener la comunicación y control con el empleador; si bien el teletrabajador tiene autonomía para organizar sus actividades, no se podrá involucrar más de las horas establecidas en la jornada ordinaria de trabajo que son ocho horas; también goza del reconocimiento de horas extras cuando excedería su horario habitual previo acuerdo y autorización del empleador; el lugar de trabajo cuenta con las medidas de seguridad respectivas, con el fin de velar por la salud del teletrabajador (EC 2016).

Si bien es cierto que el teletrabajo presenta de manera teórica los beneficios de su aplicación, es necesario analizar si estos se evidenciaron de manera práctica en la aplicación emergente por la COVID-19. Al respecto para los teletrabajadores se ha evidenciado que algunos de los beneficios se vuelven subjetivos como el aumento de productividad, disminución en los niveles de ansiedad, mejor conciliación entre la vida familiar y laboral, porque dependen de como la organización brinde las condiciones para llevarlo a cabo, sin embargo en esta crisis sanitaria se evidenció que las instituciones dieron excesivas demandas laborales que ante ello por el afán de cumplir sus responsabilidades muchos de los teletrabajadores no supieron poner límites a sus horarios laborales desde casa y tener su descanso habitual, generando malestar y por ende afectó a encontrar un balance entre productividad y bienestar personal (Pinto y Muñoz 2020).

En este mismo contexto, para un grupo de trabajadores ecuatorianos la autonomía en el teletrabajo emergente les generó mayores niveles de satisfacción dentro de la organización y además aumentó el gusto por esta modalidad de trabajo. Sin embargo, se afirmó que el tener jornadas extendidas y continuar con los problemas que se presentan en el trabajo dentro del hogar han sido los factores que más han causado un malestar (Ramos, Ramos Galarza y Tejera 2020).

Es así como para la organización estos beneficios se los puede evidenciar de una manera más clara en la reducción de costos de traslado de sus trabajadores como los propios de la operación, es por ello un gran número de empresas en el Ecuador a pesar de retomar las actividades de manera paulatina una vez finalizado el estado de excepción decidieron mantener esta modalidad de trabajo como se puede evidenciar en la figura 1.

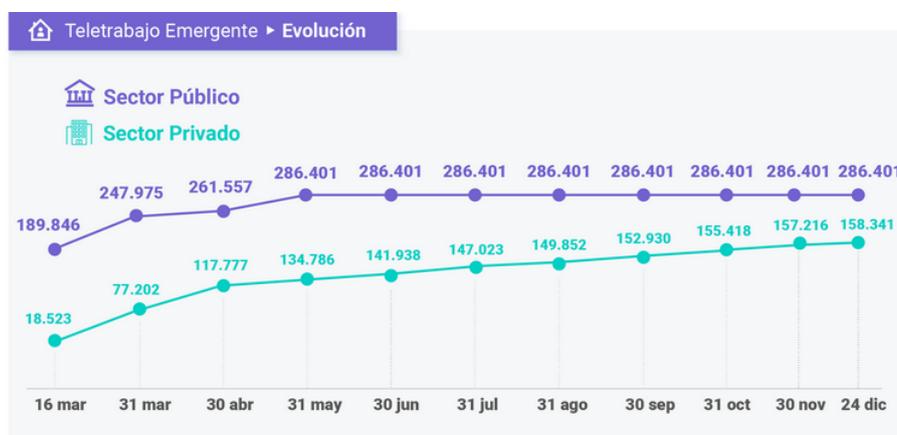


Figura 1. Teletrabajo emergente: evolución, 2020, por el Ministerio de Trabajo.

Al iniciar el teletrabajo emergente, con la declaratorio del estado de excepción el 16 de marzo del 2020, el número de teletrabajadores en el sector público y privado es de 208.369 personas, en concordancia con el párrafo que antecede algunas organizaciones decidieron mantener y otras incorporarse a esta modalidad de trabajo, como se ve reflejado en el mes de septiembre cuando finaliza el estado de excepción los teletrabajadores fueron 441.819, manteniendo esta tendencia ascendente principalmente en el sector privado hasta finalizar el año 2020.

Es importante señalar que la tendencia ascendente del teletrabajo en el primer semestre del año 2021 se mantuvo, así los teletrabajadores según el Ministerio de Trabajo a junio del 2021 son 456.940 (EC 2021).

2.4. Desventajas del teletrabajo

Como se evidencian beneficios de esta modalidad de trabajo, también se han encontrado en diversos estudios que el teletrabajo trae consecuencias negativas para el teletrabajador; principalmente en los ámbitos de: salud psicosocial, salud física y ergonomía – ambiente laboral.

En las consecuencias en salud psicosocial Alonso Fabregat y Cifre Gallego (2002) mencionan dos parámetros que desencadenan el aspecto psicológico de los teletrabajadores: la primera es la relacionada con el uso de TIC; al estar en constante innovación se pueden dar problemas de adaptación y los teletrabajadores deberán contar con características como la autosuficiencia, autocontrol, organización y flexibilidad, trayendo tensiones y desencadenando en niveles de estrés que en el teletrabajo se lo denomina tecnoestrés, que van desde la tensión por no poder manejar los aparatos tecnológicos hasta llegar a la ansiedad por no recibir información por medios electrónicos o a su vez querer permanecer todo el tiempo conectado. El segundo factor son los efectos propios de desarrollar el teletrabajo, se pueden generar cuando existe un control extremo por parte de la organización en el desarrollo de funciones; también puede presentarse cuando el teletrabajador se siente aislado en el desarrollo de sus actividades por no tener un contacto directo con sus compañeros de trabajo generando tensión en el teletrabajador; de la misma manera el exceso de horarios labores puede generar adicción al trabajo así descuidando las otras actividades de su cotidianidad.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST 2018) establece que el tiempo de ocio y descanso también pueden desencadenar en problemas de tipo psicosocial para el teletrabajador al momento de conciliar su vida familiar y laboral, pese a que su jornada laboral haya terminado, por lo tanto, el tiempo de descanso físico y emocional disminuyen

En cuanto a la salud física y ergonomía, una de las enfermedades con mayor consecuencia para el teletrabajador es el sedentarismo, ya que al desarrollar las actividades, generalmente, desde el domicilio no tiene mayor movilidad y actividad física; se presenta también el denominado síndrome de la patata que consiste en tener una ingesta de alimentos poco saludables en horarios no determinados, ya que se tiene un libre acceso a comida en el hogar que puede ocasionar obesidad funcional u otros problemas de salud como son: enfermedades cardiovasculares, hipertensión, diabetes, enfermedades esquelético- muscular; y otros problemas como el tabaquismo, abuso de sustancias y abuso de fármacos en respuesta de la ansiedad ocasionada en el transcurso de las actividades (Alonso Fabregat y Cifre Gallego 2002).

Según Di Martino (2004 citado en Osio Havriluk 2010) la ergonomía relacionada al teletrabajo en aspectos de salud y seguridad en el trabajo son los mismo que se han demostrado de manera presencial como se los detalle a continuación, sin embargo es importante mencionar que en el teletrabajo las consecuencias ergonómicas se presentan de manera más agudizada al ser adaptados los puestos de trabajo por el mismo teletrabajador y no cuentan con una dirección técnica por parte de la organización, ya que, el ambiente en donde se desarrollan sus actividades ha sido exclusivamente diseñadas como hogar. De tal manera que los lugares de trabajo en el hogar no cuentan con iluminación y temperatura adecuadas, ocasionando que el puesto de trabajo no sea confortable, seguro, ni eficaz; desencadenando en problemas de salud como dolor de espalda, cuello, hombros y el síndrome del túnel carpiano (Alonso Fabregat y Cifre Gallego 2002). Además, los niveles elevados de exposición al ruido y ondas electromagnéticas de los aparatos electrónicos personales especialmente de los celulares también son problemas que se presentan al momento de adecuar el lugar de trabajo en el hogar, acciones que no han sido consideradas por las organizaciones al momento de implementar el teletrabajo (Herrero et al. 2018).

Por otra parte, el ambiente laboral es un aspecto que tanto para teletrabajador como empresa puede jugar en contra al momento de realizar las actividades en el teletrabajo, ya que

al no acudir a un lugar físico común no se podrá socializar de manera directa con otros miembros de la organización, generando un sentimiento de aislamiento para el teletrabajador y afectando la cultura organizacional (Osio Havriluk 2010). Además, no realizar una gestión organizacional a través del departamento de talento humano en el teletrabajo puede llevar a que el sentido de pertenencia de la organización sea mínimo y por ende el teletrabajador perciba menos posibilidades de ascensos lo que recaerá en una baja productividad (Benjumea-Arias, Villa-Enciso y Valencia-Arias 2016).

Finalmente, la comunicación también se puede ver afectada entre los colaboradores y la organización al no tener los canales de comunicación interna formales, así el intercambio de conocimientos y experiencias se verán limitados, en tal sentido se puede presentar el síndrome de *leaveism* que consiste en cumplir funciones fuera del horario laboral sin que tenga conocimiento la organización (INSST 2018). Desarrollar actividades laborales y familiares en un mismo ambiente afecta también la comunicación en los hogares de los teletrabajadores, porque al tener horarios extendidos para el trabajo, disminuye el tiempo que se dedica a la conciliación familiar (Alonso Fabregat y Cifre Gallego 2002).

3. Estrés

Para Huang, Feuerstein, Sauter y Sandín (2002 citados en García y Forero 2018, 151) El concepto de estrés puede tener diversas miradas:

(a) reconocerlo como múltiples reacciones que tiene el organismo ante las dificultades o exigencias que tiene el medio, el desequilibrio existente entre estas y la manera en que se enfrenta o las soluciona, y (b) se puede entender como un estado emocional negativo acompañado de cambios fisiológicos y percepción del sujeto según las exigencias del medio, esto puede llegar a afectar su bienestar debido a la falta herramientas para enfrentar las situaciones.

Para la OIT (2016, 2) el estrés 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”

El estrés está presente en la cotidianidad de todas las actividades, ya que como se evidencia en las definiciones citadas es una reacción ante diversos cambios que se presentan, los mismos que son denominados estresores (Barradas Alarcón 2018)

Los estresores “son los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llevan a convertirse en enfermedades” (Orlandini 2012, loc. 13). Los estresores pueden encontrarse en cualquier situación y es por ello por lo que clasificarlos se vuelve subjetivo, varían de acuerdo con la percepción de cada persona y situación que atreviese; sin embargo, se enuncia tres categorías que pueden asociar dichas situaciones de manera general:

sucesos vitales intensos y extraordinarios: muerte de un ser querido, perder el empleo, problemas financieros, sufrir un asalto, cambiar la residencia o el estado civil, etc.; sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad: Horarios ajustados, múltiples tareas, condiciones ambientales, tráfico, ruido, etc.; y sucesos de tensión crónica mantenida: enfermedad propia o de familiares, problemas legales o financieros, problemas emocionales o de relación, etc. (Vásquez Villegas 2010, 37)

Los múltiples cambios que ha sufrido la población por la crisis sanitaria a nivel mundial causados por la pandemia de la COVID-19 han traído consigo varias consecuencias como el estrés y la ansiedad, ocasionados por diversos factores socioeconómicos. “Los factores estresantes incluyen el alargamiento de la cuarentena, temores de infección, frustración, aburrimiento, suministros inadecuados, información inadecuada y pérdidas financieras” (Medina y Jaramillo-Valverde 2020, 5)

A efecto, la COVID-19 fue un estresor nuevo para toda la población por lo que incrementó los niveles de estrés, en consecuencia de la amenaza biológica y de salud propia de la enfermedad; los niveles fueron elevados principalmente a inicios de la pandemia por diversos factores: escasa información científica sobre la enfermedad, medidas drásticas tomadas por cada gobierno, estado de salud de familiares con la enfermedad, fallecimiento de familiares o personas cercanas, incertidumbre del futuro y limitación en las actividades sociales; sin embargo a medida del tiempo los niveles de estrés disminuyeron principalmente por el avance de la ciencia, disminución de medidas restrictivas, información oportuna y educación sanitaria (Velasco Yáñez et al. 2021)

De la misma manera lo señala Espín en su estudio de investigación que los mayores temores que enfrentaron el 75% de la población estudiada fueron de tipo económico, principalmente la preocupación porque alguno de los miembros de su familia pierda su empleo o a su vez disminuyan sus ingresos por las medidas tomadas al momento para enfrentar la emergencia sanitaria; en cuanto a las principales incidencias negativas que se presentaron a

consecuencia de COVID-19 fueron la ansiedad con 29,5% y la desesperanza con un 28,06% de impacto en la población (2021).

3.1. Modelos teóricos de estrés

Vidal Lacosta (2019) en su investigación presenta de manera consolidada tres teorías sobre el estrés: como un conjunto de estímulos, como una respuesta y como un proceso, que a continuación se describen.

En primer lugar, la Teoría de Cannon como un conjunto de estímulos, es un modelo fisiológico del estrés relacionado con las condiciones ambientales que el ser humano asimila como tensiones y/o amenazas, denominándolos estresores; se da una respuesta automática por parte del organismo en forma de defensa ante los estímulos amenazantes, ya sean de tipo interno o externo ocasionando problemas de tipo cardiaco, presión arterial y respiratorios.

En cuanto a la Teoría de Selye como una respuesta, es la forma en la que las personas reaccionan ante los estresores ya sea de manera psicológica afectando la conducta de las personas, emociones y pensamientos; o con una respuesta de tipo fisiológico principalmente con reacciones corporales. Esta teoría reconoce tres fases para el desarrollo de su respuesta. En primer lugar, se da la fase de alarma que se presenta cuando existe una situación de imprevisto o emergencia, la persona se adapta en un corto plazo al estresor, los principales cambios son de tipo fisiológico. A continuación, se presenta la fase de resistencia cuando el individuo no puede adaptarse al estresor de manera inmediata en la fase de alarma, las consecuencias de prolongar esta fase son enfermedades que afectan el sistema inmunológico y lesiones a tejidos como las úlceras. Al final la fase de agotamiento se evidencia cuando el individuo permanece mucho tiempo en la fase de resistencia que termina en un agotamiento porque utiliza todos los medios que dispone para combatir a los estresores, si no logra combatirlos puede potenciar las enfermedades mencionadas en las fases de alarma y resistencia.

Con respecto a la Teoría de Lazarus y Folkman como un proceso es aquella que realiza una evaluación de manera cognitiva sobre un estresor, es decir la persona analiza que es lo que está ocurriendo y como está influyendo en su bienestar, además de los recursos con los que puede enfrentarlo, así el estrés se define por una percepción. La evaluación puede darse en tres etapas que son: primaria, es una percepción inmediata de lo que está ocurriendo y la persona tiene el criterio de definir si la situación es irrelevante, beneficiosa o estresante. A continuación,

se presenta una evaluación secundaria en donde el individuo estudia los elementos con los cuales enfrentará una situación desconocida, estos pueden ser de tipo material, habilidades y apoyo social; analizando las diferencias entre los recursos disponibles y la situación que enfrenta si la brecha es mayor el malestar también es ascendente caso contrario si la forma de enfrentarlo es óptima disminuirá los niveles de estrés. Como último paso se presenta la reevaluación que es la retroalimentación que las personas presentan después de pasar por las diversas situaciones causadas por un factor estresor.

Resulta claro que el estrés esta siempre presente en la cotidianidad de las personas ya que existen de manera constante situaciones nuevas en el transcurso de la vida y no todas son conocidas, es decir son desafiantes o amenazadoras y tampoco se pueden contar con todos los recursos disponibles para enfrentarlas, la forma de reacción y respuesta será el diferenciador del nivel y permanencia del estrés.

3.2. Tipos de estrés

Se detallan a continuación los dos principales tipos de estrés que se han identificado: por su presentación y por su consecuencia.

Para empezar la American Psychological Association establece que el estrés por su presentación es de tipo agudo, agudo episódico, crónico (2010). El estrés agudo es el que se distingue en el corto plazo a consecuencia de un episodio pasado o una incertidumbre a un futuro cercano, su identificación la dan las mismas personas de manera inmediata, por lo que es tratable y manejable. Las principales consecuencias son: emocionales (enojo, irritabilidad), problemas musculares (dolor de cabeza, espalda, tendones y ligamentos), problemas estomacales y sobreexcitación (aumento del ritmo cardiaco).

Por otra parte, el estrés agudo episódico se presenta de manera constante ante cualquier situación nueva presentada en la vida de las personas, generando resistencia al cambio; las consecuencias de este tipo de estrés son: personas irritables, mal carácter, ansiosas, tensas, problemas cardiacos, hipertensión, migrañas.

Mientras que el estrés crónico es cuando las personas hacen que el estrés forma parte de su diario vivir por periodos que no tienen un límite, son situaciones en las que se asimila que no existe una solución y tampoco las herramientas para salir de él, por ende, abandonando la

búsqueda de una solución. Las consecuencias pueden ser graves en las que se necesiten tratamiento médico y de conducta como: cáncer, suicidio, violencia y crisis nerviosas.

Ahora bien, el estrés por su consecuencia según Hans Selye (1956 citado en Arias y González 2009) determinó con su teoría que existen dos tipos de estrés: eustrés y distrés. El eustrés también conocido como estrés positivo o bueno ya que genera estimulación y activación para realizar nuevas actividades, dando resultados favorables y satisfactorios, las personas se sienten motivadas y consecuentemente en la capacidad de resolver problemas. Con respecto al distrés se lo conoce como estrés negativo porque se presenta en situaciones desfavorables para las personas y con consecuencias evidentes tanto para la salud como bienestar, se lo asimila de manera en general con la definición de estrés.

3.3. Estrés laboral

En relación con la problemática expuesta en los antecedentes de la investigación, uno de los cambios que la población ha sufrido durante la pandemia de la COVID19 es la transición de una modalidad de trabajo tradicional a una modalidad de teletrabajo, acompañado de factores externos que ejercen presión sobre el colaborador. En el desarrollo habitual de nuestras actividades laborales estamos prestos a tener varios cambios a los cuales nos podemos enfrentar, siendo estos un reto para cada teletrabajador ya que se enfrenta a algo nuevo y desconocido y por consecuencia ocasionando un malestar que se configura en estrés laboral.

3.3.1. Modelos teóricos de estrés laboral

En las diferentes investigaciones realizadas sobre el estrés laboral han surgido teorías sobre el mismo, sin embargo, se describe a continuación los principales modelos que se pueden apreciar conforme al objetivo del tema estudiado en la presente investigación. Así Bermúdez (2017) describe de manera abreviada los siguientes modelos.

Para empezar, el Modelo Ocupacional de House (1974) “el estrés constituye una respuesta subjetiva producto de las condiciones sociales o ambiente laboral y las características personales. Las consecuencias son influidas por la percepción que la persona posee acerca de la situación y su significado varía de acuerdo a la personalidad y a la situación” (2017, 24); lo

que permite que los niveles de estrés varíen en cada individuo a pesar de estar en las mismas condiciones laborales en una organización.

Continuando con la sistematización de Bermúdez se describe el Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo investigado por Ivancevich y Matteson (1989) reúne algunos modelos teóricos estudiados, de tal manera se concluye que para determinar el estrés laboral se cuenta con cinco unidades: la primera unidad es determinar los estresores de tipo intra y extra organizacional que dan lugar al estrés en el trabajo; la segunda unidad es la valoración de las condiciones existentes por parte de los trabajadores que dan paso a que se configure el estrés, es decir es el estrés percibido; la tercera unidad corresponde a los resultados que se presentan por el estrés sean estas de tipo fisiológico o conductual; así la cuarta unidad son las consecuencias que se presentan en los trabajadores y finalmente la última unidad es determinar la relación existente entre las cuatro unidades precedentes que desencadenan en el estrés laboral.

Finalmente la sistematización de Bermúdez concluye con el Modelo integrador del proceso de estrés planteado por los autores Peiró y Salvador (1993) en el que deducen que el estrés laboral tiene seis etapas; la primera etapa relacionada con el desequilibrio existente entre las demandas y los recursos determinados por las variables ambientales del trabajo; la segunda etapa corresponde a la evaluación cognitiva entre las demandas y recursos disponibles; la tercera etapa son las estrategias que se desarrollarán para enfrentar el estrés en el trabajo; la cuarta etapa es la determinación de aquellas variables que tienen mayor influencia en los niveles de estrés; la quinta etapa son las respuestas a corto plazo que los trabajadores tienen para enfrentar el estrés laboral, cuyas respuestas pueden ser de tipo: fisiológico, psicológico o motor; como última etapa es la determinación de consecuencias a largo plazo tanto en el ámbito personal como laboral.

De tal manera que estas teorías planteadas sobre el estrés laboral dieron paso a que se configuren un sinnúmero de definiciones sobre el tema y que se han ido adaptando a la realidad del entorno laboral, como se lo plantea a continuación.

Las múltiples demandas y exigencias en el entorno laboral pueden llegar a concluir en un desequilibrio para los colaboradores, ya sea ocasionado por el ambiente laboral, capacidades no aprovechadas, o la falta de conocimiento y desarrollo de habilidades para enfrentar estos nuevos retos, así la OIT (2016) presenta la siguiente definición de estrés laboral:

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.

El estrés laboral se convierte en una prueba para los colaboradores ya que se enfrenten a nuevos retos relacionados con las capacidades y conocimientos adquiridos con anterioridad y acorde a su experiencia; este proceso puede verse afectado cuando el trabajador siente que no tiene un apoyo tanto por parte de la organización como de sus compañeros. Esta dinámica puede llegar a tener una confusión ya que ante estas nuevas exigencias el trabajador pasa por una presión o reto que puede llegar a convertirse en estrés. Si el nivel de presión es considerado por el trabajador como manejable puede ser un motivante para aprender y disponer todas sus habilidades personales siempre y cuando cuente con los recursos necesarios por parte de la organización; sin embargo, si la presión no puede ser controlada y es excesiva se convierte en estrés, el mismo que trae consecuencias de salud y los resultados en la organización también son afectados (Leka, Griffiths y Cox 2004).

El INSSST (2021, párr. 1) define al estrés laboral como “la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias”; como se evidencia en la definición que antecede los hechos dados por no alcanzar ciertos requerimientos laborales se configura en niveles de estrés dentro de la organización.

Además, según Bresó (2008) y Dolan (2005) citados por Durán (2010) existen tres factores que intervienen en la definición de estrés laboral: recursos personales, recursos y demandas laborales. Los recursos personales hacen referencia a las características del trabajador como son sus habilidades, valores, creencias, necesidades y aspiraciones. Los recursos laborales son las características del entorno laboral es decir las herramientas que proporciona la organización para cumplir con sus demandas, dando así crecimiento y aprendizajes a sus colaboradores. Finalmente, las demandas laborales que son las características del trabajo tanto en el aspecto físico como psicológico para la ejecución de sus actividades

Es importante analizar que los niveles de estrés laboral durante la implementación del teletrabajo emergente por la COVID-19 fueron superiores a los de los teletrabajadores habituales, en consecuencia que esta implementación se dio en medio de circunstancias externas difíciles tales como las consecuencias sanitarias, sociales y económicas de la crisis, por lo tanto al estar los trabajadores en un confinamiento total las jornadas laborales tuvieron periodos prolongados; así en la Unión Europea el 18% de los teletrabajadores indicaban que durante los

primeros meses de confinamiento se sentían muy tensos durante la mayor parte de tiempo. Ahora bien, se debe acotar que los niveles de estrés también fueron resultado de la pandemia así en Estados Unidos según la encuesta de Kaiser Family Foundation los dos tercios de los teletrabajadores sintieron que la pandemia ha sido el periodo más estresante de sus carreras (OIT 2020c).

En Ecuador de la misma manera se evidenció los primeros meses de la pandemia que sus pobladores mostraron niveles de estrés en el ámbito laboral ante las diversas medidas laborales que se tomaron para hacer frente a la crisis por la COVID-19; tales medidas fueron reducción de salarios, desvinculaciones laborales, incremento de horas de trabajo, cambio en las condiciones contractuales del trabajo, lo que llevó a que la población presente cansancio extremo y *burn out*. Las personas que presentaron estos niveles de estrés solicitaron ayuda profesional así el programa Psico Escucha de la Universidad Católica a noviembre del año 2020 atendió a 1487 personas y de las cuales el 69% fueron mujeres y el 31% fueron hombres, mostrando así que la población femenina se sentía más preocupada por la situación vivida (Egas Reyes et al. 2020).

El estrés, la ansiedad, y la depresión son los principales problemas que se evidenciaron ante la implementación del teletrabajo por la COVID-19; acompañados por el ambiente inestable a nivel global en todos los aspectos de la vida, así también como el retroceso en el ámbito laboral ante una precarización, el compartir vida familiar y laboral en un mismo ambiente y combinar tareas laborales con las de cuidado de hogar, son los aspectos relevantes que incidieron en un malestar psicológico en los teletrabajadores (Ordóñez Charpentier 2021).

De tal manera los modelos teóricos y definiciones del estrés laboral dan la pauta para establecer la metodológica de investigación, así como determinar cuáles son los factores estresores que influyen en los niveles de estrés, y finalmente plantear estrategias que se encaminen a reducir la presencia de estrés laboral en la modalidad de teletrabajo emergente ante la COVID-19.

3.3.2. Estresores laborales

Los sucesos externos que nacen del desequilibrio entre la relación de las demandas laborales y los recursos disponibles para ejecutarlas, se los denomina estresores laborales, son definidos por Durán a continuación (2010, 77):

Por estresor se entiende el agente interno o externo (estímulo) que, producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de las relaciones propias con los eventos, y provoca una respuesta de estrés. En este sentido, todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio externo puede ser un estresor.

Los estímulos que provocan el estrés pueden ser innumerables ya que varían acorde a como asimila cada persona el proceso, se determina que algunas condiciones externas son más probables de ser estresores, estos son ambientales ya que son parte del medio que nos rodea (Del Hoyo Delgado 2004).

Los principales tipos de estresores son de tipo individuales, del entorno o extra organizativos y organizativos; a continuación, se describe cada uno de ellos.

En primer lugar, los estresores individuales son las características de cada persona, son estresores subjetivos porque dependen de la interpretación individual de lo que es estrés y la manera como se afronta. Así Durán (2010, 77) los subclasifica en tres categorías (2010)

Cognitivo: por ejemplo, creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima. Conductuales: habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre otros. Demográficas: edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas, entre otros.

Ahora bien, los estresores del entorno o extra organizativos son los aspectos que no están relacionados directamente con el trabajo, sino aquellos de interés general como son factores políticos, sociales y económicos; así como aquellos de incidencia familiar, educación y salud (Durán 2010).

Finalmente, los estresores organizativos son los que están relacionados directamente con la actividad laboral y la organización, se clasifican en tres grupos: estresores del ambiente físico, estresores de la organización y estresores de la tarea. Los estresores del ambiente físico son los que inciden sobre la salud física de los trabajadores como la iluminación (una iluminación inadecuada conlleva a que el desarrollo de la tarea sea más complicada y exista un menor rendimiento porque se asigna más tiempo para terminar una actividad y crea mayor frustración), el ruido (los niveles excesivos de ruido intervienen en la concentración al desarrollar una actividad provocando fatiga en el trabajador), la temperatura (influye directamente sobre el bienestar del trabajador para el desarrollo de sus funciones ya sean temperaturas excesivas de calor o frío), trabajo en ambientes contaminados (la principal

incidencia es sobre la salud de los trabajadores, influye en el rendimiento por la preocupación de las consecuencias de las mismas) (Del Hoyo Delgado 2004)

Los estresores de la organización son los que están relacionados directamente con el entorno laboral, entre los principales se encuentran: conflicto de rol (es la situación actual que vive el trabajador en sus funciones y lo que esperaba al iniciar su trabajo, crea insatisfacción en el trabajador y los objetivos organizacionales no se cumplen), ambigüedad de rol (cuando las responsabilidades y objetivos de su cargo no se encuentran de manera clara, lo que no permite que se adapte el trabajador y crea), jornada de trabajo (cuando las jornadas exceden el tiempo reglamentario se vuelve un estresor porque el tiempo de distracción y descanso del trabajador disminuyen, provocando un desgaste físico y mental), relaciones interpersonales (cuando un trabajador no tiene una buena relación con los miembros de la organización cualquiera que sea su grado y no se adapte al clima laboral se convierten en estresores), promoción y desarrollo de la carrera profesional (si se crean aspiraciones de crecimiento y desarrollo en la organización y si estas no se dan en su totalidad crean frustración y ansiedad en el trabajador) (Del Hoyo Delgado 2004). Otros factores de incidencia en la organización según Durán (2010) son las condiciones relativas a la empresa (se relaciona con la estructura de la empresa, burocracia, tecnología, políticas discriminatorias) y contenido del trabajo (cuando el trabajo es repetitivo, exigencias en el desarrollo de sus funciones con limitados recursos).

Por otra parte, los estresores de la tarea están asociados a la percepción de los trabajadores para realizar una función, es decir, depende del grado de dificultad que representa para cada persona, de tal manera que existe un desacuerdo entre las demandas y capacidades para realizar las actividades. Los principales incidentes son: carga mental de trabajo (es la energía y capacidad mental con la que una persona enfrenta una actividad laboral, la sobrecarga puede ser de tipo cuantitativo en donde realiza muchas tareas en poco tiempo y una sobrecarga cualitativa que consiste en excesivas demandas intelectuales en paralelo con los conocimientos y habilidades del colaborador); y, control sobre la tarea (son los niveles de autonomía, iniciativa y responsabilidad que la organización da al trabajador para realizar sus actividades) (Del Hoyo Delgado 2004)

En el año 2019 el Ecuador creó la “Política Nacional de Salud en el Trabajo”, la que reconoce al estrés ocupacional como enfermedad profesional basándose en el criterio de la OPS

(EC Ministerio de Salud Pública 2019, 28-39), que, además, se instaure las causas de esta enfermedad:

Las extensas jornadas laborales, que demandan alta responsabilidad, minuciosidad en la tarea, y bajo poder de decisión o control, pueden generar estrés laboral, que en un paciente hipertenso triplica el riesgo de crisis hipertensiva y duplica el riesgo de complicaciones cardiovasculares. En puestos de trabajo con exposición a ruido continuo genera estrés y aumenta el riesgo de crisis hipertensivas, se contraindica trabajos de alto riesgo como trabajos en altura espacios confinados y trabajos con presiones básicas altas [...]. Acerca de los trastornos mentales y de salud asociados al estrés, el agotamiento y la violencia en el lugar de trabajo, también se ha detectado un incremento en el número de casos, debido a los cambios en la organización del trabajo, las relaciones laborales, y el aumento de la presión económica y social para satisfacer las necesidades de una vida laboral moderna.

Ante la implementación del teletrabajo emergente con las condiciones de los antecedentes expuestos, es importante analizar cuáles fueron los factores estresores que incidieron en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, es decir saber si los niveles de estrés laboral estuvieron relacionados directamente con el entorno laboral o estaban también involucrados los factores externos e individuales.

3.3.3. Desventajas del estrés laboral

El estrés en el trabajo, por los diferentes estresores que se presenten, trae consigo diversas consecuencias tanto para la organización como para los colaboradores, a continuación, se analizarán las más relevantes.

Las consecuencias del estrés laboral para el colaborador son de tipo físico y psicológico; cuando una persona se encuentra sujeta a niveles de estrés elevados, es difícil conciliar la vida laboral con la no laboral (Leka, Griffiths y Cox 2004). Con respecto a la salud física los principales trastornos son: “gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, sexuales, dermatológicos y musculares” (Del Hoyo Delgado 2004, 9). Por su parte, para la salud mental, la principal afectación es al sistema nervioso, incide en las conductas de las personas y los principales efectos son: incapacidad para tomar decisiones, incapacidad de concentración, mal humor, consumo de fármacos, alcohol, drogas, trastornos del sueño, ansiedad, miedo y depresión. (Del Hoyo Delgado 2004).

Se ha evidenciado que hombres y mujeres, en el desarrollo de sus actividades laborales asimilan el estrés laboral de manera diferente y las consecuencias, tanto físicas como

psicológicas, son también heterogéneas. Si bien los hombres y mujeres presentan niveles de estrés similares en el trabajo, es probable que las mujeres gestionen y comuniquen de mejor manera este problema con todo su entorno familiar y social, así crean estrategias para gestionar su estrés. Los niveles de estrés de una mujer a otra también se presentan de forma variada, dependiendo si es soltera o casada (OIT 2016).

El estrés laboral en las mujeres al ser más reiterativo viene acompañado por los estereotipos que la sociedad ha impuesto, por ejemplo, se ha establecido que la mujer debe dedicarse a las tareas de hogar y cuidado del mismo; sin embargo, por las condiciones económicas se ha involucrado en el mercado laboral, siempre y cuando no deje de lado su papel en la familia, siendo este rol extra un agente estresor para la mujer. Al continuar las actividades en el hogar, sus horarios se extiendan y el tiempo de descanso disminuye generando así mayores niveles de estrés (Segura González y Pérez Segura 2016).

La OIT (2016, 11) reconoce como factores psicosociales que influyen en los niveles de estrés en las mujeres los mencionados a continuación “(i) el doble rol que tienen que jugar en el hogar y en el trabajo; (ii) los roles de género de la sociedad y la influencia de las expectativas sociales; (iii) el riesgo de acoso sexual en el trabajo y la violencia doméstica; y (iv) la discriminación por género reflejada en salarios más bajos y mayores exigencias del trabajo”.

Para la Organización, las consecuencias del estrés laboral se reflejan en los resultados, funcionamiento y estabilidad de la misma en el mercado (Leka, Griffiths y Cox 2004) en respuesta que las relaciones interpersonales por los niveles de estrés se ven afectadas e inciden sobre el clima laboral; además el absentismo laboral y la alta rotación de puestos de trabajo ante la insatisfacción en el entorno laboral ocasiona que la organización no tenga una continuidad en sus objetivos (Del Hoyo Delgado 2004). Del mismo modo el incremento de accidentes e incidentes, así como las enfermedades profesionales son aspectos que disminuyen la seguridad laboral que brinda la organización (Durán 2010).

Las consecuencias que se evidenciaron durante el teletrabajo emergente para los teletrabajadores fueron insomnio, mal humor, irritabilidad principalmente por haber sido aislados según la revista médica *The Lancet*. Otro factor importante que afectó a los teletrabajadores fue el tecnoestrés y la adicción a la tecnología que aumentó la fatiga e irritabilidad; además el sedentarismo y los periodos prolongados en una misma posición de trabajo recayeron en problemas de visión, obesidad y enfermedades cardíacas; en última instancia los conflictos entre trabajo y familia aumentaron al no poner límites entre el tiempo

de trabajo y obligaciones personales, así disminuyó el tiempo de descanso y desconexión (OIT 2020c).

Por último, es conveniente acotar que una vez analizadas las variables de estudio de manera teórica se evidenció que las consecuencias del teletrabajo afectan la salud psicosocial en la que se desarrolla niveles de estrés, sean estos causados por la adaptación a nuevas tecnologías o por el desarrollo mismo del trabajo, además es importante mencionar que un factor extra de estrés en el desarrollo del teletrabajo en el periodo de estudio de la investigación fueron los factores asociados a la COVID-19 por ser un suceso nuevo e imprevisto para la población, por esta razón que se dio paso al estudio de la segunda variable que es el estrés laboral.

Al conocer que el estrés es un desequilibrio entre los recursos y exigencias recibidas en la cotidianidad de las actividades, este tipo de desequilibrio también se lo ha evidencia en las organizaciones, los estresores que se presentan en este tipo de estrés son los que están relacionados a la actividad laboral y la organización; por lo tanto el teletrabajo al ser una modalidad de trabajo esta implícita en el estudio de estrés laboral que puedan presentar los colaboradores, de este modo es importante utilizar un instrumento que evidencie el estrés laboral en la modalidad del teletrabajo.

Capítulo segundo

Marco metodológico

Considerando que el objetivo de la investigación es analizar los niveles de estrés laboral por la adopción de la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa-técnica de la Empresa minera AIC, se optó por el estudio de caso como diseño de investigación al considerar el sustento teórico dado por Yin (1989 citado en Martínez Carazo 2006) al ser un método de estudio enfocado en examinar o indagar fenómenos contemporáneos en un entorno real. Este caso la realidad evidenciada de la COVID-19 fue un suceso nuevo para la población, así como la implementación del teletrabajo emergente por la crisis sanitaria.

Además, Yin (1989) determinó que el método de estudio de caso es una herramienta que se utiliza en temas relacionados con ciencias sociales y dirección de empresas porque a través del método se puede analizar las conductas de las personas involucradas en el tema de estudio investigado y se pueden obtener los datos para análisis desde varias fuentes como documentos, entrevistas directas u observaciones en participantes o instalaciones (Martínez Carazo 2006). De este modo la investigación cumple con las características del método al tratarse de un tema que interesa a la dirección de la empresa y que la conducta de los teletrabajadores sea mejorada ante los niveles de estrés presentados en el teletrabajo emergente.

En consecuencia, para cumplir con el objetivo de investigación se planteó como pregunta guía ¿Cómo se evidenciaron los niveles de estrés laboral en la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa-técnica de la Empresa minera AIC?

1. Propositiones teóricas

Acorde a lo analizado en el capítulo primero se tomó como referente teórico al Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo descrito en la sección 3.3.1, de esta manera se pudo determinar los niveles de estrés que presentaron los colaboradores de la empresa en el desarrollo del teletrabajo emergente. Adicionalmente, se conoció cuál de los factores estresores personales, organizativos o del entorno fueron los de mayor incidencia para incrementar los niveles de estrés en el periodo estudiado.

Tabla 1
Proposiciones teóricas para el estudio de caso

Características del Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo	Tópicos por investigar
Identificación de estresores intra y extra organizativos	Cómo influyen los estresores extra organizativos (individuales y entorno), intra organizativos en el desarrollo del teletrabajo emergente
Valoración de estrés percibido	Cómo los teletrabajadores valoran las condiciones existentes en el teletrabajo emergente
Determinación de consecuencias por estrés	Cómo se manifiesta el estrés en los teletrabajadores.
Establecer estrategias para enfrentar el estrés laboral	Cómo mejorar las condiciones existentes para disminuir los niveles de estrés en el teletrabajo emergente.

Fuente y elaboración propias

2. Unidad de análisis

Para estudiar el fenómeno a investigar, se utilizó como unidad de análisis el personal de la Empresa minera AIC. Al considerarse sus actividades como estratégicas para la economía del Ecuador por pertenecer a los sectores estratégicos de la matriz productiva y que durante el periodo de estudio las actividades no fueron suspendidas por mandato gubernamental. Además, se consideró como periodo de estudio desde el mes de marzo 2020 hasta septiembre 2020 por ser los meses en que Ecuador estaba dentro de un estado de excepción para mitigar los efectos de la COVID-19 y la adaptación del teletrabajo emergente estaba en sus primeros inicios.

Tabla 2
Perfil de la unidad de análisis elegida para el estudio de caso

Nombre de la unidad de análisis Empresa minera AIC	Empresa minera AIC
Giro de negocio	Explotación minera de oro y plata
Tiempo de funcionamiento a la fecha	23 años
Sede de proyecto	Sector el Corazón - Parroquia García Moreno-Cotacachi
Sede de oficinas	Boyacá y Av. Universitaria - Quito

Fuente y elaboración propias

Cabe mencionar según Yin (2009 citado en Bracho 2019, 72), “que una unidad de análisis la puede conformar una persona (unidad primaria de análisis); también puede constituirse como unidad de análisis una organización, empresa, un barrio o una ciudad (estudio de caso simple y/o integrado)”.

Selección de los sujetos de estudio

Se procedió a definir un abordaje a colaboradores que laboran en la Empresa Minera AIC para aplicación de cuestionario, los criterios para seleccionarlos fueron que:

- Experiencia laboral en la empresa de al menos 1 año antes del mes de marzo del año 2020.
- Mantener una posición de mandos altos o medios a la fecha del estudio (marzo 2020-septiembre2020).
- Pertenecer al área administrativa o técnica de la empresa.

Tabla 3
Perfil de colaboradores para cuestionario de la Empresa minera AIC

Informante	Edad al momento del estudio	Área de trabajo	Tiempo de trabajo en la Empresa minera AIC	Tipo de cargo
Informante 1	19 años	Administrativa	2 años	Mando medio
Informante 2	27 años	Administrativa	5 años	Mando medio
Informante 3	30 años	Administrativa	7 años	Mando medio
Informante 4	35 años	Administrativa	9 años	Mando alto
Informante 5	37 años	Técnica	2 años	Mando medio
Informante 6	37 años	Técnica	5 años	Mando medio
Informante 7	29 años	Administrativa	3 años	Mando medio
Informante 8	30 años	Administrativa	3 años	Mando medio
Informante 9	27 años	Técnica	4 años	Mando medio
Informante 10	32 años	Técnica	2 años	Mando alto
Informante 11	32 años	Técnica	4 años	Mando medio
Informante 12	33 años	Administrativa	3 años	Mando medio
Informante 13	32 años	Técnica	5 años	Mando medio
Informante 14	29 años	Técnica	3 años	Mando medio
Informante 15	27 años	Administrativa	9 años	Mando medio
Informante 16	32 años	Administrativa	9 años	Mando medio
Informante 17	32 años	Técnica	2 años	Mando medio
Informante 18	56 años	Técnica	15 años	Mando alto

Fuente: departamento de recursos humanos

Elaboración: propia

Para la aplicación de entrevistas los sujetos de estudio se los seleccionó de entre los dieciocho colaboradores de la empresa Minera AIC, bajo los siguientes criterios:

- Mantener una posición de mandos altos
- Pertenecer al área técnica administrativa
- Dirigir un grupo de trabajo del área técnica- administrativa de al menos cuatro personas

Se seleccionaron tres informantes para el desarrollo de las entrevistas al considerarse representantes de la organización y quienes conforman las tres principales áreas del giro del negocio de la organización: administración, técnica y seguridad industrial

Tabla 4
Perfil de colaboradores para entrevistas de la Empresa minera AIC

Informante	Edad al momento del estudio	Área de trabajo	Grupo de trabajo	Tipo de cargo
Informante 1	35 años	Administrativa	9 personas	Mando medio
Informante 2	32 años	Técnica	4 personas	Mando medio
Informante 3	56 años	Técnica	5 personas	Mando medio

Fuente: departamento de recursos humanos

Elaboración: propia

3. Herramienta y técnica aplicadas para la recolección de datos

El estudio de caso determina que para la recolección de información se puede aplicar diversas fuentes de información, así pueden ser: entrevistas no estructuradas, entrevistas estructuradas, encuestas por cuestionarios, observación directa estructurada y observación directa no estructurada (Martínez Carazo 2006).

Se utilizaron en la presente investigación una herramienta y una técnica que se detallan a continuación.

Como primer momento se realizó la aplicación del cuestionario como herramienta para la evaluación del estrés – tercera versión de Gloria Villalobos (2010) a todos los colaboradores seleccionados como informantes; y, como segundo momento una entrevista semiestructurada (guion de preguntas) como técnica a tres informantes que su posición son mandos altos en el área administrativa y técnica.

Si bien es cierto que existen un sinnúmero de cuestionarios validados para la evaluación del estrés laboral, se ha seleccionado el cuestionario elaborado por Villalobos (2010) ya que acorde a la teoría estudiada en el capítulo primero se puede determinar que el cuestionario presenta los diferentes síntomas asociados a los factores estresores que pueden evidenciar los colaboradores en el ámbito intra organizacional y extra organizacional, así como las consecuencias ante la presencia de estrés en los teletrabajadores; es importante mencionar que este cuestionario fue desarrollado en el país de Colombia y por los rasgos similares culturales

a los de Ecuador nos dará una proximidad a nuestra realidad. Además, el cuestionario tiene una validez y confiabilidad con una estimación “a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ($p = 0,001$), el cual demuestra que tiene una buena confiabilidad como se detalla a continuación:

Por lo general, el Coeficiente Alfa de Cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala. El estudio de validación de los cuestionarios adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad: Inferior a 0,65 = Baja confiabilidad; 0,65- 0,70 = Confiabilidad aceptable, 0,71 - 0,80 = Buena confiabilidad, 0,81- 0,90 = Muy buena confiabilidad y 0,91- 1,00 = Excelente confiabilidad. (Ministerio de la Protección Social Colombia 2010, 372)

Los criterios y estructura del cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 2010) se presentan a continuación (El detalle del cuestionario se encuentra en el Anexo 1).

El Cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales. (Ministerio de la Protección Social Colombia 2010, 371).

El cuestionario se conforma de 31 ítems distribuidos en las cuatro características según los síntomas presentados, la frecuencia de evaluación es una escala de Likert compuesta de cuatro constructos: siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Tabla 5
Estructura cuestionario para la evaluación del estrés

Factor	Criterio	Cantidad de ítems	Síntomas
Síntomas fisiológicos	Consecuencias	8	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. 3. Problemas respiratorios. 4. Dolor de cabeza. 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos. 7. Cambios fuertes del apetito. 8. Problemas relacionados con

Síntomas de comportamiento social	Estresores extra organizacional	4	9. Dificultad en las relaciones familiares. 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. 11. Dificultad en las relaciones con otras personas. 12. Sensación de aislamiento y desinterés.
Síntomas intelectuales y laborales	Estresores intra organizacional	10	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo. 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. 17. Cansancio, tedio o desgano. 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad. 19. Deseo de no asistir al trabajo. 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace. 21. Dificultad para tomar decisiones. 22. Deseo de cambiar de empleo.
Síntomas psicoemocionales	Consecuencias	9	23. Sentimiento de soledad y miedo. 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. 27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada". 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón. 30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

Fuente: adaptado de Villalobos (2010)

Elaboración: propia

El cuestionario se lo aplicó vía correo electrónico a las cuentas personales de cada uno de los participantes por encontrarse todavía en modalidad de teletrabajo.

La técnica de investigación que se utilizó fue una entrevista semiestructurada a los mandos altos de la empresa Minera AIC seleccionados bajo los criterios de la tabla 4, con el objetivo de conocer cuál fue la percepción de las personas más cercanas a los representantes de la organización por que pudieron evidenciar de manera directa las fortalezas y debilidades de su equipo de trabajo en la implementación del teletrabajo emergente.

Además, siendo esta técnica un complemento de la información levantada en los cuestionarios aplicados. Para lo cual se utilizó como herramienta un guion de preguntas que se presenta a continuación

Preguntas formuladas a mandos altos de la Empresa minera AIC

- ¿Cuáles son las mayores dificultades que enfrentó su equipo de trabajo al implementar el teletrabajo emergente?
- ¿Qué factores considera usted que influenciaron en las dificultades de la implementación del teletrabajo emergente en su equipo de trabajo?
- ¿Qué consecuencias han enfrentado su equipo de trabajo en la implementación del teletrabajo emergente?
- ¿Cómo considera usted que la organización enfrentó la implementación del teletrabajo emergente? ¿La organización brindó todas las condiciones para esta implementación?
- ¿Qué lineamientos considera que pueden aportar a una mejor práctica del teletrabajo emergente?

Las entrevistas se las aplicaron a través de la plataforma Zoom al mantener aun la modalidad de teletrabajo en la organización a la fecha de la investigación.

4. Vinculación lógica de los datos con proposiciones

Las proposiciones teóricas se articulan con la metodología aplicada en la recolección de datos, tanto en las fuentes como en sus instrumentos. En la tabla 6 se detalla esta articulación:

Tabla 6
Vinculación lógica de datos y proposiciones

Proposiciones teóricas	Tópicos por investigar	Técnica aplicada de recolección	Aporte a la investigación
Identificación de estresores intra y extra organizativos	Cómo influyen los estresores extra organizativos (individuales y entorno), intra organizativos en el desarrollo del teletrabajo emergente	Entrevista semi estructurada / cuestionario para la evaluación del estrés	Identificación de estresores extra e intra organizativos

Valoración de estrés percibido	Cómo los teletrabajadores valoran las condiciones existentes en el teletrabajo emergente	Cuestionario para la evaluación del estrés	Evaluación de niveles de estrés
Determinación de consecuencias por estrés	Cómo se manifiesta el estrés en los teletrabajadores.	Entrevista semi estructurada / cuestionario para la evaluación del estrés	Información cualitativa para propuesta de mejora para niveles de estrés laboral
Establecer estrategias para enfrentar el estrés laboral	Cómo mejorar las condiciones existentes para disminuir los niveles de estrés en el teletrabajo emergente.	Entrevista semi estructurada	Información cualitativa para propuesta de mejora para niveles de estrés laboral

Fuente y elaboración: propias

5. Criterio para interpretar los resultados

Consistente a los objetivos de este estudio, el análisis se efectuó de acuerdo con el contraste de las proposiciones teóricas según la unidad de análisis observada.

La interpretación de resultados del cuestionario de evaluación del estrés tomó en cuenta los parámetros de evaluación determinados en la ficha técnica del mismo como se detalla a continuación.

En primera instancia se realizará el análisis de las preguntas planteadas en el cuestionario de evaluación a través de la escala de Likert la misma que consta de cuatro constructos que son siempre, casi siempre, a veces y nunca en donde los teletrabajadores seleccionaron una única respuesta. La calificación de cada ítem se lo realizó como se detalla a continuación en la figura 2.

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. (Ministerio de la Protección Social Colombia 2010, 380)

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Figura 2 Calificación de las opciones de respuesta de los ítems Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 2010).

La codificación del cuestionario se lo realizó a través del software DYANE versión 4, con un análisis básico estadístico y de donde se obtuvieron las representaciones gráficas para la presentación de resultados de los síntomas establecidos en el cuestionario.

Una vez obtenido el puntaje del cuestionario se procedió a determinar el nivel de estrés al que están expuestos los teletrabajadores, a través de la interpretación establecida en el manual de usuario del cuestionario, el cual dictamina cinco niveles de estrés que son: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto (tabla 7).

Tabla 7
Interpretación niveles de estrés

Nivel de estrés	Interpretación
Muy bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Fuente: adaptado de Villalobos (2010)

Elaboración: propia

Es importante mencionar que el cuestionario segrega los niveles de estrés acorde al grupo de trabajo (baremos) de los colaboradores como se muestra en la figura 3: el primer grupo

está conformado por jefes, profesionales técnicos y técnicos; y el segundo grupo por aquellos trabajadores que son auxiliares y operarios; de tal manera que acorde al presente estudio se considerará el primer baremo (Ministerio de la Protección Social Colombia 2010).

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Jefes</u>: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. • <u>Profesionales o técnicos</u>: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Auxiliares</u>: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros. • <u>Operarios</u>: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Figura 3. Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés, 2010. por Gloria Villalobos

Para la interpretación de resultados en las entrevistas se realizó un análisis de contenido entre la información de los tres participantes, destacando los criterios más relevantes tanto en similitud como discrepancia entre ellos y de esta manera complementar los resultados cuantitativos a través del cuestionario de aplicación.

Las entrevistas se las realizaron en un mismo día y de manera continua por lo que se desarrolló el análisis de contenido en vivo destacando las ideas principales de cada uno de los informantes.

Capítulo tercero

Análisis e interpretación de resultados

En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos en el cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 2010) y la información recabada de las entrevistas aplicadas a los respectivos informantes del área técnica – administrativa de la empresa Minera AIC, herramienta y técnica respectivamente que han permitido evidenciar cuales son los niveles de estrés que presentaron los teletrabajadores durante la aplicación del teletrabajo emergente.

1. Análisis del cuestionario para la evaluación del estrés

1.1. Análisis de ítems

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario aplicado a los diez y ocho colaboradores del área técnica - administrativa de la Empresa minera AIC.

En primer lugar, se presentan los resultados asociados a los estresores extra organizacional (síntomas de comportamiento social), en segundo lugar, los estresores intra organizacional (síntomas intelectuales y laborales), y finalmente las consecuencias del estrés laboral (síntomas fisiológicos y psicoemocionales).

1.1.1. Estresores extra organizacional (síntomas de comportamiento social)

En esta sección se analizan los factores estresores que están relacionados con los síntomas de comportamiento social y que no están relacionados directamente con la organización. Los ítems del cuestionario analizado son del ítem 9 al 12 señalados en la tabla 5.

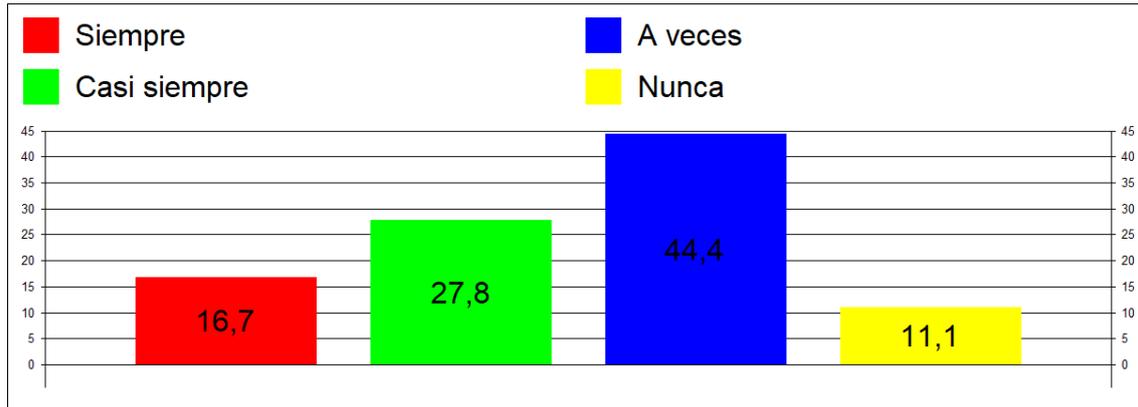


Figura 4. Dificultad en las relaciones familiares. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El 44,4 % de la población estudiada manifiesta que a veces tiene dificultad en las relaciones familiares, el 27,8% admitió que casi siempre tiene esta dificultad, seguido por el 16,7% de la población que siempre presenta esta dificultad en sus relaciones familiares y finalmente el 11,1% admite que no tiene dificultad alguna. De tal manera que se muestra que la mayoría de la población presenta dificultad en las relaciones familiares por motivos de estrés laboral y es conveniente crear estrategias que contribuyan a conciliar la vida familiar.

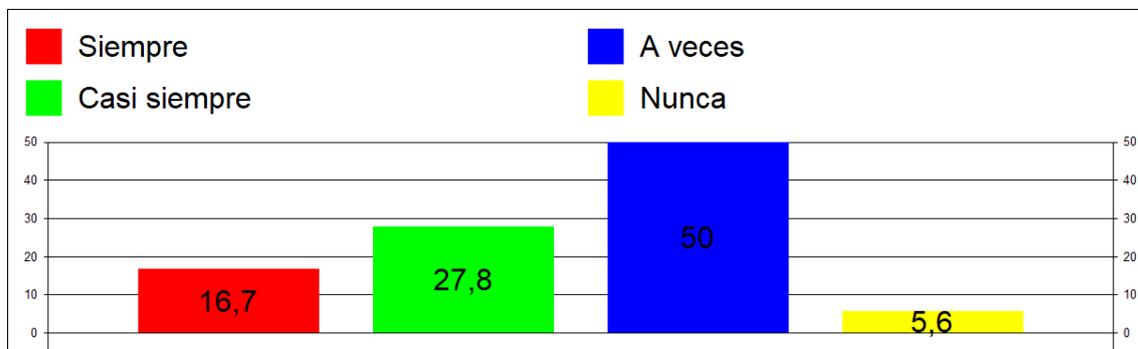


Figura 5. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

La población estudiada demuestra que la dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades la presenta a veces en un 50%, seguido por el 27,8% que casi siempre la presenta, el 16,7% de la población siempre presenta estas dificultades y solo el 5,6% nunca las ha presentado. Se puede evidenciar que como consecuencia del estrés laboral existen dificultades para iniciar actividades o permanecer quieto en un entorno en el que se comparte el ámbito familiar y laboral.

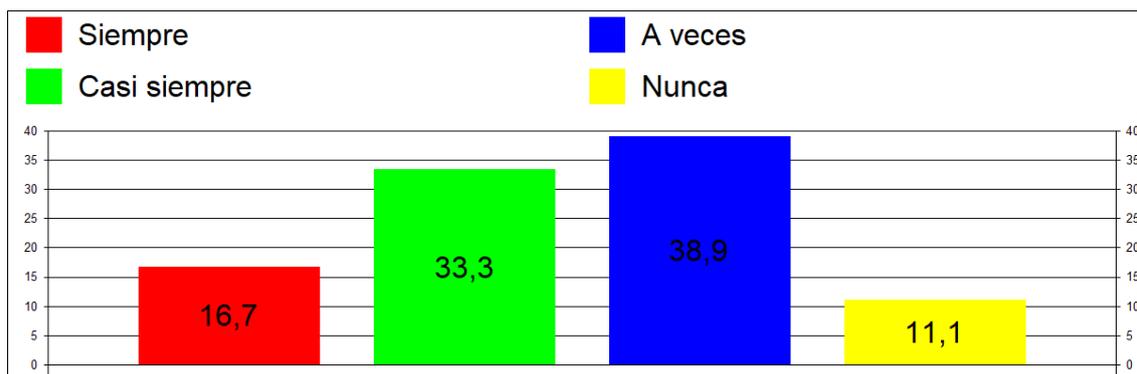


Figura 6. Dificultad en las relaciones con otras personas. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

En la población estudiada se evidenció que la dificultad de las relaciones interpersonales afecta los niveles de estrés laboral ya que la mayor parte de la población concuerda en que presentan esta dificultad. Así el 38,9% considera que a veces presenta dicha dificultad, el 33,3% estableció que casi siempre presenta esta dificultad, seguido por el 16,7% que siempre la presenta y finalmente el 11,1% admite que no tiene dificultad alguna en sus relaciones interpersonales; factor que se encuentra relacionado a los periodos extendidos de confinamiento total como medida preventiva ante la COVID-19, limitando las relaciones con otras personas.

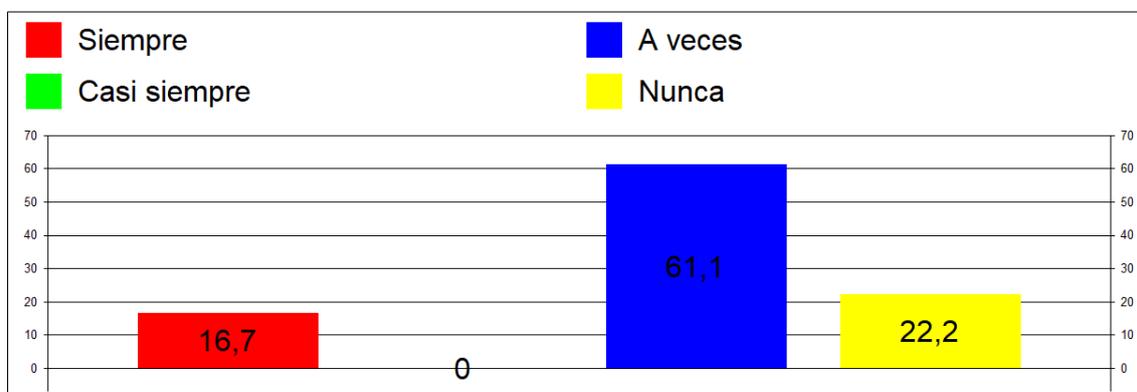


Figura 7. Sensación de aislamiento y desinterés. Elaboración propia en base a los resultados obtenidos con encuesta.

El 61,1% de la población estudiada anunció que a veces tiene la sensación de aislamiento y desinterés en actividades extralaborales; el 22,2% admitió que nunca tiene dicha sensación y el 16,7% siempre tiene la sensación de aislamiento y desinterés lo que con lleva a ser una consecuencia para que existan niveles de estrés en el ámbito laboral; por lo que es conveniente intervenir en estas sensaciones para que los teletrabajadores se sientan motivados tanto en el ámbito personal como laboral.

Como se puede evidenciar los estresores de tipo extra organizacional se han presentado en la mayoría de la población estudiada, de tal manera manifestándose síntomas de comportamiento social lo que conllevan a contribuir en los niveles de estrés laboral en los colaboradores del área técnica- administrativa de la Empresa minera AIC.

1.1.2. Estresores intra organizacional (síntomas intelectuales y laborales)

Esta sección analiza los estresores intra organizacionales que están relacionados con los síntomas intelectuales y laborales, estos ítems están vinculados directamente con el desarrollo de actividades en la organización; los ítems analizados son del 13 al 22 como se señala en la tabla 5.

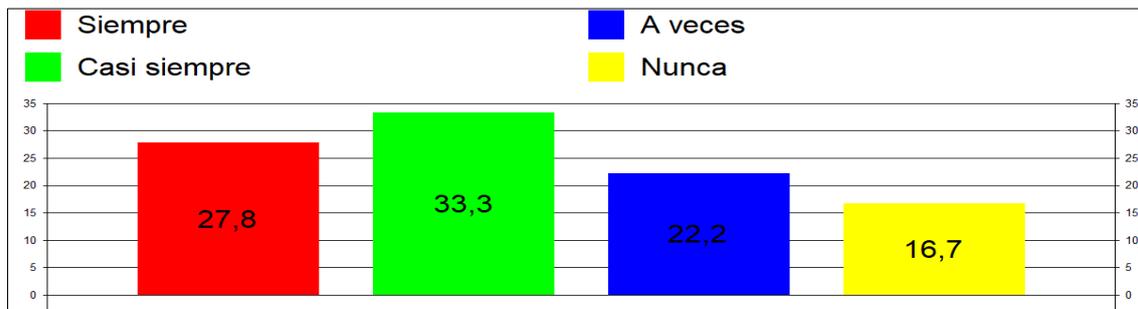


Figura 8. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El 33,3% de la población estudiada presenta casi siempre un sentimiento de sobrecarga de trabajo, el 27,8% siempre presenta este sentimiento, seguido por el 22,2% que a veces lo presenta y finalmente el 16,7% nunca presenta el sentimiento de sobrecarga de trabajo. Así podemos establecer que la mayoría de los colaboradores sienten sobrecarga de trabajo en sus actividades laborales siendo una consecuencia para presentar niveles de estrés, por lo que es adecuado plantear soluciones a corto plazo en conjunto la organización y trabajadores para generar una satisfacción laboral en la organización y así disminuir el sentimiento de sobrecarga de trabajo.

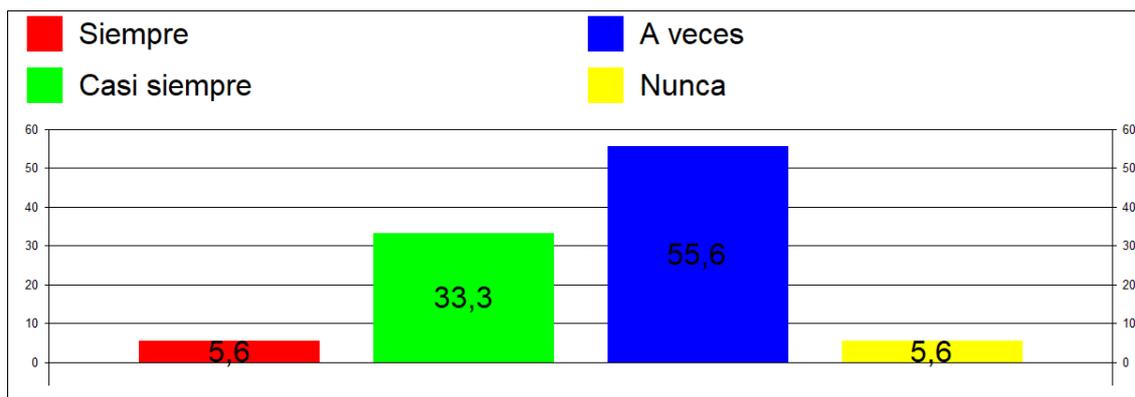


Figura 9. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

En el desarrollo de actividades de la población estudiada se presenta dificultad para concentrarse y presenta olvidos frecuentes, de este modo siendo un síntoma que conlleva a establecer niveles de estrés en el trabajo, por ello el 55,6% de la población manifestó que a veces tiene dicha dificultad y olvidos, el 33,3% casi siempre los presenta, seguido por el 5,6% que siempre los presenta y el 5,6% no los presenta; siendo uno de los factores que se presentan en la mayoría de la población pudo influir en el rendimiento organizacional. También se puede atribuir a este sentimiento la preocupación ante la crisis sanitaria e inestabilidad en el ámbito económico y familiar que se vivía en el periodo estudiado, lo que no permitía una concentración total en el desarrollo de funciones por parte de los teletrabajadores.

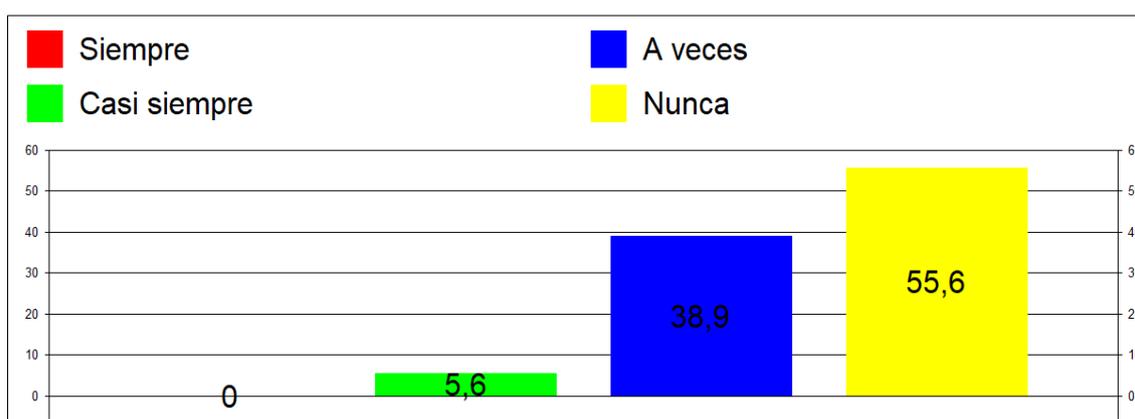


Figura 10. Aumento en el número de accidentes de trabajo. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

Uno de los síntomas que menos se presentó en la población de estudio a consecuencia de los niveles de estrés en el teletrabajo emergente ha sido el aumento de accidentes de trabajo, de tal manera que el 55,6% de la población manifestó que nunca tuvo un accidente laboral, el 38,9% indicó que a veces considera tener accidentes a consecuencia del trabajo en el hogar, y

solo el 5,6% señaló que tuvo un accidente de trabajo en el desarrollo de sus funciones; es relevante mantener la vigilancia de la salud en cada uno de los teletrabajadores pese a la poca incidencia de accidentabilidad en el periodo estudiado.

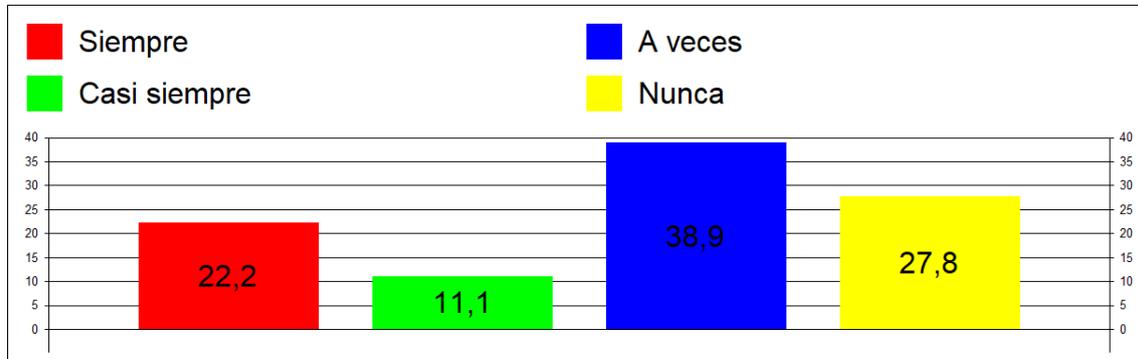


Figura 11. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El sentimiento de frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida para la población estudiada no ha sido relevante, así se manifestó en el cuestionario aplicado que el 38,9% solo a veces piensa en ello, seguido por el 27,8% que nunca ha tenido este sentimiento, el 22,2% siempre presenta este sentimiento y el 11,1% casi siempre; siendo así que la mayoría de población no se ve afectada por este síntoma en los niveles de estrés en el teletrabajo emergente.

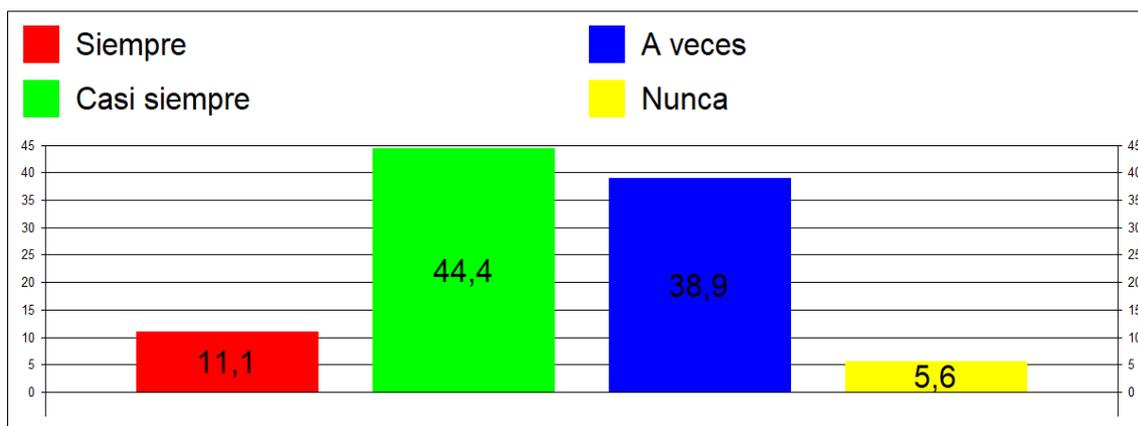


Figura 12. Cansancio, tedio o desgano. Elaboración propia en base a los resultados obtenidos con encuesta.

El 44,4% de la población indicó que siente casi siempre cansancio, tedio o desgano en el desarrollo de sus actividades laborales, así mismo el 11,1% manifestó que siempre tiene estos síntomas, el 38,9% de la población señaló que a veces presenta este cansancio o desgano y

únicamente el 5,6% nunca los presenta. Se determina de esta manera que la mayoría de la población se siente cansada y desganada en el desarrollo de sus actividades siendo una consecuencia principal en los niveles de estrés en el teletrabajo emergente, por lo que es importante crear estrategias para disminuir estos sentimientos en los teletrabajadores.

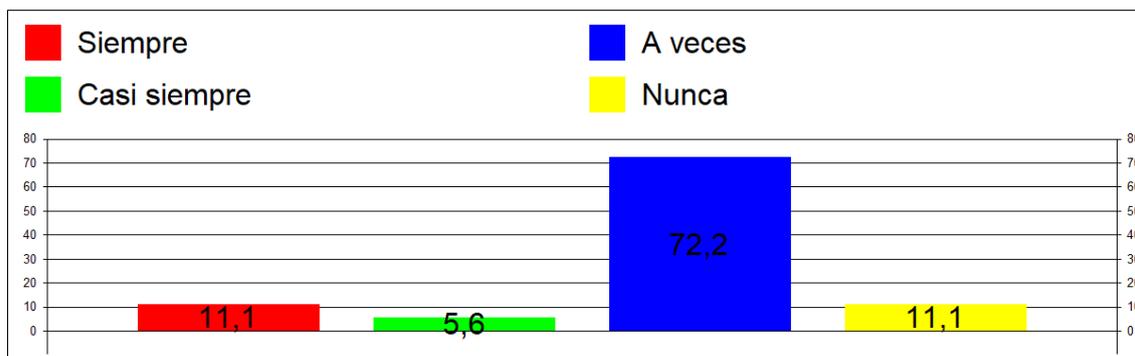


Figura 13. Disminución de rendimiento en el trabajo o poca creatividad. Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en encuesta.

El 72,2% de la población considera que a veces disminuyó el rendimiento o tuvo poca creatividad en el teletrabajo emergente, así el 11,1% indicó que siempre tuvo esta disminución, de igual manera el 11,1% nunca disminuyó su rendimiento y el 5,6% casi siempre disminuyó su rendimiento. Como se puede evidenciar se dieron consecuencias directas en el rendimiento laboral por los niveles de estrés laboral, por lo que es importante analizar con profundidad cuales han sido los niveles de rendimiento laboral en el periodo de estudio y si persisten al mantener el teletrabajo en la organización.

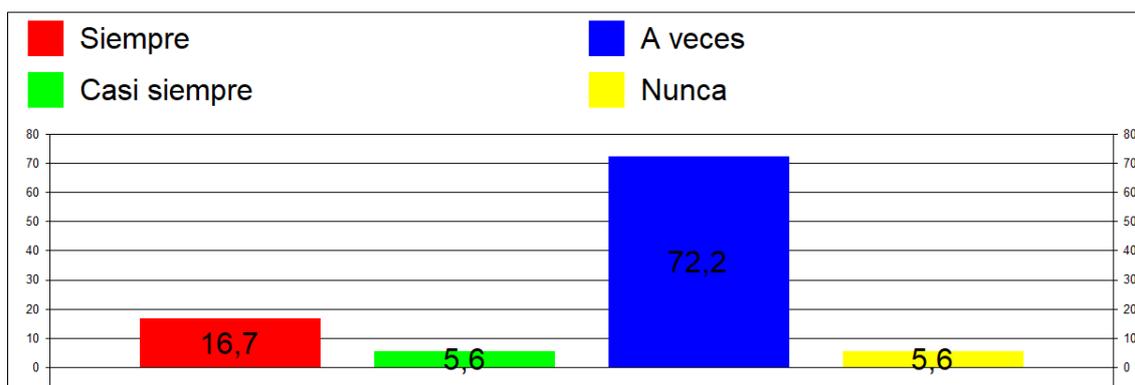


Figura 14. Deseo de no asistir al trabajo. Elaboración propia en base a los resultados obtenidos con encuesta.

El deseo de no asistir al trabajo se presenta a veces en el 72,2% de la población, seguido por el 16,7% que siempre desea no asistir, el 5,6 % indica que presenta este síntoma casi siempre y el 5,6% nunca lo presenta. Se evidencia que existe inconformidad en el ámbito laboral por lo que los colaboradores en su mayoría no desean asistir al trabajo que en el caso del estudio la presentación es de manera virtual, siendo así este un síntoma del estrés laboral; por lo que ante tal evidencia se debe intervenir en los modelos de motivación en la organización.

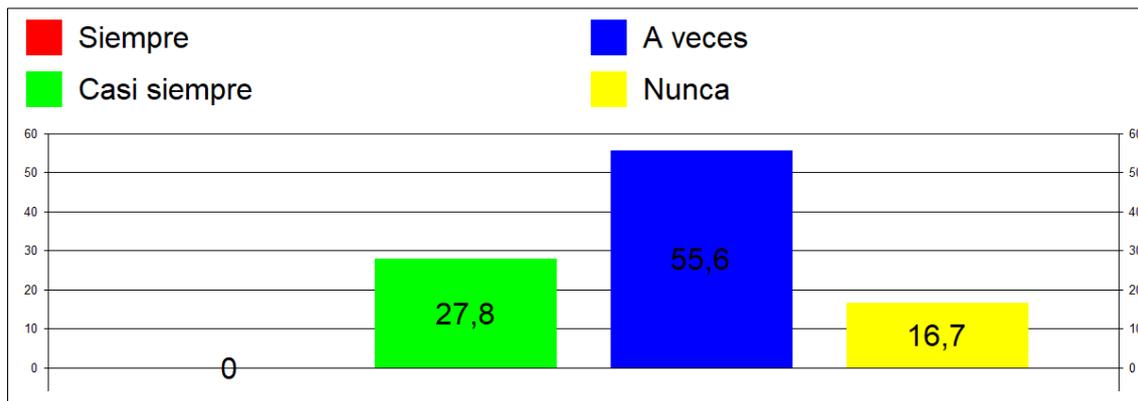


Figura 15. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El 55,6% de la población manifiesta que a veces tiene un bajo compromiso o poco interés con lo que hace en el ámbito laboral, el 27,8% casi siempre tiene un bajo compromiso, el 16,7% nunca lo presenta y nadie está sin compromiso en la organización. Se evidencia de esta manera que los niveles de compromiso en los colaboradores se encuentran en un nivel medio en el desarrollo del teletrabajo emergente.

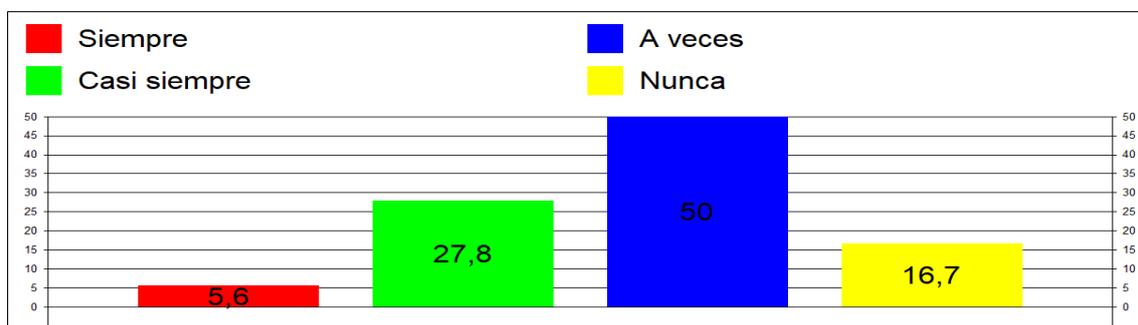


Figura 16. Dificultad para tomar decisiones. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

La dificultad para tomar decisiones en el desarrollo de las actividades del teletrabajo emergente se presentó en un 50% de la población, el 27,8% manifestó que casi siempre tiene

esta dificultad, el 16,7% no la tiene y el 5,6% siempre la tiene. De tal manera que en su mayoría los colaboradores han manifestado inconformidad en el ámbito de tomar decisiones en el desarrollo de sus funciones y lo que ha generado que se sientan estresados por esta circunstancia al no contar con el nivel de autonomía como se establece en la teoría del teletrabajo .

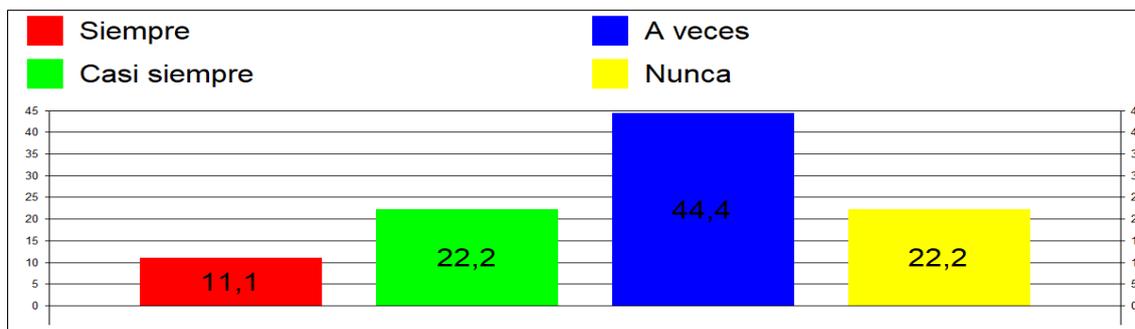


Figura 17. Deseo de cambiar de empleo. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El 44,4% de la población desea a veces cambiar de empleo, el 22,2% casi siempre desea realizar este cambio, el 22,2% nunca desea ello y el 11,1% siempre anhela cambiar de empleo; es así como los colaboradores se encuentran en busca de otros empleos, o que las condiciones en las que desarrollan sus actividades en el teletrabajo emergente mejoren, siendo este un síntoma que contribuye a los niveles de estrés laboral; es importante como organización analizar a profundidad los niveles de satisfacción laboral para conocer cuáles son las causas de incidencia en este sentimiento.

Del análisis realizado en los estresores de tipo intra organizacional se han establecido que han sido de incidencia directa en los niveles de estrés durante el teletrabajo, por lo que es importante analizar cuáles han sido las condiciones que la organización brindó durante el desarrollo de las actividades en el teletrabajo emergente y como se las canalizó a los colaboradores.

1.1.3. Consecuencias (síntomas fisiológicos y psicoemocionales)

En esta sección se analizan las consecuencias tanto físicas y psicoemocionales que presentan los teletrabajadores ante la presencia de estrés laboral en las actividades desarrolladas en el teletrabajo emergente.

1.1.3.1. Síntomas fisiológicos

Los síntomas fisiológicos están comprendidos desde el ítem 1 al 8, como se explica en la tabla 5.

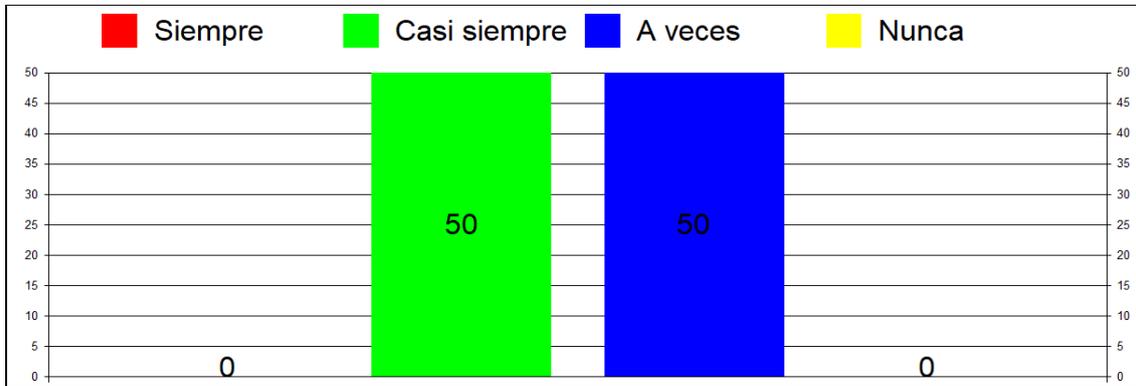


Figura 18. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

La presencia de dolores en el cuello y espalda o tensión muscular se presenta casi siempre en el 50% de la población y el 50% los presenta a veces, lo que implica que los colaboradores tienen molestias físicas a causa del estrés generado en el teletrabajo emergente; síntomas que se pueden ver asociados a la poca dirección técnica que han recibido los colaboradores para adaptar sus lugares de trabajo en sus hogares.

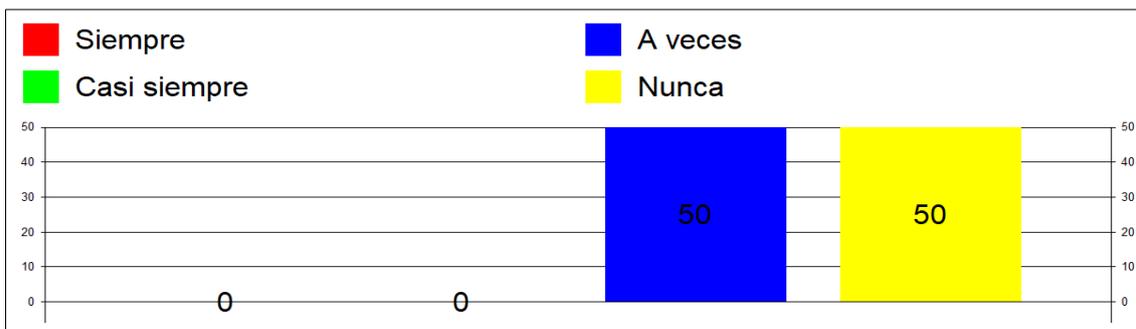


Figura 19. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

Los problemas relacionados con el sistema digestivo en los colaboradores se evidencian en un 50% de la población estudiada ya que a veces los tienen, y el 50% nunca los tiene a causa del estrés laboral; además es importante analizar si estos problemas también se manifiestan por los hábitos alimenticios que se vuelven vulnerables al estar todo el tiempo dentro de los hogares.

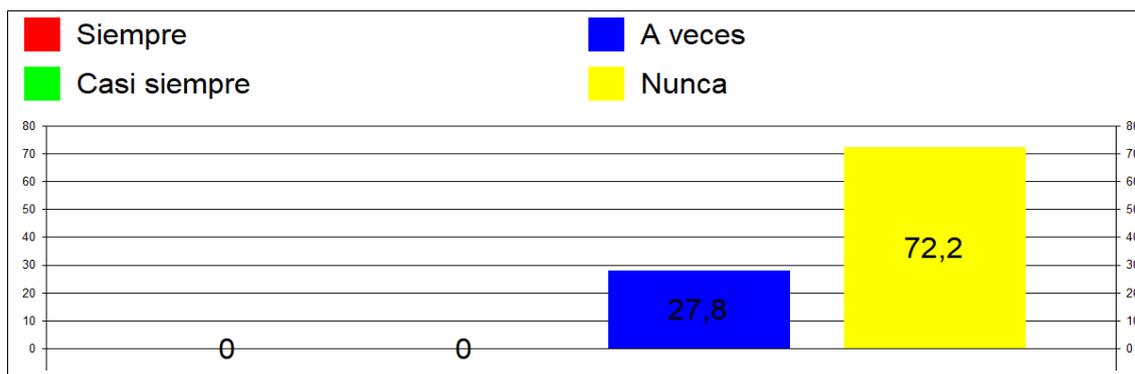


Figura 20. Problemas respiratorios. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

La incidencia de problemas respiratorios en los colaboradores es menor, así el 72,2% manifestó que nunca ha tenido este tipo de problemas y solo el 27,8% los ha presentado a veces; de tal manera que la salud respiratoria no ha sufrido consecuencia alguna por motivos de estrés en el teletrabajo.

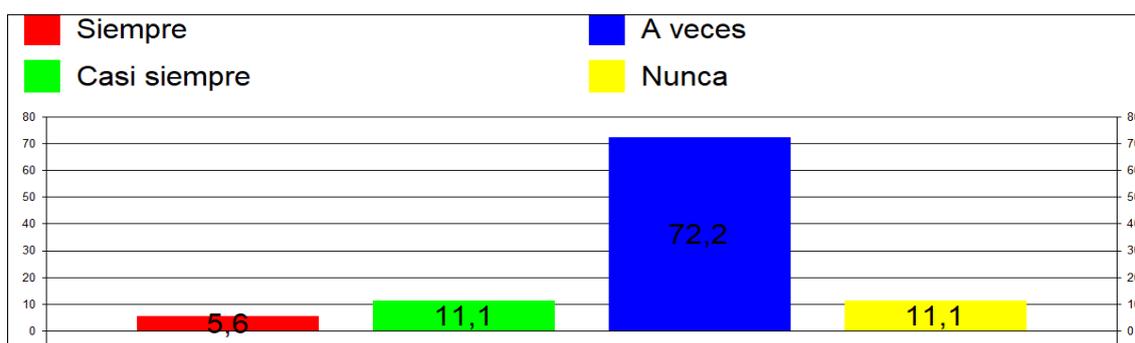


Figura 21. Dolor de cabeza. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El 72,2% de colaboradores determinó que solo a veces presenta dolor de cabeza, el 11,1% lo tiene casi siempre, el 5,6% los tiene siempre y únicamente el 11,1 % indicó que nunca ha tenido este tipo de dolor. De este modo los síntomas relacionados a dolor de cabeza por estrés laboral son de alta incidencia en los colaboradores al estar presente en la mayoría de ellos, por lo que es importante mantener una vigilancia de la salud física permanente en los teletrabajadores para que las consecuencias en su salud física no afecten su desarrollo personal y laboral.

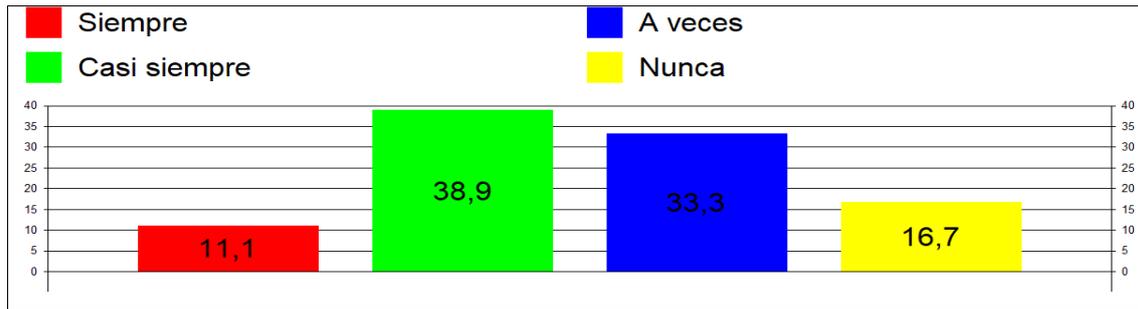


Figura 22. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

La mayor parte de la población estudiada presenta problemas de trastornos del sueño a consecuencia del estrés en el teletrabajo emergente, así el 11,1% lo evidencia siempre, el 38,95 manifestó que casi siempre presenta este trastorno, el 33,3% lo tiene a veces y únicamente el 16,7% nunca ha presentado dicho trastorno; se canaliza este síntoma como relevante en la salud de los colaboradores de tal manera se deberá reforzar la vigilancia de la salud en los teletrabajadores.

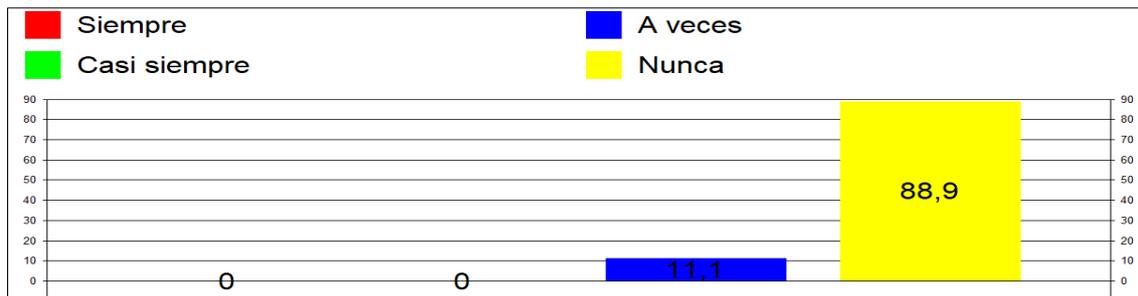


Figura 23. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

Los problemas cardiacos son de poca incidencia como síntomas del estrés laboral, así el 88,9% mencionó que nunca ha tenido estos problemas y solo el 11,1% los ha manifestado.

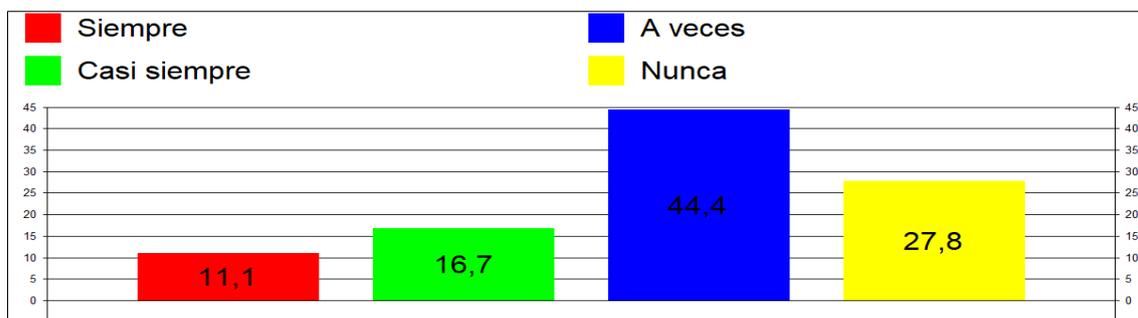


Figura 24. Cambios fuertes del apetito. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

Se evidencia que el 44,4% de la población ha presentado a veces cambios fuertes del apetito, el 16,7% casi siempre los presenta, el 11,1% siempre presenta estos cambios y el 27,8% nunca los ha presentado, de tal manera que los cambios fuertes del apetito son un síntoma de incidencia en los colaboradores a causa del estrés laboral en el teletrabajo emergente, los cuales pueden estar relacionados con los nuevos hábitos alimenticios desarrollados en los hogares, así como la alteración de horarios específicos para cada actividad.

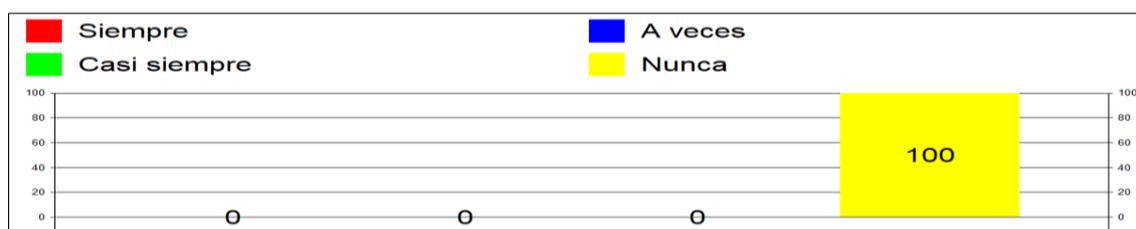


Figura 25. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta

No se evidencian personas que tengan síntomas relacionados con problemas con la función de órganos genitales a consecuencia del estrés laboral.

De los síntomas de tipo fisiológico se puede admitir que cuatro son de mayor incidencia como respuesta del estrés laboral en los colaboradores: dolores de cuello y espalda, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza y finalmente trastornos del sueño; por lo que es importante realizar una vigilancia de salud con los colaboradores en el teletrabajo.

1.1.3.2. Síntomas psicoemocionales

Los ítems analizados en esta sección son del ítem 23 al 31 del cuestionario, como se señala en la tabla 5.

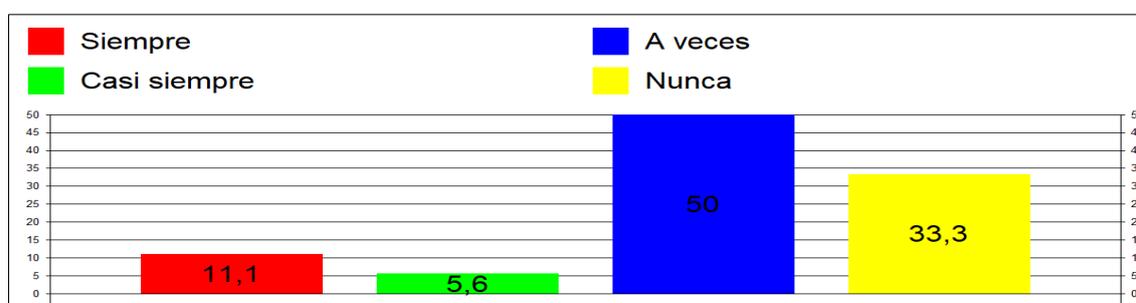


Figura 26. Sentimiento de soledad y miedo. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta

El 50% de la población aduce que a veces tiene sentimiento de soledad y miedo, el 11,1% siempre presenta este sentimiento, el 5,6% casi siempre lo tiene y el 33,3% nunca siente soledad y miedo; estos sentimientos han sido de incidencia en la mayoría de los teletrabajadores en el periodo de estudio por lo que inciden en los niveles de estrés laboral, además estos síntomas también se pueden ver vulnerados por la situación a causa de la pandemia mundial.

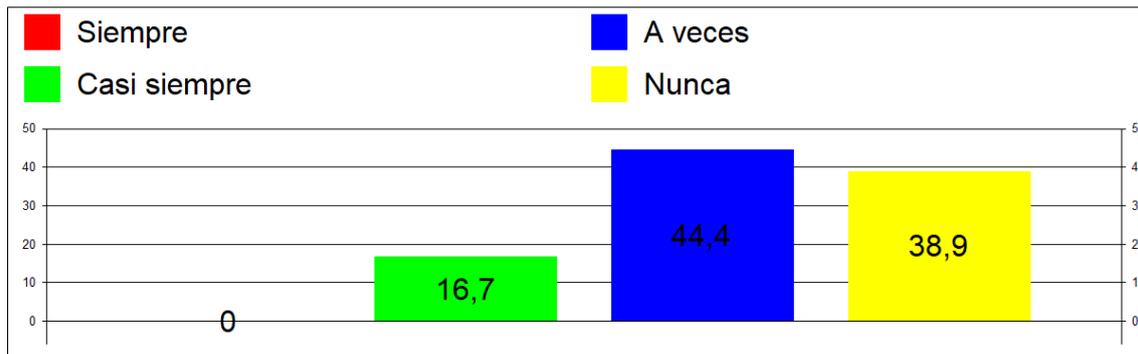


Figura 27. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta

Los colaboradores manifestaron en un 44,4% que a veces tienen sentimientos de irritabilidad, actitudes y pensamiento negativos, el 16,7% casi siempre los presenta y el 38,9% nunca presenta estos síntomas. Si bien este sentimiento se presenta en el 61,1% quienes son la mayoría de los teletrabajadores, es importante reconocer que estos sentimientos se pueden ver influenciados por las condiciones de inestabilidad ante el desconocimiento de una nueva enfermedad y como podría afectar a cada uno de los miembros de sus hogares y también la incidencia en la organización, por ello es importante tener una vigilancia en la salud psicosocial.

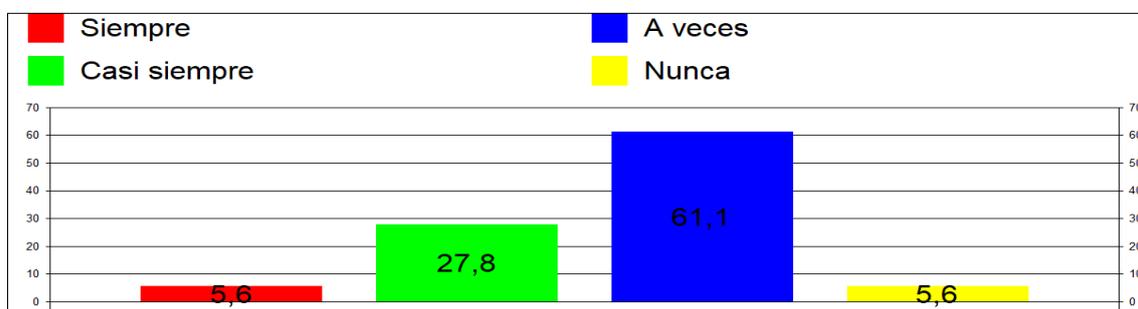


Figura 28. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

La mayor parte de la población ha presentado sentimientos de angustia, preocupación o tristeza, el 61,1% manifestó que a veces tiene estos sentimientos, el 27,8% casi siempre los

presenta, el 5,6% siempre los tiene y únicamente el 5,6% nunca ha tenido estos sentimientos. Por lo tanto, ese síntoma incide de manera directa en los colaboradores a causa del estrés evidenciado en el teletrabajo emergente y sin dejar de lado la nueva normalidad a casusa de la pandemia por la COVID-19.

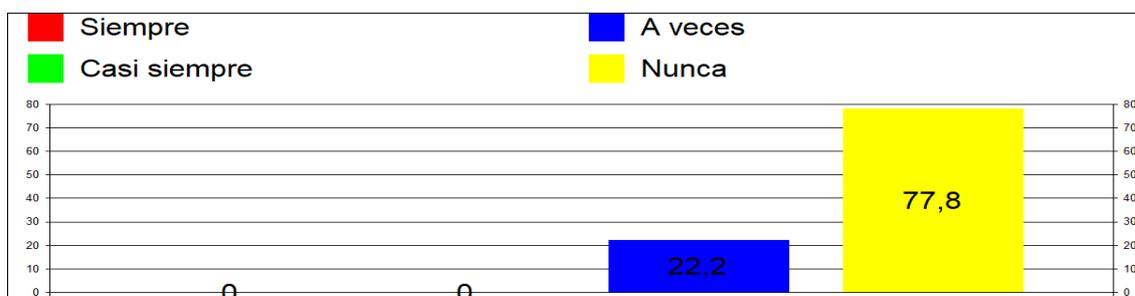


Figura 29. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios no constituye un problema de incidencia a casusa del estrés laboral en la población estudiada, de modo que el 77,8% indico que nunca ha consumido drogas para aliviar estos problemas y el 22,2% a veces ha consumido algún tipo de droga

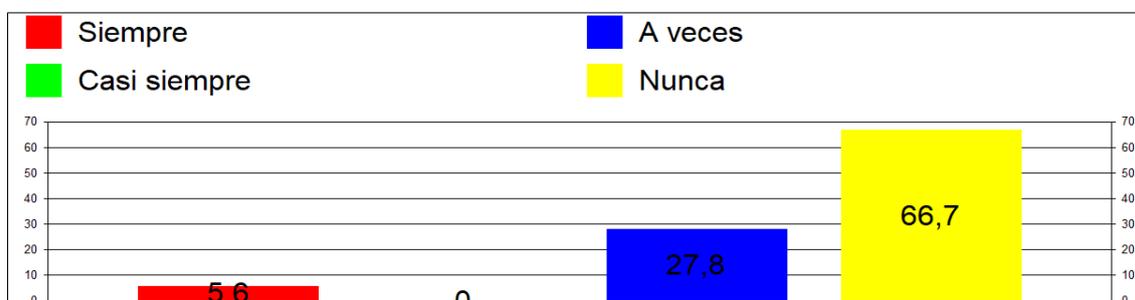


Figura 30. Sentimientos que no vale nada o no sirve para nada. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta

El sentir que no vale nada o no sirve para nada se manifiesta siempre únicamente en el 5,6% de la población, el 27,8% indica que a veces tiene este tipo de sentimientos y el 66,7% nunca lo ha tenido; es por ello por lo que este síntoma del estrés laboral no es relevante en los colaboradores de teletrabajo emergente.

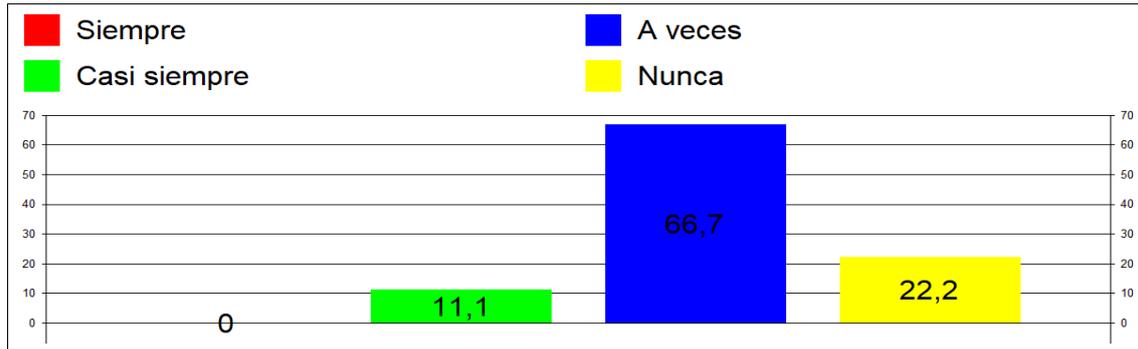


Figura 31. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta

El 66,7% de los colaboradores aseguran que a veces consumen bebidas alcohólicas o café o cigarrillo ante síntomas del estrés laboral, el 11,1% casi siempre las consume y el 22,2% establece que nunca consume este tipo de sustancias. De este modo, el consumo de estas sustancias se puede ver reflejada con un síntoma ante el estrés laboral en el teletrabajo para sobrellevarlo, por lo que es importante dar un seguimiento al consumo de estas bebidas para que no incidan de manera negativa en la salud física de los colaboradores.

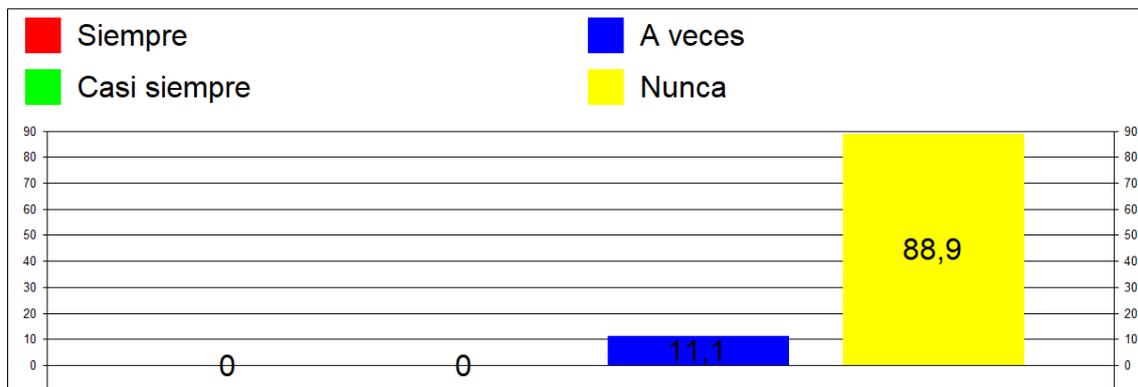


Figura 32. Sentimiento de que está perdiendo la razón. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta

El sentimiento de que están perdiendo la razón los colaboradores ante el estrés laboral en el teletrabajo es mayoritariamente ausente, así el 88,9% manifestó que nunca tiene este sentimiento y solo el 11,1% afirmó que a veces tiene este sentimiento.

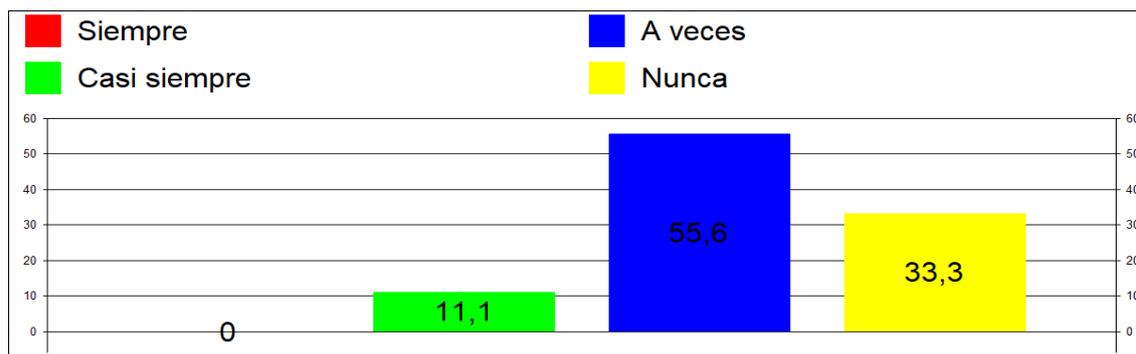


Figura 33. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

La presencia de comportamiento rígidos, obstinación o terquedad se encuentran en altos niveles en la población de estudio, el 55,6% estableció que a veces tiene este tipo de comportamientos, el 11,1% los tiene casi siempre y el 33,3% nunca los ha tenido. De esta manera este síntoma es relevante en los niveles de estrés laboral en el teletrabajo emergente en concordancia con la situación vivida por la pandemia mundo, es importante analizar de manera detenida los aspectos psicosociales de cada teletrabajador.

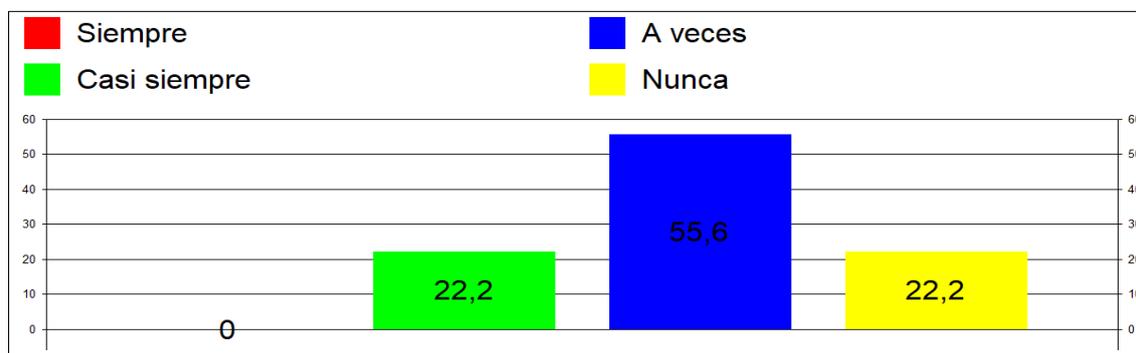


Figura 34. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

El 55,6% de la población manifestó que a veces tiene la sensación de no poder manejar los problemas de la vida, el 22,2% casi siempre presenta esta sensación y el 22,2% nunca la ha sentido. De tal forma que este síntoma puede tender hacer positivo para la población en el desarrollo del teletrabajo emergente, así se deberá dar un seguimiento al comportamiento psicosocial en los teletrabajadores.

Los síntomas psicoemocionales se han presentado como consecuencia de los niveles de estrés laboral en el teletrabajo, de esta manera los síntomas más relevantes en la investigación son: angustia – preocupación o tristeza, consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo,

sensación de no poder manejar los problemas de la vida; por lo que en conjunto con los síntomas fisiológicos se debe mantener una vigilancia en la salud psicológica de los colaboradores.

1.2. Niveles de estrés laboral según cuestionario

Una vez analizadas cada una de las variables del cuestionario se presentan los resultados de niveles de estrés obtenidos con la calificación acorde a la metodología.

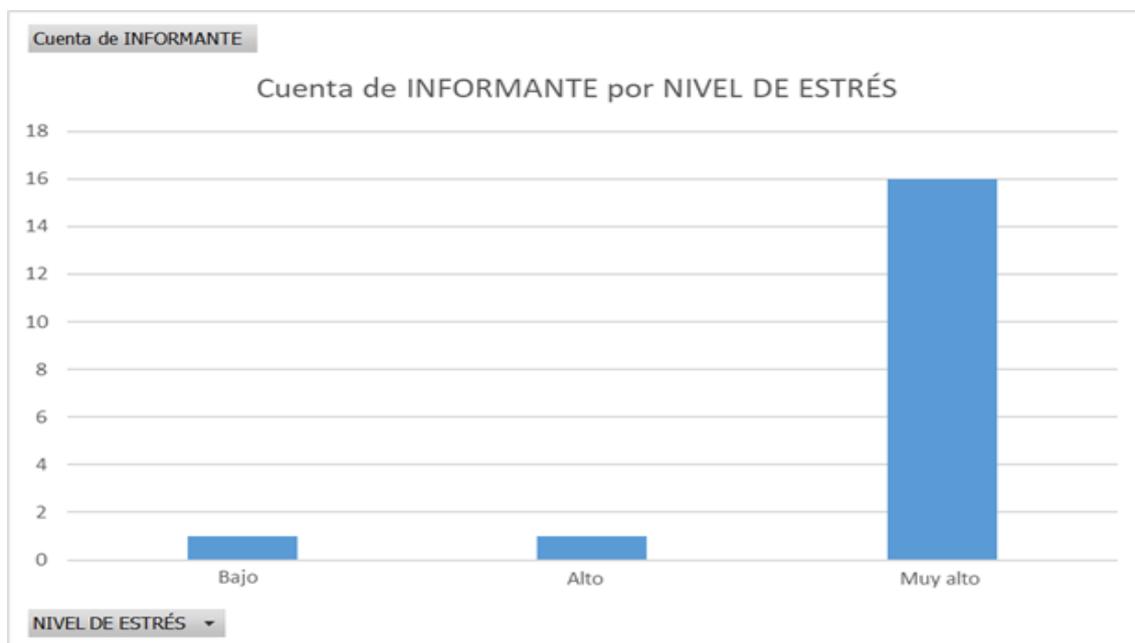


Figura 35. Niveles de estrés de informantes. Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en encuesta.

De los diez y ocho colaboradores del área administrativa técnica de la Empresa minera AIC se evidencia que dieciséis colaboradores (88,9%) presentan un nivel muy alto de estrés, un colaborador (5,6%) presenta un nivel de estrés alto y finalmente un colaborador (5,6%) presenta nivel bajo de estrés.

En concordancia con la tabla 6 de la metodología indicada en el capítulo segundo al tener la mayor parte de población niveles de estrés muy alto y alto en el trabajo, se necesita realizar una vigilancia de salud en los trabajadores ya que estos niveles de estrés podrían incidir de manera negativa, de la misma manera establecer y analizar medidas de mejora en el ámbito intra y extra organizacional; en consecuencia se presenta el capítulo cuarto para intervenir los niveles de estrés en los colaboradores en el teletrabajo emergente.

2. Análisis de las entrevistas

Después de realizadas las entrevistas semiestructuradas a las personas seleccionadas en la metodología se presenta las principales respuestas que se evidenciaron en el guion de preguntas.

Además, es importante mencionar que de los tres entrevistados los criterios del informante 1 y 2 tuvieron una tendencia similar, lo que sucedió al contrario con el informante 3 que en ciertos criterios diversificaba, como se lo menciona a continuación.

1. ¿Cuáles son las mayores dificultades que enfrentó su equipo de trabajo al implementar el teletrabajo emergente?

Los tres informantes coincidieron que una de las principales dificultades que se evidenciaron al iniciar el teletrabajo emergente en los diferentes grupos de trabajo de la Empresa minera AIC fue en primera instancia la comunicación interna, esta se vio afectada porque la comunicación previa al teletrabajo se daba de modo presencial y directo con cada uno de los colaboradores, tal es el caso que el correo electrónico se lo utilizaba únicamente con personas externas a la organización, más no para realizar comunicaciones oficiales o establecer directrices de trabajo a través de este medio; de tal manera que con el teletrabajo la comunicación por medios electrónicos tanto empresariales como personales se vio saturada y muchas veces vulneró la privacidad de los colaboradores.

Además, consideran los informantes 1 y 2 que la comunicación interna con altos mandos especialmente de personas que no tienen una relación directa con ellos se ha perdido totalmente, y en ocasiones consideran los jefes de área que estos espacios y compartimento son necesarios para que todos los colaboradores se sientan parte de la organización. Sin embargo, el informante 3 quien es jefe del departamento técnico asegura que la comunicación de su equipo de trabajo mejoró con los representantes de la organización, ya que al ser los técnicos que están relacionados directamente a la producción de la organización se tuvieron que realizar acercamientos para encontrar nuevas técnicas y alternativas ante la crisis que se evidenciaba a nivel mundial.

Los tres informantes coinciden en que, si bien es cierto desde un inicio la organización brindó todos los elementos electrónicos y herramientas para continuar con el desarrollo de actividades desde cada uno de los hogares de los colaboradores, no se dio un seguimiento y

directrices para que cada colaborador pueda adaptar su nuevo lugar de trabajo dentro de casa , lo que hizo que muchos colaboradores tengan que compartir lugares comunes con todo su núcleo familiar y en principio no puedan desarrollar sus actividades laborales de manera adecuada y puntual; y en otros casos se sintieron ciertas molestias en su visión, dolores de espalda y dolores de cabeza.

Otra de las grandes dificultades que se evidenció es la conciliación de vida familiar y laboral principalmente en aquellos colaboradores que tienen hijos ya que en muchas de las ocasiones tuvieron que realizar tareas conjuntas con ellos en horario laboral y lo que llevaba a que cada colaborador con el fin de cumplir sus funciones se extendiera en el horario habitual laboral y por ende su descanso se veía afectado lo que llevaba a un agotamiento físico y mental, esto lo mencionan los informantes 1 y 2 quienes tienen en su grupo de trabajo personas con estas características. De otro modo el informante 3 asegura que no tuvo mayor inconveniente en su grupo de trabajo en cuanto a la conciliación de la vida familiar y laboral ya que las personas que tienen hijos son mayores de edad y pudieron desarrollar sus actividades desde casa de una manera independiente.

Finalmente, para aquellas personas que son solteras la dificultad que presentaban era el no adaptarse en su totalidad al teletrabajo ya que manifestaban que el hecho de tener un mismo ambiente tanto laboral y familiar no les permitía tener una distracción o cambio de rutina como lo hacían cuando trabajan de manera presencial y haciendo hincapié que las relaciones interpersonales son necesarias para que el grupo de trabajo se sienta más a gusto; esta dificultad se manifiesta por parte de los tres informantes en sus equipos de trabajo.

2. ¿Qué factores considera usted que influenciaron en las dificultades de la implementación del teletrabajo emergente en su equipo de trabajo?

Los tres informantes aseguran que al realizar una evaluación mensual de sus equipos de trabajos se manifestaron en varias ocasiones que si bien no se sentían amenazados en el ámbito laboral porque se tornó estable durante los primeros meses de pandemia por la COVID--19 como se evidenciaban de manera contraria en familiares o amistades directas, ya sea con reducción de salarios o con despidos masivos, se sentían preocupados por cuando pasará la situación sanitaria en todo el país, no podían reunirse con familiares que se encontraban en otras provincias o a su vez algunas personas que viven solas no podían compartir con alguien toda esta situación, el no poder salir con normalidad incluso a realizar actividades básicas hacía que

el miedo incrementa y en ocasiones algunos colaboradores llenándose de angustia y el temor a contagiarse de la nueva enfermedad. De tal manera que la situación familiar desde el ámbito laboral, de salud tanto física y emocional influenciaban directamente a que los teletrabajadores se sientan angustiados y en ocasiones no tengan una total concentración en el desarrollo de sus funciones.

Los informantes 1 y 2 manifiestan que de la misma manera el cambio repentino de lugar y ambiente de trabajo en los colaboradores generó cierto malestar hasta conseguir adaptarse y conciliar la vida familiar y laboral, con el transcurso del tiempo se fueron adaptando lugares y espacios para desarrollar todas sus actividades laborales. Así el informante 3 considera que su equipo de trabajo no tuvo mayor dificultad para trabajar desde casa ya que sus jornadas eran extendidas en la jornada presencial y además al estar delante de una actividad técnica en el ámbito presencial estaban debidamente capacitados para adaptar sus propios lugares de trabajo según las normas de seguridad industrial.

3. ¿Qué consecuencias han enfrentado su equipo de trabajo en la implementación del teletrabajo emergente?

Algunas de las consecuencias negativas principalmente que se han evidenciado en los teletrabajos ha sido de tipo físico y emocional, en su mayoría los colaboradores han manifestado dolores de cabeza y su visión se ha afectado, ya que manifiestan que permanecer la mayor parte de su tiempo con aparatos eléctricos ha sido consecuencia de ello. Así mismo el permanecer muchas horas sentados ha ocasionado que se presenten dolores moderados y en algunos casos más fuertes dolores de espalda. Este criterio lo manifiestan los tres informantes ya que en el ámbito presencial si se realizaban las correspondientes pausas y dinamización de actividades en la organización.

El informante 1 y 2 aseguran que a pesar de que la organización ha tratado de mantener los horarios laborales habituales, se ha detectado que existen personas que ante la ansiedad de cumplir sus funciones y el verse limitadas a realizar otro tipo de actividades fuera de casa, concentran todo su tiempo en su trabajo, llevándolos así tener problemas al momento de conciliar el sueño y su descanso, este inconveniente se ha manifestado principalmente en personas solteras que tienen la oportunidad de extender sus horarios. El informante 3 establece que su grupo de trabajo mantiene las mismas jornadas de trabajo que de manera presencial.

Sentirse angustiados y desesperados en ocasiones ha sido otra de las consecuencias que se han percibido en los colaboradores ya sea por la situación sanitaria o el cumplir con todas las actividades laborales y familiares, lo manifestaron los tres informantes.

Finalmente se ha manifestado que algunos colaboradores evidencian consecuencias positivas con el desarrollo de esta nueva modalidad de teletrabajo, principalmente en el ahorro de tiempo de traslados desde sus hogares al lugar de trabajo y viceversa, haciendo que este tiempo lo puedan destinar a actividades en el hogar, principalmente en los grupos de trabajo de los informantes 1 y 2 porque tienen hijos pequeños y no deben quedar al cuidado de otros familiares.

4. ¿Como considera usted que la organización enfrentó la implementación del teletrabajo emergente? ¿La organización brindó todas las condiciones para esta implementación?

Si bien los tres informantes afirman que la organización al iniciar el teletrabajo emergente brindó las herramientas necesarias para realizarlo; los informantes 1 y 2 aseguran que la organización dejó de lado otros factores que influyeron de manera directa en el desarrollo de su trabajo, no se crearon directrices de manera general para esta implementación; se dio por entendido que cada equipo de trabajo se organizara a su manera para continuar con las actividades, lo que causó preocupación e incertidumbre a nivel de jefaturas ya que no sabían si el rendimiento y bienestar de su equipo seguiría siendo el óptimo para enfrentar la nueva realidad tanto en el ámbito laboral como personal. De tal manera que las jefaturas contaron con autonomía total, sin embargo, consideran que se debieron tomar medidas a nivel organizacional para no sentir el abandono por parte de la organización. El informante 3 asegura que el desarrollo de sus actividades siempre ha sido más autónomo desde antes de la implementación del teletrabajo, por lo que las directrices de trabajo ya las tenían previamente establecidas.

Así mismo en inicio la organización sufrió una transición de procesos tradicionales a tecnológicos ya que por temas de confidencialidad y manejo de información existían pasos muy burocráticos, sin embargo, con la implementación del teletrabajo se dio paso a que la información sea de manera más abierta para todos los miembros de la organización, posición en la que coinciden los tres informantes.

5. ¿Qué lineamientos considera que pueden aportar a una mejor práctica del teletrabajo emergente?

Aseguran los informantes 1 y 2 que, si bien los canales de comunicación interna han mejorado, se considera que se pueden hacer uso de mejor manera, es decir realizar todo el manejo de información y comunicación a través de las tecnologías de información y dejar de lado los medios electrónicos personales como celulares. El informante 3 no concuerda con esta posición ya que afirma que la comunicación a través de medios personales es necesario ante las diversas emergencias que se puedan presentar en la producción, por ser el giro de negocio de la organización.

Otro factor importante en el que coinciden los tres informantes es que dentro de la organización se debería mantener al menos una vez por semana las actividades presenciales en la organización para que de este modo las personas tengan al menos un cambio de ambiente laboral y familiar, así mismo las relaciones interpersonales con su equipo de trabajo se fortalezcan y evaluar todo el desempeño grupal; sin embargo esta proposición ha sido negada en varias ocasiones por los directivos ya que consideran que aún no se cuenta con un ambiente seguro para retomar el trabajo presencial.

El informante 1 manifiesta que se podrían crear alternativas de permisos o cambios de horarios en los que permita que los colaboradores pueden tener tiempo libre para actividades de esparcimiento y que por la situación sanitaria puedan asistir sin aglomeraciones algunas, ya que dentro de su equipo de trabajo tiene colaboradores que tienen problemas para conciliar la vida familiar y laboral.

Además, el informante 2 establece que como organización se debería realizar una evaluación conjunta de lugares de trabajo, de tal manera evitar efectos físicos en sus colaboradores y que posteriormente se podrían convertir en enfermedades profesionales.

Finalmente, los informantes 1 y 2 mencionan que algo importante es manejar una hora de cierre obligatorio para todas las actividades laborales y su control se lo manejaría a través de los sistemas de información ya que si estos son el único medio de comunicación y conexión con la organización se podría detectar que se lleve a cabalidad los horarios laborales y por ende los colaboradores gocen de su tiempo habitual de descanso y desconexión.

Las entrevistas fueron el complemento del cuestionario aplicado ya que se pudo conocer cuál era la posición de los mandos altos quienes están más relacionados con los representantes de la organización, así se pudo añadir como un factor estresor en los niveles de estrés de los colaboradores de la empresa Minera AIC las condiciones dadas por la organización al momento de implementar el teletrabajo emergente.

Concluidos los análisis del cuestionario y entrevistas aplicadas se puede consolidar la información sobre cuál ha sido la realidad que han evidenciado los colaboradores de la empresa Minera AIC ante la implementación del teletrabajo emergente, así se puede evidenciar que la organización juega un papel muy importante en este proceso ya que si no presta todas las condiciones óptimas para desarrollar las actividades desde casa los teletrabajadores podrían verse aislados del objetivo organizacional y manifestándose a través del estrés laboral este malestar como se evidenció en este estudio.

De la misma manera se ha podido presenciar que si bien la teoría habla sobre un sinnúmero de beneficios sobre el teletrabajo la realidad que se evidenció en los colaboradores fue que la vida familiar y laboral fueron difíciles de conciliarlas al ser un cambio drástico para todos los miembros del hogar por la situación de la COVID-19.

Otro factor relevante que se evidenció para los colaboradores fue la autonomía que se les brindó, pero únicamente a las jefaturas de área; sin embargo, no se pudo ampliar este beneficio a todos los teletrabajadores, generando cierto malestar.

Así mismo se ha presentado como estresor el nivel de comunicación interna, porque no se pudo canalizar con todos los teletrabajadores de la empresa Minera AIC ya que no se lograron canales de comunicación interna directos con los directivos y generando síntomas de aislamiento en algunos teletrabajadores.

En cuanto a la teoría del estrés laboral podemos concluir que los factores estresores intra organizacional y extra organizacional influenciaron de manera directa en los niveles de estrés de los colaboradores de la empresa Minera ACI; los factores extra organizativos, principalmente por la situación que se vivía a nivel mundial por la aparición de una nueva enfermedad la COVID-19; en tanto los factores intra organizacionales influenciaron de manera directa al tener que adaptar las condiciones laborales a una nueva modalidad de trabajo de manera pronta y sin una mayor socialización de lo que implicaría tanto para la organización como para los teletrabajadores.

En última instancia se ha evidenciado que las consecuencias tanto físicas y psicológicas como indica la teoría se han presentado en los colaboradores al manifestarse niveles de estrés laboral en la implementación del teletrabajo emergente.

Capítulo cuarto

Propuesta de mejora para reducir los niveles de estrés laboral en la empresa Minera AIC

Acorde al Modelo Integrador del Estrés y del Trabajo la propuesta de mejora para reducir los niveles de estrés laboral en la empresa Minera AIC corresponde a la última fase de este modelo, la misma que consiste en crear estrategias para enfrentar el estrés laboral; así esta propuesta se base en los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de Villalobos y se complementa con la información obtenida a través de las entrevistas semiestructuradas realizadas; de esta manera la propuesta se estructura acorde a los tres ejes determinados en el cuestionario: estresores extra organizacionales, estresores intra organizacionales y consecuencias fisiológicas y psicológicas.

Para el desarrollo de la propuesta se han considerado las principales incidencias para los altos niveles de estrés que se presentaron en los teletrabajadores en la presente investigación.

El objetivo de la presente propuesta es diseñar un plan de acción como herramienta para disminuir los niveles de estrés evidenciados en los teletrabajadores, para favorecer el bienestar de la organización y colaboradores de la empresa Minera AIC.

Los objetivos específicos que permitirán cumplir con esta propuesta son: instaurar acciones en el desarrollo de las actividades laborales durante el teletrabajo para disminuir los niveles de estrés evidenciados; y promover actividades que contribuyan al bienestar de los teletrabajadores en el ámbito personal y laboral.

1. Estresores extra organizacionales

Tabla 8

Plan de acción estresores extra organizacionales

DIMENSIÓN: RELACIONES FAMILIARES- AISLAMIENTO -DESINTERÉS					
Objetivo: Contribuir a mejorar la conciliación laboral y familiar de los colaboradores de tal manera que las relaciones familiares no se vean afectadas y los sentimientos de aislamiento y desinterés disminuyan					
Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Los colaboradores al tener un cambio de tipo de trabajo han evidenciado que las relaciones con sus familiares se han visto afectadas ya que comparten menos tiempo de distracción con ellos y en ocasiones se sienten aislados	Fomentar el mejoramiento de la vida familiar y laboral en los colaboradores	Concientizar al personal sobre las diferencias entre vida laboral y personal	* Promover el tema a través de campañas a través de medios digitales	Departamento de talento humano / jefes de área	Motivar al personal para que las relaciones familiares no se vean afectadas por la nueva modalidad de trabajo, así creando satisfacción personal y laboral en los colaboradores
		Identificar los niveles conciliación familiar- laboral en los colaboradores	* Aplicación de cuestionario de conciliación vida familiar- laboral y evaluación con el psicólogo		
		Promover el autocuidado del personal en relación con la vida personal y relaciones familiares	*Extender el horario de almuerzo en la jornada laboral de 45min a 90min		
		Crear políticas en la organización para contribuir a la conciliación familiar-laboral	*Compensación de horas extras previamente autorizadas con días libres		
			*Realizar jornadas intensivas laborales a cambio de reducción de jornada		

de su propia familia dando paso a que el desinterés familiar aumente		Dar seguimiento al progreso de buenas relaciones familiares y amistosas, siendo evaluadas periódicamente por el psicólogo institucional			
DIMENSIÓN: DIFICULTAD PARA INICIAR NUEVAS ACTIVIDADES Y RELACIONES CON OTRAS PERSONAS					
Objetivo: Promover que los colaboradores dentro de sus hogares realicen nuevas actividades y que las relaciones interpersonales mejoren					
Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Al estar en un nuevo ambiente laboral y familiar muchos colaboradores no saben cómo salir de la rutina por lo que se ha dificultado emprender nuevas actividades en el hogar y las	Crear una cultura de esparcimiento en los hogares de los colaboradores	Promover nuevas actividades familiares en la vida de los colaboradores	* Brindar alternativas de nuevas actividades familiares: tiempos de cocina y alimentación juntos, bailo terapias, tiempo de películas familiares *Fomentar la comunicación a través de medios electrónicos con amistades pasadas, celebración de cumpleaños de manera virtual	Departamento de talento humano	Obtener espacios de desconexión total del ámbito laboral y situación pandémica para que los colaboradores disminuyan sus preocupaciones
		Fomentar actividades físicas familiares			

relaciones interpersonales se ven limitadas por la situación sanitaria		Brindar alternativas de comunicación para mantener relaciones interpersonales de los colaboradores			
--	--	--	--	--	--

Fuente y elaboración: propias

2. Estresores intra organizacionales

Tabla 9
Plan de acción estresores intra organizacionales

DIMENSIÓN: SOBRE CARGA- CONCENTRACIÓN - CANSANCIO - RENDIMIENTO					
Objetivo: Combatir las sensaciones de sobrecarga laboral, falta de concentración, dificultad para realizar las actividades, cansancio y rendimiento ocasionadas por el teletrabajo					
Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Se manifiesta desgaste laboral en algunos colaboradores en la organización por lo que sienten que tienen una sobre carga laboral, se ha dificultado la	Brindar apoyo psicológico y emocional a los colaboradores que presenten desgaste emocional	Evaluar las causas del desgaste laboral en los colaboradores con los jefes de área y las afectaciones sobre el rendimiento laboral	* Realizar <i>focus group</i> para evaluaciones por áreas * Crear charlas informativas de manera digital sobre métodos y herramientas para combatir la problemática (descansar las horas adecuadas, hacer ejercicio, realizar actividades relajantes) *Fomentar un diario de	Departamento de talento humano / Departamento de seguridad y salud ocupacional / jefes de área	Disminuir el desgaste laboral en los colaboradores
		Brindar apoyo emocional y psicológico			
		Informar sobre métodos y herramientas que ayudarán a combatir el desgaste emocional			

concentración, sienten cansancio y su rendimiento no es igual		Crear estrategias con los jefes de área para organizar sus funciones de mejor manera	tareas en donde se prioricen actividades, se conozca que actividades puede delegar y evitar tiempos muertos		
DIMENSIÓN: INASISTENCIA AL TRABAJO- BAJO COMPROMISO- DESEO CAMBIO DE EMPLEO- TOMA DE DECISIONES					
Objetivo: Crear políticas de motivación laboral para erradicar pensamientos de inasistencia al trabajo, bajo compromiso, cambios de empleo e incentivar a una buena toma de decisiones en el trabajo.					
Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Algunos colaboradores han manifestado que en ocasiones el deseo por conectarse al trabajo y desarrollar sus actividades ha disminuido	Crear un compromiso laboral y personal de los colaboradores en la organización	<p>Implementar una metodología que permita al colaborador influir en su trabajo con cambios físicos y cognitivos</p> <p>Crear una política de expresión (comunicación interna) por parte del colaborador para emitir su punto de vista con respecto a toma de decisiones en su lugar de trabajo y en acciones a desarrollar.</p>	<p>*Metodología <i>job crafting</i>¹</p> <p>* Difundir las nuevas políticas organizaciones a través de medios electrónicos por cada jefe de área</p> <p>* Implementar un buzón virtual de opinión y sugerencia en cada área</p> <p>*Reuniones semestrales con jefes de áreas y directivos para conocer</p>	Departamento de talento humano / jefes de área	Motivar a los colaboradores para permanecer en la organización y el desarrollo de sus funciones sea satisfactoria

¹ Metodología “*job crafting* o rediseño de trabajo son los cambios por iniciativa propia que los empleados hacen en sus propias demandas y recursos de trabajo para lograr optimizar sus objetivos personales (laborales) según Tims, Bakker y Derk” (2012 citado en Palomino Saldivar y Dueñas Cango 2020,3)

dando lugar a que se desee cambiar de trabajo	Socializar internamente la política y dar explicación de la aplicación y funcionamiento de esta	niveles de satisfacción de su equipo de trabajo		
	Identificar si los colaboradores se identifican con la metodología aplicada y se sienten libres de realizar cambios en el trabajo			
	Evaluar de qué manera ha influido la política aplicada para disminuir los pensamientos de inasistencia al trabajo, bajo compromiso, cambios de empleo			
	Dar seguimiento a los colaboradores para identificar su grado de satisfacción en el trabajo			

Fuente y elaboración: propias

3. Consecuencias fisiológicas y psicológicas

Tabla 10

Plan de acción consecuencias fisiológicas y psicológicas

DIMENSIÓN: DOLORES DE CUELLO, ESPALDA, CABEZA Y VISIÓN

Objetivo: Adecuar el lugar de trabajo en los hogares de los colaboradores acorde a las directrices del departamento de seguridad y salud ocupacional para evitar dolencias como: dolores de cuello, espalda y visión

Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Los mayores síntomas presentados en los colaboradores durante el teletrabajo emergente fueron los dolores de cuello, espalda, y problemas de visión ante una falta de guía al momento de adecuar su lugar de trabajo en sus hogares.	Crear un espacio de trabajo adecuado entre la organización y el colaborador	Revisión de la matriz de riesgos por puestos de trabajo	*Realizar talleres virtuales para ubicar un lugar apto en casa para adecuar el puesto de trabajo. *Implementar una guía de soporte a la adecuación de lugar de trabajo a través de la aplicación “pausas activas y bienestar”. *Implementar pausas activas en el teletrabajo para disminuir las dolencias presentadas a través de la aplicación “ oficina entretenimiento”.	Departamento de talento humano / Departamento de seguridad y salud ocupacional	Mejorar los puestos de trabajo en los hogares de los colaboradores de tal manera que las dolencias como dolores de cuello, espalda y visión disminuyan o se erradiquen; así creando un ambiente seguro de trabajo y bienestar
		Socialización interna			
		Reconocimiento del lugar de trabajo en los hogares a través de la plataforma zoom			
		Adecuación de los lugares de trabajo con los equipos y herramientas proporcionados por la organización			
		Evaluación y seguimiento de síntomas a través de los exámenes ocupacionales periódicos			
Evaluación y seguimiento del área de trabajo en conjunto con los colaboradores de manera mensual					

DIMENSIÓN: PROBLEMAS GASTROINTESTINALES Y CONSUMO DE BEBIDAS CAFEINADAS Y ALCOHOL					
Objetivo: Promover una vida saludable en los colaboradores a través de la creación de hábitos alimentarios adecuados, con el fin de evitar problemas relacionados a la alimentación, como problemas gastrointestinales y adicciones alimentarias (café y bebidas alcohólicas)					
Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Los colaboradores en el desarrollo de sus actividades laborales han presentado problemas de tipo gastrointestinal y el consumo de ciertos alimentos los han aumentado.	Promover una vida saludable en los colaboradores	Valoración médica de problemas gastrointestinales y detección de adicciones alimentarias a través de exámenes ocupacionales periódicos	<ul style="list-style-type: none"> * Difundir la creación de hábitos alimenticios saludables e incentivar la actividad física a través de campañas digitales a los colaboradores. *Incentivar el uso de aplicaciones para la creación de hábitos alimenticios saludables con la aplicación <i>lifesum</i>². *Promover la actividad física en áreas abiertas en conjunto con su familia o en sus hogares con dirección del canal de <i>gym virtual</i> 	Departamento de seguridad y salud ocupacional	Aliviar los síntomas relacionados a problemas gastrointestinales y adicciones alimentarias en los colaboradores promoviendo una vida saludable y actividad física
		Evaluación de hábitos alimentarios y actividad física que mantienen los colaboradores			
		Educación nutricional sobre hábitos alimentarios y manejo de adicciones alimentarias con ayuda del médico ocupacional			
		Seguimiento de hábitos alimenticios y actividad física trimestralmente con el medico ocupacional			
		Motivación a realizar actividad física en sus hogares y en lugares de esparcimiento abiertos			

² Aplicación *lifesum* es una aplicación que está enfocada en el cuidado personal para lograr objetivos de salud a través de una mejor alimentación, entre las principales funciones que presenta la aplicación con: dietas nutritivas, planes de comida simplificados, recetas nutritivas y registro de hábitos (Lifesum AB 2022)

		Crear incentivos de recompensa en la organización ligados a los objetivos y metas propuestas medicamente			
DIMENSIÓN: DOLORES DE CABEZA Y TRANSTORNOS DEL SUEÑO					
Objetivo: Evitar los trastornos del sueño y dolores de cabeza impulsando el respeto de tiempos de descanso y desconexión					
Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Los trastornos de sueño y dolores de cabeza se presentan con frecuencia en los trabajadores al no establecerse horarios fijos de desconexión y descanso en sus hogares.	Impulsar el tiempo de descanso y desconexión con el fin de aumentar el tiempo familiar de los colaboradores	Establecer una política organizacional de horarios laborales en el teletrabajo	* Utilizar el servidor empresarial VPN-CISCO para obtener reportes de conexión y desconexión de manera semanal. * Difundir técnicas de relajación con la ayuda de la aplicación "posturas de yoga para aliviar el estrés"	Departamento de talento humano / Departamento de seguridad y salud ocupacional	Aumentar el tiempo de descanso y establecer el tiempo de desconexión laboral para aliviar los dolores de cabeza y evitar los trastornos del sueño
		Socialización interna			
		Control de horarios a través de la conexión que se determinen en la red de la organización			
		Evaluación de síntomas ligados a trastornos del sueño que pueden afectar al rendimiento laboral por el medico ocupacional			
		Tratar los trastornos del sueño con el médico ocupacional con el fin de erradicar dichas problemáticas en los colaboradores			
Dictaminar sanciones cuando el tiempo de conexión en el horario laboral ha sido extendido sin justificación alguna					

		Dar seguimiento del cumplimiento de horas establecidas para trabajar y horas de desconexión de cada trabajador.			
DIMENSIÓN: AUNGUSTIA, PREOCUPACIÓN, SENSACIÓN DE NO PODER					
Objetivo: Mantener una buena salud mental, evitando sensaciones de angustia, preocupación, miedo y descontrol de la vida, causados por el estrés laboral.					
Descripción del problema	Estrategia	Actividades	Métodos	Responsable	Beneficios esperados
Los colaboradores presentan algunos problemas psicosociales en el desarrollo de sus funciones por lo que en ocasiones no se sienten motivados en el ámbito laboral y personal	Implementar y ejecutar el programa de riesgos psicosociales en la organización	Potenciar el programa de prevención de riesgos psicoemocionales dentro de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> * Utilizar medios digitales para difundir el material informativo sobre el programa. * Informe de seguimiento del cumplimiento del programa * Medidas de prevención basadas en los resultados del programa 	Departamento de talento humano / Departamento de seguridad y salud ocupacional	Aumentar la motivación y satisfacción personal de los colaboradores
		Socialización interna			
		Valoración individual de salud mental con el fin de identificar problemáticas relacionadas y dar futuro tratamiento por parte del psicólogo de la organización			
		Verificar el cumplimiento del programa propuesto			
		Dar seguimiento del programa propuesto y evidenciar los cambios en los colaboradores			

Fuente y elaboración: propias

Conclusiones

Una vez analizadas las variables de estudio: teletrabajo y estrés laboral de manera teórica; se evidenció que las consecuencias del teletrabajo afectan la salud psicosocial de los trabajadores presentándose así niveles de estrés, sean estos causados por la adaptación a nuevas tecnologías o por el desarrollo mismo del trabajo. Además, es importante mencionar que un factor extra de estrés en el desarrollo del teletrabajo en el periodo de estudio de la investigación fueron los factores asociados a la COVID-19 por ser un suceso nuevo e imprevisto para la población.

El estrés es un desequilibrio entre los recursos y exigencias recibidas en la cotidianidad de las actividades, también puede presentarse en el ámbito laboral, configurándose así la definición de estrés laboral. Los estresores que se presentan en este tipo de estrés son los que están relacionados a la actividad laboral y la organización; por lo tanto, el teletrabajo al ser una modalidad de trabajo esta implícita en el estudio de estrés laboral que puedan presentar los colaboradores, de este modo fue importante utilizar un instrumento que evidenció el estrés laboral en la modalidad de teletrabajo emergente ante la nueva realidad que vivimos.

Se ha podido presenciar que si bien la teoría habla sobre un sinnúmero de beneficios sobre el teletrabajo la realidad que se evidenció en los colaboradores fue que la vida familiar y laboral fueron difíciles de conciliarlas al ser un cambio drástico para todos los miembros del hogar por la situación de la COVID-19.

La autonomía es otro factor relevante que no se evidenció para los teletrabajadores de la empresa Minera AIC, generando malestar en el desarrollo de sus funciones.

El nivel de comunicación interna, no se pudo canalizar con todos los teletrabajadores de la empresa Minera AIC ya que no se lograron canales de comunicación interna directos con los directivos, generando de esta manera síntomas de aislamiento por parte de la organización.

Con la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión de Gloria Villalobos (2010) se evidenció que los niveles de estrés son altos en los teletrabajadores de la empresa Minera AIC, se presentan en la mayoría de ellos ya que representan el 88,9% del total de la población estudiada.

En cuanto a la teoría del estrés laboral podemos concluir que los factores estresores intra organizacional y extra organizacional influenciaron de manera directa en los niveles de estrés

de los colaboradores de la empresa Minera ACI; los factores extra organizativos, principalmente por la situación que se vivía a nivel mundial por la aparición de una nueva enfermedad la COVID-19; en tanto los factores intra organizacionales influenciaron de manera directa al tener que adaptar las condiciones laborales a una nueva modalidad de trabajo de manera pronta y sin una mayor socialización de lo que implicaría tanto para la organización como para los teletrabajadores.

Los principales factores estresores de influencia para la presencia de niveles elevados de estrés en los teletrabajadores fueron en el ámbito extra organizacional las relaciones familiares, el aislamiento y desinterés, dificultad para iniciar nuevas actividades y relacionarse con otras personas. En el entorno intra organizacional los principales estresores que influenciaron fueron la sobrecarga, concentración, cansancio-desgano, ganas de no asistir al trabajo, bajo compromiso y deseo de cambiar de empleo.

Las consecuencias que enfrentaron los teletrabajadores por la presencia del estrés laboral fueron principalmente dolores de cuello y espalda, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, trastornos del sueño, angustia y preocupación, incremento en el consumo de café y alimentos, y finalmente sensaciones de no poder mejorar los problemas de vida.

Realizar las entrevistas como complemento del cuestionario aplicado fue de gran ayuda porque se pudo conocer cuál era la posición de los mandos altos quienes están más relacionados con los representantes de la organización, así se pudo añadir como un factor estresor en los niveles de estrés de los colaboradores de la empresa Minera AIC las condiciones dadas por la organización al momento de implementar el teletrabajo emergente.

Para reducir los niveles de estrés laboral en el teletrabajo es importante la intervención tanto de la organización como los teletrabajadores, de tal manera que las estrategias planteadas sean eficaces para los dos actores. La organización como se ha evidenciado en la presente investigación tiene factores que influyen de manera directa en los niveles de estrés ya que es quien debe proporcionar las condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades laborales; sin embargo, la corresponsabilidad de los teletrabajadores también existe ya que ante la nueva realidad que se enfrentan deben realizar un proceso de adaptación a los nuevos cambios en el desarrollo de sus funciones.

Recomendaciones

Mantener la vigilancia de salud tanto física como psicológica en los teletrabajadores ante los niveles de estrés en los teletrabajadores, de tal manera que la organización cree estrategias preventivas sobre el estrés laboral y estas no sean de carácter correctivo.

Interactuar de manera constante los representantes de la organización con los teletrabajadores de forma que se conozca la realidad que enfrentan las diferentes áreas de trabajo, permitiendo de esta forma evidenciar los principales estresores que afectan a los teletrabajadores y poderlos enfrentar de manera inmediata.

Facilitar a los teletrabajadores normas, políticas, procedimientos, reglas y recomendaciones sobre el nuevo contexto de desarrollo de actividades en la modalidad de teletrabajo de manera periódica y realizar en conjunto una evaluación para establecer mejoras tanto en el ámbito organizacional como personal.

Promover en los teletrabajadores actividades que permitan conciliar la vida familiar y laboral, de tal manera que el desempeño de sus funciones sea satisfactoria y la vida familiar no sea afectada.

Crear una cultura organizacional de compromiso para enfrentar los nuevos desafíos que el mundo presenta, de este modo estableciendo una corresponsabilidad de innovación y adaptación en la organización y en el ámbito personal de los colaboradores.

Realizar una evaluación de satisfacción laboral y niveles de productividad para conocer si el cambio de modalidad de trabajo ha influenciado en estos dos factores en los colaboradores de la empresa Minera AIC, contractando así la teoría con la práctica.

Obras citadas

- Abad Merchán, Matías. 2022. "Liderazgo electrónico en las organizaciones". *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración* 11: 279-287. <http://hdl.handle.net/10644/8462>.
- Alonso Fabregat, María Bernardina y Eva Cifre Gallego. 2002. "Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología". *Papeles del Psicólogo* (83): 55-61. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>.
- American Psychological Association. 2010. "Los distintos tipos de estrés". Accedido agosto de 2021. <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>.
- Arias Galicia, Fernando, y Martha Elva González Zermeño. 2009. "Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato". *Ciencia y Trabajo* 12 (33): 172-176. https://www.researchgate.net/publication/28322448_Estres_Agotamiento_Profesional_burnout_y_Salud_en_Profesores_de_Acuerdo_a_su_Tipo_de_Contrato.
- Banco Mundial. 2020. "La economía es los tiempos del Covid-19". Accedido abril 2021. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1121/1/covid-rev10.pdf>.
- Barradas Alarcón, María Esther. 2018. *Estrés y burnout enfermedades en la vida actual*. Bloomington: Palibrio. <https://bit.ly/3rQ6kgq>.
- Benjumea-Arias, Martha Luz, Eliana María Villa-Enciso y Jackeline Valencia-Arias. 2016. "Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura". *Revista CEA* 2 (4): 59-73. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519571.
- Bermúdez Hinojosa, María Fernanda. 2017. "Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito". Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/6004>.
- Bracho Carrión, Lorena Elizabeth. "Financiamiento climático. Caso de estudio Proyecto de Optimización de Generación Eléctrica y Eficiencia Energética (OGE&EE) de Petroamazonas EP". Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6442>.

- Buira, Jordi. 2012. *El teletrabajo. Entre el mito y la realidad*. Barcelona: Editorial UOC. <https://bit.ly/3qYa804>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. 2020. *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales*. Santiago: CEPAL. <http://hdl.handle.net/11362/45337>.
- . 2021. “Comisión para América Latina y el Caribe”. Accedido enero 2021. <https://www.cepal.org/es/comunicados/america-latina-caribe-nuevo-informe-la-onu-advierte-recuperacion-economica-fragil>.
- CEPAL/OIT. 2021. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*. Santiago: Publicación de las Naciones Unidas https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277_es.pdf.
- COL Ministerio de la Protección Social. 2010. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Accedido julio 2021. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>.
- Cudris Torres, Lorena, Álvaro Barrios Núñez y Nidia Bonilla Cruz. 2020. “Coronavirus: epidemia emocional y social”. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*: 39 (3): 309-311. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/19452.
- Del Hoyo Delgado, María Angeles. 2004. *Estrés laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Durán, María Martha. 2010. “Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral”. *Revista Nacional de Administración* 1 (1): 71-84.EC. «ACUERDO No. MDT-2016-0190.» Registro Oficial 171, Suplemento, 24 de agosto de 2016.
- EC. 2016. *Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-0190*. Registro Oficial 171, Suplemento 24 de agosto.
- . 2020a. *Decreto Ejecutivo 1017*. Registro Ofical 41, 16 de marzo.
- . 2020b. *Acuerdo Ministerial No. MDT-2020-076*. Registro Oficial 178, 7 de abril.
- . 2020c. *Decreto Ejecutivo 1052*. Registro Ofical 209, Tercer Suplemento, 22 de mayo.
- . 2020d. *Decreto Ejecutivo 1126*. Registro Oficial 1126, Segundo Suplemento, 14 de agosto.
- . 2020e. *Dictamen No. 5-20-EE/20*. Caso No. 5-20-EE. 24 de agosto.

- . 2020f. *Ley Orgánica de Apoyo Humanitario*. Suplemento del Registro Oficial 229, 22 de junio.
- EC Banco Central. 2019. *Reporte trimestral de mercado laboral*. Quito: BCE
- EC Ministerio de Salud Pública. 2019. *Política nacional de salud en el trabajo 2019-2025*. 20 de mayo. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- . 2021. “Coronavirus COVID 19”. Accedido septiembre 2021. <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>. 25 de septiembre.
- EC Ministerio de Trabajo. 2021. *Beneficios del teletrabajo*. Accedido agosto 2021. <https://www.trabajo.gob.ec/beneficios/>
- Egas Reyes, Verónica, Ana Lucía Torres Castillo, Natalia Hidalgo Jiménez, Santiago Andrade Zapata y Emilio Salao Sterckx. 2020. “Salud mental, virtualidad y pandemia: Experiencias de Psico Escucha PUCE”. *Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública* 7 (2): 55-74. <https://doi.org/10.17141/mundosplurales.2.2020.4872>.
- El Universo. 2020. “253000 personas mantienen activos empleos desde sus casas en Ecuador”. Accedido agosto 2021. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/21/nota/7790568/teletrabajo-casa-coronavirus-trabajo-ecuatorianos-emergencia/>
- ESP Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSST). 2018. *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo*. Madrid: Centro Nacional de Nuevas Tecnologías.
- . 2021. *El estrés laboral*. Accedido 20 de agosto. <https://www.insst.es/-/que-es-el-estres-laboral->.
- Espín Sánchez, Viviana Andrea. “Afrontamiento del estrés causado por la pandemia caso ROYALTEX S.A.”. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/8279>.
- Fernández, Indalecio Joaquín. 2021. “Todos adentro: el impacto de las cuarentenas (o la ausencia de ellas) en Sudamérica y México”. *Nueva Serie Documentos de Trabajo* (25): 24-34. <https://www.iri.edu.ar/wp-content/uploads/2021/09/a2021AlatinaArtFernandez.pdf>.

- García Rubiano, Mónica, y Carlos Forero Aponte. 2018. “Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional”. *Diversitas: Perspectivas en Psicología* 14 (1): 149-162.
- Gutiérrez, Diana, Guillermina Martín y Hugo Ñopo. 2020. “El Coronavirus y los retos para el trabajo de las mujeres en América Latina”. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (18): 1-85.
- Hernández Orozco, Hilda, Martha Ramiro Mendoza y Roxana Trejo González. 2020. “¿Cuáles son las medidas de prevención contra el Novel Coronavirus (COVID-19)?” *Revista Latinoamericana de Infectología Pediátrica* 33 (1): 4-6. 10.35366/92380.
- Herrero, Vicente, Ignacio Torres, Alfonso Torres, Victoria Ramírez y Luisa Capdevila. 2018. “Telework and Occupational Health: Medical-legal and Labor Aspects”. *Revista CES Derecho* 9 (2): 287-297. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>.
- Huarcaya-Victoria, Jeff. “Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19”. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* 37: 327-334. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>.
- Jünemann, Francisca y Claudia Wiegand. 2021. *Manual de teletrabajo: marco jurídico y buenas prácticas*. Santiago de Chile: Fundación ChileMujeres OIT.
- Leka, Stavroula, Amanda Griffiths y Tom Cox. 2004. “La organización del trabajo y el estrés”. *Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones* 3: 1-27.
- Lifesum AB. 2021. “Lifesum”. Accedido enero de 2022. <https://lifesum.com/es/features/>.
- Llanes Font, Mariluz y Ernesto Lorenzo Llanes. 2021. “La cuarta revolución industrial y una nueva aliada: calidad 4.0”. *Ciencias Holguín* 27 (2): 67-74. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671006/html/>.
- Lombardero Rodil, Luis. 2015. *Trabajar en la era digital*. Madrid: LID Editorial Empresarial. <https://bit.ly/3qTB7tv>.
- Martín, Pedro. 2018. *Teletrabajo y comercio electrónico*. Madrid: Secretaria General Técnica. <https://bit.ly/3g0ZuPz>.
- Martínez Carazo, Piedad Cristina. 2006. “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”. *Pensamiento & Gestión* (20): 165-193. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>.

- Medina, Rosemary Marquina, y Luis Jaramillo-Valverde. 2020. “El COVID-19: cuarentena y su impacto psicológico en la población”: *Health Sciences* 1-12. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.452>.
- Ordóñez Charpentier, Angélica Verónica. 2021. Transformaciones en las condiciones de trabajo de las trabajadoras públicas del Ecuador (de organizaciones afiliadas a la ISP) a partir de la COVID-19. Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <http://hdl.handle.net/10644/8497>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2016. "Estrés en el trabajo un reto colectivo. Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo" 11. Ginebra: OIT.
- . 2020a. *Covid-19 y el mundo del trabajo: repercusiones y respuestas*. Ginebra. Observatorio de la OIT.
- . 2020b. “COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo”. Accedido julio 2021. https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf.
- .2020c. “El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella”. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf.
- Organización Panamericana de la Salud. 2020. La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. 11 de marzo. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>.
- . 2021. “Actualización Epidemiológica Enfermedad por coronavirus (COVID-19)”. 09 de febrero. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53378/EpiUpdate9February2021_spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) 2020. “Información básica sobre la COVID-19”. 12 de octubre. <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>.
- Orlandini, Alberto. 2012. El estrés: que es y como evitarlo. para google books. Mexico D.F.: Fondo de cultura economica. <https://bit.ly/3GZ0Czp>.
- Osio Havriluk, Lubiza. 2010. “El teletrabajo: Una opción en la era digital”. *Observatorio Laboral Revista Venezolana* 3 (5): 93-109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>

- Palomino Saldivar, Luciana, y Giovanna Dueñas Cango. 2020. “Capital psicológico positivo, job crafting y work engagement en trabajadores de empresas peruanas”. Tesis profesional, Universidad Cesar Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55259/Palomino_SL-Due%c3%blas_CGF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pinto, Alberto, y Gonzalo Muñoz. 2020. “Teletrabajo: productividad y bienestar en tiempos de crisis”. *Escuela de Psicología* (2): 1-10. https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf.
- Ramos, Valentina, Carlos Ramos Galarza y Eduardo Tejera. 2020. “Teletrabajo en tiempos de COVID-19”. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology* 54 (3): 1-29. <file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Temp/1450+-+Ramos.pdf>.
- Rubio, Victor. *COVID-19: antecedentes, medidas preventivas y síntomas*. 27 de febrero de 2020. <http://gaceta.facmed.unam.mx/index.php/2020/02/27/covid-19-antecedentes-medidas-preventivas-y-sintomas/>.
- Schwab, Klaus. *La cuarta revolución industrial*. Ginebra: Foro Económico Mundial., 2016.
- Secretaría General de Comunicación de Presidencia. 2020. Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. 29 de febrero. <https://www.comunicacion.gob.ec/se-registra-el-primer-caso-de-coronavirus-en-ecuador/>.
- Segura González, Rosa María e Isaac Pérez Segura. 2016. “Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género”. *Alternativas psicología* (36): 105-120. <https://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>.
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. 2020. Informes de Situación (SITREP) e Infografías – COVID 19. 31 de agosto. <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/INFOGRAFIA-NACIONALCOVID19-COE-NACIONAL-08h00-31082020.pdf>.
- Sierra Benítez, Esperanza Macarena. 2011. *El contenido de la relación laboral en el teletrabajo*. Sevilla: Consejo Económico y Social de Andalucía.

- Solís Camacho, Julio Ismael. 2021. "El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19". *Revista Latinoamericana de Derecho Social* (32): 125-155. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-social/article/view/15312>.
- Vásquez Villegas, Gavino Apolinar. 2010. "Estrés, vulnerabilidad y resiliencia: Enfoque clínico". *Revista Médica Vozandes* (21): 35-41. <https://revistamedicavozandes.com/media/2010/V2010v21n1P-REVISION.pdf>.
- Velasco Yáñez, Romel Jonathan, Jesús Alberto Cunalema Fernández, Joicy Anabel Franco Coffre y Germania Marivel Vargas Aguilar. 2021. "Estrés percibido asociado a la pandemia por COVID-19 en la ciudad de Guayaquil, Ecuador". *Boletín de Malariología y Salud Ambiental* 61 (1): 38-46.
- Vélez, Roger. 2020. "¿Cuáles son las alternativas para la educación por bajo acceso a internet?" *El Comercio*. 24 de abril. <https://www.elcomercio.com/actualidad/politica/estudiantes-acceso-internet-alternativas-covid19.html>.
- Vidal Lacosta, Víctor. 2019. *El estrés laboral: análisis y prevención*. Madrid: Prensas de la Universidad de Zaragoza. <https://bit.ly/33GhtZr>
- Weller, Jürgen. 2020. "La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales". *Documentos de Proyectos* (67): 1-34. <http://hdl.handle.net/11362/45759>.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión

Cuestionario para la evaluación del estrés				
<p>Estimado colaborador el presente cuestionario se lo aplica exclusivamente con fines académicos para la realización de mi tesis de maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar, por lo que los resultados del mismo no interferirán en el ámbito laboral. Agradezco de antemano por su tiempo y por las respuestas consignadas a este cuestionario, la información es confidencial y se asegura el anonimato de la misma.</p> <p>Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los meses de marzo 2020 a septiembre 2020</p>				
SINTOMAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				

27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				