



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

## **Programa de Posgrados en Riesgos Laborales**

Estrés laboral en actividades de teletrabajo por Covid-19, en docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas

### **Línea de investigación**

Gestión del Conocimiento e Innovación Empresarial

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos Laborales

**Autora:** Ing. Diana Katherine Quiñónez Portocarrero

**Asesora:** Dra. Viviana Sánchez Barros MSc.

Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos por el reglamento de Grado la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

**Tema:** ESTRÉS LABORAL EN ACTIVIDADES DE TELETRABAJO POR COVID-19, EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR EVANGÉLICA LUZ Y LIBERTAD DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

**Autora:** Ing. Diana Quiñónez Portocarrero

Dra. Viviana Sánchez Barros MSc

f\_\_\_\_\_

**ASESORA DE TESIS**

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

f\_\_\_\_\_

**LECTORA 1**

Mgt. José Luis Vergara Torres

f\_\_\_\_\_

**LECTOR 2**

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano

f\_\_\_\_\_

**COORDINADOR DEL PROGRAMA**

Mgt. Alex Guashpa Gómez

f\_\_\_\_\_

**SECRETARIO GENERAL PUCESE**

Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2021

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Ing. DIANA KATHERINE QUIÑÓNEZ PORTOCARRERO, portador de la cédula de ciudadanía No. 0803456631, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de MAGISTER EN GESTIÓN DE RIESGOS son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Diana Katherine Quiñónez Portocarrero

C.I. 0803456631

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, VIVIANA SÁNCHEZ BARROS, en calidad de Directora de Tesis, CERTIFICO que: la estudiante Diana Katherine Quiñónez Portocarrero, ha incorporado las sugerencias al trabajo de investigación titulada “ESTRÉS LABORAL EN ACTIVIDADES DE TELETRABAJO POR COVID-19, EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR EVANGÉLICA LUZ Y LIBERTAD DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS”.

Por lo que autorizo su presentación ante el Tribunal de acuerdo con lo que establece el reglamento de la PUCESE.

Dra. Viviana Sánchez Barros MSc.  
DIRECTORA DE TESIS

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro, primeramente, a Dios, por haberme dado la fortaleza necesaria para seguir adelante y permitirme cumplir con todos mis objetivos planteados.

A mis padres, Janner Alejandro Quiñónez Navia y Valentina Portocarrero Góngora, por brindarme ese apoyo incondicional, para alcanzar mis objetivos planteados y ser ese soporte en el que me he apoyado para luchar ante las diferentes adversidades que se me han presentado.

A mi hermano, River Orlando Quiñónez Portocarrero, por brindarme su alegría en los momentos de tristeza, gracias a él mis lágrimas se convirtieron en felicidad.

Esta nueva meta alcanzada, se las dedico a ustedes los principales pilares de mi vida.

Diana Quiñónez Portocarrero

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme permitido cumplir con este nuevo sueño de convertirme en Magister; a mis padres y mi hermano, que fueron un apoyo y un pilar fundamental para alcanzar esta meta propuesta en mi vida.

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Sede Esmeraldas, un centro de educación superior de excelencia, que abre sus puertas a muchas personas para que alcancen sus metas planteadas.

A mi tutora, Dra. Viviana Sánchez, por su paciencia y dedicación para que pueda realizar este trabajo de titulación exitosamente. Gracias infinitas por acompañarme en esta meta.

Agradezco al Mgt. Luis Hidalgo, por sus conocimientos impartidos, su apoyo constante para sacar adelante esta maestría.

Agradezco a la Unidad Educativa Particular Evangélica “Luz y Libertad”, por haberme abierto las puertas de su institución para desarrollar mi proyecto de titulación.

Diana Quiñónez Portocarrero

## **Estrés laboral en actividades de teletrabajo por Covid-19, en docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas**

### **RESUMEN**

Debido a la pandemia del Covid19 el Ministerio de Educación en Ecuador determinó que el personal administrativo y docentes de las instituciones educativas debían realizar sus labores mediante la modalidad de teletrabajo, razón por la cual los docentes tuvieron que adaptar sus hogares con gran rapidez para realizar las actividades en forma virtual convirtiéndose el uso de las tecnologías y manejo de las plataformas educativas en un factor de estrés laboral debido a que la mayoría de docentes no estaban adaptados a la era tecnológica. La presente investigación fue realizada con el propósito de identificar las condiciones laborales en las cuales los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad se encontraban realizando las actividades de teletrabajo debido al Covid19 y determinar si estaban experimentando niveles de estrés. La metodología empleada fue de tipo descriptiva-transversal con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. La población estuvo conformada por 20 docentes a quienes se les aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de Karasek y la Encuesta Estresores Laborales Teletrabajo/Covid 19. Los resultados evidenciaron los siguientes estresores en las actividades de teletrabajo: uso de celular para dictar clases, no contar con un computador, compartir su equipo tecnológico con familiares, aumento de la carga laboral, inadecuados lugares para realizar el teletrabajo, extender el horario de trabajo para concluir las labores educativas, generando mayor cansancio físico y mental que se han traducido en depresión, agobio, falta de concentración y preocupaciones. Estas condiciones negativas de teletrabajo debido al Covid19, han generado que el 85% de los docentes evaluados experimentan un nivel de estrés moderadamente alto, afectando su salud y desempeño laboral. Finalmente se consideró necesario gestionar adecuadamente un plan de estrategias preventivas que permitan mejorar las condiciones de los docentes de la Unidad Educativa Particular Luz y Libertad, enfocado en estrategias para: Tiempo y organización del trabajo, Gestión del desempeño, Digitalización y Seguridad y salud en el trabajo.

**Palabras claves:** estrés laboral, factores psicosociales, riesgo psicosocial, teletrabajo, Covid19, docentes.

Work stress in telework activities due to Covid-19, in teachers of the “Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la Ciudad de Esmeraldas”

## ABSTRACTS

Due to the Covid19 pandemic, the Ministry of Education in Ecuador determined that the administrative staff and teachers of educational institutions should carry out their work through the telework modality, which is why teachers had to adapt their homes very quickly to carry out the tasks. activities in virtual form, turning the use of technologies and the management of educational platforms into a work stress factor because most teachers were not adapted to the technological age. The present investigation was carried out with the purpose of identifying the working conditions in which the teachers of the Luz y Libertad Educational Unit were carrying out telework activities due to Covid19 and to determine if they were experiencing stress levels. The methodology used was descriptive-transversal with a quantitative approach with a descriptive scope. The population was made up of 20 teachers to whom the Karasek Occupational Stress Questionnaire and the Telework / Covid 19 Labor Stress Survey were applied. The results showed the following stressors in telework activities: use of cell phones to teach classes, not counting with a computer, sharing their technological equipment with family members, increased workload, inadequate places to telework, extending working hours to complete educational work, generating greater physical and mental fatigue that have resulted in depression, overwhelm, lack of concentration and worries. These negative teleworking conditions due to Covid19 have generated that 85% of the teachers evaluated experience a moderately high level of stress, affecting their health and job performance. Finally, it was considered necessary to properly manage a plan of preventive strategies that allow improving the conditions of the teachers of the Luz y Libertad Private Educational Unit, focused on strategies for: Time and work organization, Performance management, Digitization and Safety and health in the job.

**Keywords:** work stress, psychosocial factors, psychosocial risk, teleworking, Covid19, teachers.

## INDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	i
Tribunal de graduación .....	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	iii
Certificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstracts .....	viii
Índice de tablas .....	xi
Indice de figuras.....	xi
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
Presentación del tema de investigación .....	1
Planteamiento del problema .....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos.....	5
<b>CAPITULO 1. MARCO TEORICO.....</b>	<b>6</b>
Fundamentación teórico – conceptual .....	6
1.1.1 Teletrabajo.....	7
Frecuencia del teletrabajo en el mundo .....	11
1.1.2. Estrés .....	14
1.1.3. Estrés laboral .....	15
1.1.4. Metodología de evaluación del estrés laboral.....	19
1.1.5. Cuestionario de estrés laboral de Karasek .....	20
1.2 Antecedentes (revisión de estudios previos).....	21
1.3 Fundamentación Legal.....	24
<b>CAPITULO 2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>28</b>
2.1. Tipo de estudio .....	28

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables.....	28
2.3 Población y muestra.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos.....	31
2.5. Análisis de datos.....	34
<b>CAPITULO 3. RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
3.2. Cuestionario de estrés laboral – Karasek.....	48
3.3. Recomendaciones para los estresores laborales.....	50
<b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN .....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones .....	57
Referencias bibliográficas.....	58
Anexos .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición conceptual y Operacionalización de las variables .....	29
Tabla 2 Definición conceptual y Operacionalización de variable “Estrés laboral” .....	30
Tabla 3 Población de docentes de la Unidad Educativa “Luz y Libertad.....	31
Tabla 4 interpretación estrés laboral cuestionario KARASEK .....	34
Tabla 5 Recomendaciones para estresores laborales .....	50

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Se detallan las condiciones y recursos para el teletrabajo.....	36
Figura 2. Se identifican los equipos usados para el teletrabajo .....	36
Figura 3. Se identifican las áreas para realizar el teletrabajo.....	37
Figura 4. Condiciones de iluminación para el teletrabajo .....	37
Figura 5. Tiempo de actividad en teletrabajo .....	38
Figura 6. Horas al día en teletrabajo .....	38
Figura 7. Teletrabajo en fines de semana .....	39
Figura 8. Conflictos y problemas en el teletrabajo. ....	39
Figura 9. Apoyo social para el teletrabajo .....	40
Figura 10. Interés por el docente .....	41
Figura 11. Retroalimentación del desempeño docente .....	41
Figura 12. Habilidades para el teletrabajo .....	42
Figura 13. Exigencia de uso de TICS en teletrabajo.....	43
Figura 14. Autonomía en el uso de TICS en teletrabajo.....	44
Figura 15. Apoyo de la empresa en el uso de TICS en teletrabajo.....	45
Figura 16. Afectaciones psicológicas por el teletrabajo .....	46
Figura 17. Consecuencias para la salud .....	47
Figura 18. Resultados Control sobre el trabajo –Karasek .....	48
Figura 19. Resultados Demandas Psicológicas -Karasek .....	48
Figura 20. Resultados Apoyo Social -Karasek .....	49
Figura 23. Se identifican los niveles de estrés ocasionados por el teletrabajo. ....	49

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del tema de investigación**

El término teletrabajo nació en el sector petrolero en 1970 gracias a Jack Nilles quien planteó la necesidad de conectar en forma remota a los trabajadores cuando estos se encontraban fuera de las instalaciones, lamentablemente esta iniciativa no surgió debido al escaso desarrollo en la tecnología de la información y comunicación (TIC), y porque no todos los trabajadores tenían computador y señal satelital. En términos generales teletrabajo se caracteriza por ser un tipo de trabajo que se realiza a distancia utilizando medios telemáticos sin la presencia física del trabajador en el habitual centro de labores o instalaciones de la empresa para la que labora (Nilles, 1973).

El teletrabajo es una modalidad laboral que permite que un trabajador pueda ejecutar sus actividades desde cualquier otro lugar que no sea la oficina o centro de trabajo, a través del uso de las TIC, internet y equipos tecnológicos. Un aspecto fundamental para que el teletrabajo se implemente en una organización es la voluntariedad (Adler y Maerquardt, 2005).

En Ecuador, el Ministerio del Trabajo define al teletrabajo como la prestación de servicios lícitos y personales, con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora (Ministerio del trabajo, 2019).

El teletrabajo se familiarizó en el mundo laboral a partir de diciembre del 2019 con la llegada del virus SARS-CoV-2 al que posteriormente se lo denominó Covid19. Este virus tuvo su origen en China y por la rapidez de los contagios se propagó rápidamente a nivel mundial, razón por la cual la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calificó como pandemia. Para evitar la propagación del Covid19 e incrementar el número de personas contagiadas los países implementaron el teletrabajo en la mayoría de los sectores laborales con la finalidad de que los trabajadores desde el hogar cumplan con sus actividades a través del uso de TIC y así limitar la presencia de personas en las calles (UTPL, 2020).

Según el Art. 4 del Acuerdo Ministerial Nro. 2020-00020-A impulsado por el Ministerio de Educación del Ecuador (MINEDUC, 2020), el personal administrativo y docentes de las instituciones educativas a nivel nacional deben realizar sus labores mediante la modalidad de teletrabajo, para lo cual debían impartir clases en forma virtual empleando la tecnología actual, con la finalidad de continuar con el año lectivo.

Debido a la rapidez con la que fue implementado el teletrabajo, el personal docente se enfrentó a nuevos retos para realizar las actividades de manera virtual, convirtiéndose el uso de las tecnologías y manejo de las plataformas educativas en un factor de estrés debido a que la mayoría de docentes no estaban adaptados a la era tecnológica por su complejidad, a estas situaciones se agrega la dificultad para procesar la cantidad de información solicitada por las unidades educativas e inquietudes de los alumnos y padres de familia; razones por la cual el teletrabajo como nueva modalidad laboral en la educación y los posibles efectos de estrés laboral en los docentes son objeto de estudio en el campo de la prevención laboral.

El estrés laboral afecta negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores lo que repercute en la eficacia de las entidades para las que trabajan, ya que un trabajador estresado suele ser más enfermizo y normalmente se encuentra poco motivado para desarrollar sus actividades diarias. Al tener en consideración el estrés laboral por teletrabajo, Barrera (2019) afirma que la relación entre el estrés y el teletrabajo se puede presentar debido a que gran porcentaje de trabajadores tienen una dificultad de adaptación con las tecnologías disponibles.

De acuerdo con información obtenida en la secretaría de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas, es una institución educativa dedicada a brindar servicios de enseñanza a nivel Inicial, Básica y Bachillerato; la entidad se encuentra comprometida con sus trabajadores, estudiantes, padres de familia y con todas las personas que integran la comunidad educativa, en un ambiente de confort mediante la implementación de planes y programas en seguridad, salud y medio ambiente ajustados a la normativa legal nacional vigente.

Del mismo modo, promueve la dotación de recursos económicos, humanos y tecnológicos necesarios para identificar, controlar y reducir técnicamente las condiciones y actos sub-

estándar que generan accidentes laborales y afectación a la salud del personal docente, administrativo y alumnos a través del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional.

A consecuencia del Covid19 y el teletrabajo como nueva modalidad laboral, los docentes tuvieron que adaptar sus hogares con gran rapidez para realizar las actividades en forma virtual, aunque existen personas que aún no logran esta adaptación, razón por la cual es necesario que las instituciones educativas identifiquen las condiciones en las cuales los docentes realizan estas actividades, ya que como se mencionó anteriormente, esta información permite identificar los aspectos negativos del teletrabajo y prevenir afectaciones psicológicas en los docentes.

Por tal motivo, la presente investigación pretende identificar si las condiciones de teletrabajo debido a la crisis sanitaria por el Covid19 están generando estrés en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica “Luz y Libertad”.

### **Planteamiento del problema**

La crisis sanitaria debido al Covid-19 generó consecuencias significativas en la salud de la población a nivel mundial, afectó la economía de los países y desencadenó una crisis social ante lo cual los gobiernos adoptaron diferentes medidas, en el sector laboral se estableció el teletrabajo como mecanismo para sostener a las organizaciones permitiendo que sus trabajadores continúen desde casa con sus actividades laborales y sostener la economía de los países.

En este sentido el Ecuador no estuvo exento de estas medidas y a través del Acuerdo del Ministerio del Trabajo MDT 076-2020 se estableció que los sectores públicos y privados puedan adoptar la modalidad de teletrabajo para garantizar la salud de los trabajadores durante la crisis sanitaria, por tal motivo los trabajadores de los sectores del país retomaron sus actividades bajo la modalidad de teletrabajo y esto incluye al sector de la educación con la finalidad de continuar con el año lectivo y no perjudicar a los estudiantes.

De acuerdo con Rubbini (2012), en la modalidad de teletrabajo se presentan en gran medida riesgos psicosociales a causa de los horarios imprecisos, aumento de la carga laboral y un incremento del ritmo de trabajo que puede afectar la condición personal y de salud de los docentes.

Para López y Neira (2019) el estrés laboral, es un riesgo psicosocial al que pueden estar expuestos los docentes durante el teletrabajo, ya que los principales síntomas como el agotamiento, la dificultad para concentrarse, los dolores de cabeza o la ansiedad podrían ya estar presentándose, provocando así efectos negativos en su salud.

En este orden de ideas, la problemática que persiguió el presente trabajo de investigación pretende identificar las condiciones laborales negativas del teletrabajo existentes en las actividades docentes las cuales pueden generar estrés laboral en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad.

Ante las consideraciones expuestas, para el desarrollo del presente estudio se formuló el siguiente problema de investigación enfocado en la emergencia sanitaria provocada por el Covid19, las disposiciones emitidas por el ministerio de educación para laborar en teletrabajo y la forma emergente en la que los docentes realizaron sus actividades con las condiciones de su hogar; en la presente investigación se planteó la siguiente interrogante: ¿Las actividades de teletrabajo, debido al Covid-19, están generando estrés laboral en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad?

## **Justificación**

La investigación presenta carácter innovador porque no se ha realizado una evaluación de estrés laboral en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad durante las actividades de teletrabajo debido a la crisis sanitaria del Covid19, esto permitió analizar la problemática, contribuir con datos actualizados y proyectar soluciones a futuro. Relevancia social debido a que pone en evidencia las causas y efectos del problema en el personal e instituciones educativas, permitiendo la toma de decisiones y mejora de las condiciones de teletrabajo.

El propósito de la investigación fue identificar las condiciones laborales en la cual los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad se encuentran realizando las actividades de teletrabajo debido a la crisis sanitaria por el Covid19 con la finalidad de identificar si estas condiciones pueden ser negativas y generar en los docentes estrés laboral, posterior a los resultados identificados se plantearan acciones para mejorar las condiciones del teletrabajo y por ende ayudar a los docentes en las actividades de enseñanza a los estudiantes de la institución.

Con los resultados obtenidos del proceso investigativo y la posible identificación de niveles de estrés, se plantearon algunas recomendaciones que permitan enfrentar de manera adecuada las causas del estrés que se han generado en los docentes con la implementación del teletrabajo en tiempos de pandemia.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el nivel de estrés laboral en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas a consecuencia de las actividades de teletrabajo por Covid-19.

### **Objetivos específicos**

- Identificar las condiciones laborales negativas (estresores laborales) presentes en las actividades de teletrabajo por Covid19 en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad.
- Conocer el nivel de estrés laboral en los docentes debido al teletrabajo por Covid19.
- Establecer recomendaciones a las condiciones laborales negativas (estresores laborales) identificadas en las actividades de teletrabajo en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad.

# CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1 Fundamentación teórico – conceptual

La investigación referida al estrés laboral por teletrabajo, tuvo en consideración varias fuentes teóricas publicadas con anterioridad. Se describe en este apartado, diferentes teorías y métodos que orientaron la realización de la investigación y sirvieron de fundamento para una adecuada descripción.

Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta (Holmes y Rahe, 1967). Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido como respuesta, como estímulo y como interacción. En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto (Lazarus y Folkman, 1986). De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables contextuales propias del ámbito laboral, variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés.

Uno de los modelos más usados es el denominado de ambiente social de French y Kahn (1962), propuesto por el Instituto para la Investigación Social de Michigan, a partir de trabajos dirigidos a determinar las consecuencias del trabajo en la salud, propone cuatro elementos fundamentales en el proceso que tiene como resultado final el estrés. Estos son

las condiciones físicas y sociales objetivas, la percepción subjetiva del contexto objetivo, el repertorio de respuestas del trabajador y las consecuencias en la salud física y mental.

Del mismo modo se tomó en consideración el modelo de las demandas, restricciones y apoyo de Karasek (1979), denominado también modelo de tensión en el trabajo), el que sigue gozando en la actualidad de gran vigencia, siendo numerosos los estudios y programas de intervención que se basan en esta teoría.

El autor plantea como variable dependiente estudiar la satisfacción personal que el sujeto vivencia en su ámbito laboral. Se considera que el estrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral. Cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el sujeto está bajo condiciones estresantes en su trabajo.

Si se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto en el ámbito laboral, aumenta la posibilidad de explicar el estrés. Las combinaciones entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes tanto en las consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés (Karasek, 1979).

### **1.1.1 Teletrabajo**

El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización de las actividades laborales utilizando las tecnologías de la información y comunicación en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos (Bruselas, 2002).

Sin embargo, Verdú (como se citó en Pérez, 2010), menciona que se considera teletrabajador a la persona que está sujeta a las computadoras para superar la limitación temporales y espacios del teletrabajo, haciendo más flexible la ubicación del trabajo. Es importante tener en cuenta que el teletrabajador debe cumplir unas ciertas características, como organización, autodisciplina y habilidades tecnológicas, para asegurar productividad y eficiencia en el trabajo.

El Ministerio de Trabajo del Ecuador (2016) define al teletrabajo, como:

La prestación de servicios lícitos y personales, con relación a la pertenencia de carácter, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde se labora. Es la prestación de servicios con relación de dependencia, de carácter no presencial, en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, fuera de las instalaciones del lugar donde labora. La misma que se alinea a la política de trabajo que busca generar un entorno laboral inclusivo y que garantice el cumplimiento de derechos y obligaciones. (p.48)

Conforme a las definiciones expuestas anteriormente, el teletrabajo se considera como una alternativa moderna de realizar el trabajo; aunque haya existido desde hace mucho tiempo, con la aparición de la pandemia del Covid19, pudo ser utilizada con una mayor notoriedad y frecuencia, especialmente en el área educativa.

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT) el teletrabajo es aquella labor que se realiza en un lugar alejado de las instalaciones de una organización, utilizando para ello las tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas de conexión para realizar la labor correspondiente.

Según Olivares y Villalobos (2020) en la Guía de implementación del teletrabajo, esta modalidad laboral presenta las siguientes características:

- La primera es cuando se lleva a cabo fuera de la organización en el cual se encuentran centralizados todos los procesos, el teletrabajo se lo realiza desde cualquier lugar que cuente con plataformas virtuales facilitando que el trabajador no acuda a la empresa. Tiene el objetivo de mantener un justo equilibrio entre la flexibilidad y la seguridad en la organización del trabajo.
- La segunda característica, es la utilización de las tecnologías de comunicación (internet, videoconferencias, telefonía móvil, etc.) y plataformas digitales para desarrollar el trabajo sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones. La idea es compatibilizar la vida familiar con la laboral de los trabajadores.

- La última característica del teletrabajo, está relacionada con un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas. Implica autonomía para organizar el trabajo y los tiempos asociados a él, mejorando la productividad y competitividad de las empresas (Guía Implementación del teletrabajo, 2020).

Las características expuestas anteriormente permiten establecer que el teletrabajo presenta varios beneficios, ya que con la utilización de la tecnología e internet las personas pueden realizar una labor sin la necesidad de estar en las instalaciones de las empresas. Genera una mayor autonomía en el desarrollo de la gestión de los colaboradores en un entorno laboral moderado.

Según Olivares y Villalobos (2020) en su Guía de Implementación del Teletrabajo presenta los siguientes beneficios:

- Control y seguimiento permanente del desarrollo de las tareas programadas a través de las herramientas tecnológicas.
- Procesos descentralizados pero interconectados.
- Mejora el ambiente de su vida personal, genera autodisciplina y autonomía a través de la flexibilidad laboral.
- Facilita la conciliación familiar y laboral.
- Ahorros en tiempos y costos por desplazamiento entre hogar y oficina.
- Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.
- Optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.

## **Condiciones para el teletrabajo dentro de la vivienda**

Es evidente que una vivienda no está preparada para ser un lugar de trabajo y el hecho es que la mayoría de los teletrabajadores laboran desde su casa. De acuerdo con un informe del Gobierno de la Rioja (2016), se deben considerar una serie de medidas para la prevención de riesgos de accidentes y/o afectación a la salud, entre las que se destacan:

- Habilitar una zona aislable dentro de la vivienda con suficiente espacio para contener los equipos y materiales de trabajo, de manera que ese espacio se dedique exclusivamente al teletrabajo.
- Es conveniente disponer de luz natural y que el ruido tanto externo como de la casa fuese el menor posible. Recordemos que el ruido puede ser un factor de estrés importante y que la luz natural ayuda a disminuir el riesgo de fatiga visual.
- Ordenar el espacio de la habitación para evitar caídas y golpes respetando los lugares de paso. Disponer el cableado eléctrico y telefónico de manera fija y de ser posible ubicarlo en las paredes para evitar accidentes.
- Vigilar la temperatura de la habitación, así como la ventilación. El control de la calidad del aire interior en ambientes en los que se desarrollan las actividades es importante a la hora de mantener la seguridad y la salud laboral.
- En ocasiones, la familia suele ser objeto de tensión de la persona tele trabajadora, puesto que el ámbito laboral y el familiar están unidos físicamente, razón por la cual es necesario buscar rutinas para el espacio y tiempo de trabajo que favorezcan la separación de la vida familiar y laboral disminuyendo la probabilidad de interrupciones.

Es importante acotar que, en la actualidad el teletrabajo es una nueva forma de innovación, ya que el uso de los dispositivos electrónicos está al alcance de la mayor parte de la población, la que se informa de las nuevas tendencias a través de las redes sociales; éstas son utilizadas para aumentar el índice de popularidad y venta de locales y sus productos, todas estas nuevas herramientas electrónicas y métodos de trabajo son conocidos en la actualidad como teletrabajo ya que se las realiza a través de un ordenador o de un dispositivo móvil para realizarlo.

Sin embargo, a pesar de los beneficios que surgen del teletrabajo, resulta importante que se reconozcan los efectos negativos en la salud que tiene el uso de TIC para desarrollar el teletrabajo. Dificultades en las conexiones, problemas al no contar con equipos suficientes para el trabajo, afectaciones a la visión, la espalda, entre otros, son aspectos que generalmente están afectando a los docentes tele trabajadores.

### **Frecuencia del teletrabajo en el mundo**

Las cifras basadas en estudios realizados hace tres años señalan que el teletrabajo en Europa está bien implantado y países como Dinamarca y Suecia superan el 30% de teletrabajadores y los Países Bajos bordean dicha cifra; la menor frecuencia se registra en Italia con 7%. En América, el teletrabajo también está establecido en Estados Unidos, incluso existen empresas multimillonarias americanas con el 90% de prácticas de teletrabajo. Otros países donde ya cobra importancia son Costa Rica, Ecuador y un caso especial es Colombia al ser el país latinoamericano que más destaca (MINTEL, 2017).

En el Ecuador el teletrabajo es casi desconocido, previo a la emergencia sanitaria por Covid19 solo el 3,26% de los trabajadores usaba internet para realizar sus actividades laborales. Basándose en este precedente demográfico se puede comprender el impacto en la productividad empresarial que sufrió el país en los meses de la pandemia. Actualmente en nuestro país, existen 436.055 teletrabajadores de un total de 6.307 empresas privadas e instituciones públicas que adoptaron esta modalidad laboral. El Ministerio del trabajo impulsa el teletrabajo como una herramienta para reactivar la economía del país y precautelar la salud de los ecuatorianos (Ministerio del trabajo, 2021).

En el momento actual, es fundamental considerar la importancia de las nuevas formas de operación de los modelos de negocio, del marketing digital, de la administración de la tecnología e irnos adaptando a las nuevas condiciones. Fruto de la pandemia, estamos en un momento de innovación y generación de cambio, los cambios en las organizaciones y en el mundo moderno parten también de desarrollar nuestras capacidades, competencias y generar nuevos procesos de aprendizaje; en este sentido, las competencias de liderazgo

para trabajar con equipos remotos, desde los aspectos educativos y de aprendizaje de los seres humanos es fundamental.

Según las consideraciones expuestas, se podría considerar de forma personal que el teletrabajo bajo las condiciones de crisis sanitaria por el Covid-19, está generando efectos psicológicos en los trabajadores afectando a cada persona en forma diferente a nivel conductual, físico o emocional. El presente trabajo de investigación estuvo enfocado en el ámbito del impacto negativo que ha generado el teletrabajo en los docentes debido a que es la primera vez que tienen que dictar clases virtuales y sin tiempo para un aprendizaje o adaptación.

De acuerdo al primer estudio realizado por Wang, Pan, Wan y Tan (2020), se analiza el impacto psicológico de la cuarentena por Covid19 en China, el teletrabajo en confinamiento presenta dos elementos fundamentales que afectan el bienestar físico y psicológico en los trabajadores, el primero es la pérdida de hábitos y rutinas caracterizado por hábitos poco saludables como malos hábitos alimenticios, patrones de sueño irregulares, sedentarismo y mayor uso de TIC, y el segundo es el estrés que provoca en el tele trabajador como respuesta ante estas circunstancias negativas.

Las condiciones que acompañan a una pandemia incluyen distintas fuentes de estrés para las personas. Los estudios sobre situaciones de estrés y emergencias permiten resumir las principales variables implicadas en el impacto psicológico como las siguientes: el miedo a la infección por virus y enfermedades, la manifestación de sentimientos de frustración y aburrimiento, no poder cubrir las necesidades básicas y no disponer de información y pautas de actuación claras (Brooks et al., 2020) o la presencia de problemas de salud mental previos o problemas económicos. (Wang, Pan, Wan y Tan, 2020, p.88)

También el estigma y rechazo social en el caso de personas infectadas o expuestas a la enfermedad puede ser un desencadenante de una peor adaptación. El grado de impacto dependerá de varios factores. La población que ha vivido una cuarentena durante enfermedades pandémicas es más propensa a presentar trastorno de estrés agudo y de adaptación y dolor (el 30% con criterios de trastorno de estrés postraumático). (Sprang y Silman, 2013, p.56)

El estudio realizado en 1.210 personas evidenció que el 53% presentaba un impacto psicológico moderado-grave ante esta situación, el 16% refería síntomas depresivos entre moderados o graves, el 28% síntomas de ansiedad moderada o grave y el 8% niveles de estrés moderado o grave. Para la mayoría, la principal preocupación (75%) fue que sus familiares se contagiaran de coronavirus. (Wang, Pan, Wan y Tan, 2020, p.89)

Se puede acotar que, según los datos mostrados anteriormente, se evidencia que la pandemia ha traído consigo una gran cantidad de dificultades en las personas que desarrollan laborales durante la pandemia. En este periodo de crisis, los trabajadores que laboran por medios virtuales han sufrido de diferentes afectaciones psicológicas y de estrés que merman su rendimiento y afectan su salud.

En otro estudio realizado por Liu (2020) con residentes de Wuhan y ciudades cercanas realizado un mes después de que se declarara el brote de Covid-19, hallaron una prevalencia de síntomas de estrés postraumático del 7%. Un mes después se realizó el estudio en 2.091 personas, hallando un incremento de síntomas de estrés postraumático agudo del 4,6%.

Para entender los efectos psicológicos en los trabajadores a consecuencia del teletrabajo, es importante analizar los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo en las actividades laborales.

De acuerdo con Félix y Pérez (1994), los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud física, psíquica o social del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Para Moreno (2011) son factores de riesgo psicosocial, las condiciones negativas de la organización que tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, o cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, así mismo cuando actúan como factores desencadenantes de

la tensión y el estrés laboral, definiendo como ejemplo la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos.

De acuerdo con lo expresado, se puede acotar que los factores psicosociales suelen ser el origen de ciertas conductas e inadecuadas actitudes que no permiten un adecuado desarrollo de trabajo y por ende, perjudican la salud y el bienestar de los trabajadores. Es de suma importancia controlar los riesgos psicosociales para evitar afectaciones de salud y desarrollo del trabajo de los colaboradores.

Según la OIT los factores de riesgo psicosocial, son aquellos factores de riesgo para la salud del trabajador que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas como estrés, y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2015).

### **1.1.2. Estrés**

En general, podría considerarse al estrés como una respuesta fisiológica natural del ser humano, que actúa como un mecanismo de defensa que prepara el organismo para hacer frente a situaciones nuevas con un nivel de exigencia superior o percibida como una amenaza. El problema se da cuando la respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud a medio y largo plazo, razón por la cual la OIT y la OMS no dudan en señalar al estrés como la epidemia del siglo XXI.

Según McGrath (1976) el estrés es el resultado de las demandas ambientales que exceden las capacidades y recursos de la persona, pudiendo afectar su salud. De su parte, McEwen (2000), define al estrés como una amenaza supuesta o real que sufre un individuo a su integridad psicológica o fisiológica que se deriva de una respuesta conductual.

En función de las definiciones expuestas anteriormente, se pueden relacionar aspectos en los que se evidencia que, en un momento determinado, el organismo de las personas no puede hacer frente a situaciones que sobrepasan su capacidad. Es de suma importancia tener en consideración las alertas y alarmas del estrés en las personas ya que, si no se controla el estrés, la salud puede verse afectada seriamente.

Según el criterio de Melgosa (1995), el estrés no se presenta de manera repentina, el organismo de todas las personas tiene la capacidad para detectar señales desde el momento que se presentan, definiéndola en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. La fase de alarma es el aviso principal manifestado por reacciones fisiológicas cuando se percibir la situación. De su parte Bensabat (1987) considera que, en el caso que el estrés prolongue su presencia superando la fase de alarma, la persona empieza una etapa denominada resistencia, en la que se esfuerza por enfrentar la situación, pero no puede con ella, siendo la segunda fase del estrés y finalmente se presenta la fase de agotamiento con presencia de fatiga, depresión, ansiedad, considerada como la etapa final del estrés.

### **1.1.3. Estrés laboral**

El estrés laboral es el conjunto de exigencias psicológicas que se presentan para una persona en su lugar de trabajo, generalmente se refieren a los niveles de trabajo, presión de tiempo, atención recibida, interrupciones que no se circunscriben al trabajo intelectual sino a todo tipo de trabajo. El estrés laboral conlleva a un cansancio físico y mental, provocado por la falta de tiempo para cumplir una tarea asignada, la vida agitada, la presión por cumplir con metas de trabajos y los objetivos impuestos por la institución incitan a que los trabajadores se esfuercen, tanto intelectualmente como físicamente, debido a las extensas jornadas de trabajo (Karasek, 1979).

El estrés laboral es probablemente el riesgo psicosocial que se presenta en la mayoría de los trabajadores independiente de la actividad que desempeñen, porque actúa como respuesta ante los factores de riesgo psicosocial. La Comisión Europea define al estrés laboral como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza

por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (INSST, 2010).

Según las definiciones expuestas anteriormente, se puede acotar que el estrés laboral se produce generalmente por una excesiva presión que se presenta en el lugar de trabajo. Se presenta un desequilibrio entre la exigencia del trabajo y la capacidad de los recursos que se tienen para enfrentarla.

Para la OIT (2016), el estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo que perjudica a la producción al afectar a la salud física y mental de los trabajadores. El estrés laboral es uno de los principales problemas que encontramos en muchos países. Los efectos negativos del estrés se manifiestan de muchas formas y pueden incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales.

El estrés laboral es originado por los agentes estresores, definidos como las diversas exigencias del ámbito laboral que perturban la rutina cotidiana de trabajo, como ejemplo se puede mencionar la complejidad en la ejecución de una tarea, ocasionando que el trabajador no se sienta competente para realizarlo o demuestre un bajo compromiso de responsabilidad. En la generación del estrés laboral intervienen los factores familiares como relaciones conyugales, relaciones con los hijos, educación de los hijos, cuidado de familiares enfermos, con discapacitado de la tercera edad, convivencia con personas desempleadas y los factores personales como la edad, motivación, personalidad, género, entre otros (Comin, De la Fuente y Gracia, 2016).

Es importante acotar de forma personal que, los síntomas que presenta el estrés laboral pueden ser notados desde una presentación de mal humor hasta situaciones de depresión grave, por lo general siempre acompañada de agotamientos y debilidades físicas.

A continuación, de acuerdo con el criterio de Salanova (2015), se describen los principales estresores laborales:

Carga mental, si la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo es percibida por el individuo como excesiva

producirá una fatiga psicológica. Control sobre el trabajo, es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar, la cual se determina por varios elementos como: autonomía, iniciativa propia, responsabilidad. Factores dependientes de la organización del trabajo. Jornada laboral, turnos, fijo o nocturno, que puedan afectar la vida privada del trabajador, actividades extra laborales y de relación social, produciendo disminución de la motivación y comunicación con los demás. (p.81)

De acuerdo con información publicada por la Unidad de Condiciones y Medio Ambiente de La Dirección de Trabajo (2001), el desarrollo tecnológico y estructura de las organizaciones ha incrementado la incidencia del estrés laboral en los trabajadores convirtiéndose en un factor que favorece el desarrollo enfermedades. El estrés laboral se presenta cuando el trabajador no puede generar una respuesta adecuada ante la demanda de trabajo o cuando se presentan dificultades para adaptarse a los estímulos que le rodea en el entorno laboral, desencadenando manifestaciones físicas, psicológicas y conductuales. Estas dificultades son percibidas por el organismo como amenazas o situaciones peligrosas ante la integridad física o psicológica del individuo

Es necesario acotar de forma personal que, las causas que generan el estrés laboral deben estar adecuadamente identificadas y administradas tanto por los administradores como por los trabajadores que pueden padecerlas. Se requiere disminuir la excesiva responsabilidad de trabajo, aminorar las cargas, gestionar y mejorar las relaciones humanas problemáticas y tener la mayor satisfacción posible de las condiciones laborales.

Sánchez (2018), manifiesta que el estrés laboral provoca enfermedades como músculo esqueléticos y cardiovasculares, depresiones, hipertensión, puede causar trastornos mentales, ansiedad, depresión, esquizofrenia y estrés postraumático ocasionado por situaciones violentas o traumatizantes que pueden estar involucradas por una situación laboral.

Para Martínez y Díaz (2007), entre los efectos psicológicos producidos por el estrés laboral se encuentra un bajo ritmo de actividad laboral, sensación de ansia por la acumulación de tareas o el incumplimiento de metas por mala gestión en la organización,

dificultad del grado de concentración, con frecuentes lagunas mentales, la sensación de olvido y desorientación produce severos trastornos físicos.

El estrés laboral produce manifestaciones como: temblores en las extremidades, nervios excesivos, ausencia de apetito, excesiva conmoción emocional, fobia, ansiedad o problemas con el sueño que conducen a la depresión y la insensibilidad de sentimientos de personalidad. Incluso pudiendo tener hasta rupturas en las relaciones interpersonales y/o familiares, depresión o incluso un efusivo cambio de estado de ánimo o dependencia alcohólica. El comportamiento de cada persona se establece dentro de un ambiente laboral de la respectiva organización a la que pertenece. Entendiéndose que la persona se comporta de cierta manera dependiendo también del clima laboral que lo rodea y no solo por su forma de ser o por sus aspectos sociales y culturales (Martínez y Díaz, 2007).

Con las consideraciones expuestas anteriormente, es recomendable que las organizaciones pongan de manifiesto estrategias para distinguir síntomas en las personas que están pasando por etapas de estrés laboral. Los estados de ánimo, muestras de alejamiento y depresión, problemas para relacionarse con sus compañeros, entre otros síntomas, deben prender las alarmas y exigir la presentación de planes que ayuden a un efectivo tratamiento de estas condiciones.

El escenario laboral actual, en el cual los trabajadores se vieron en la necesidad de desarrollar habilidades para el manejo de los dispositivos o las aplicaciones informáticas que les permita desenvolverse de manera óptima en las actividades de teletrabajo, ha generado un riesgo psicosocial denominado tecnoestrés, entendido como un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro, condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un elevado nivel de aceleración psicofisiológica no satisfactoria y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC (Salanova, 2015).

Las principales manifestaciones del tecnoestrés se detallan a continuación:

- Tecno ansiedad, es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, al sentir tensión

y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que experimenta pensamientos negativos sobre la propia capacidad y la efectividad de las tecnologías. Un tipo específico de tecno ansiedad es la tecno fobia que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC (Jay, 1981).

- Tecno fatiga, se caracteriza por sentimientos de cansancio, agotamiento mental y cognitivo, debido al uso excesivo y constante de TIC para realizar sus actividades laborales. Un tipo específico de tecno fatiga es la intoxicación, definida como la falta de habilidad para procesar toda la información que recibe por los diversos canales de comunicación (Salanova, Llorens y Cifre, 2006).
- Tecno adicción, definido como la necesidad incontrolable a utilizar TIC en todo tiempo, en todo momento, en todo lugar, cuando se encuentra con otras personas y utilizarlo durante largos períodos de tiempo. Un tipo específico de Tecno adicción es la nomofobia, manifestada por la sensación de ansiedad cuando no puede disponer de celular, internet, datos o señal (Salanova, Llorens y Cifre, 2006).

De acuerdo con las consideraciones expuestas anteriormente, se acota de forma personal que el estrés laboral perjudica tanto al trabajador como a la empresa. En el trabajador hay dos grandes efectos negativos que se producen, físicos y psíquicos cuyas consecuencias pueden ser de corta, mediana o larga duración.

#### **1.1.4. Metodología de evaluación del estrés laboral**

De acuerdo con Vega (2018), para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo; determinadas características Individuales que hacen que dichas condiciones se puedan percibir como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral y/o bienestar físico o psíquico; y los efectos del estrés que en este caso se traducirán en decremento de la productividad. Incremento de la rotación, absentismo y accidentes, y costes derivados de la pérdida de salud.

Entre los métodos utilizados en la evaluación del estrés laboral, se mencionan:

- Listas de chequeo que tratan de ofrecer una visión genérica de los distintos ámbitos de una organización que pueden ser origen de estrés y de los posibles estresores que en ella se podrían encontrar. La ventaja de su aplicación es que no hacen falta conocimientos especializados, siendo muy recomendables para que los propios trabajadores las utilicen para su puesto de trabajo.
- Cuestionarios y escalas sobre el estrés en el lugar de trabajo que permiten obtener datos sobre la forma en que los trabajadores perciben sus condiciones de trabajo.
- Inventarios sobre las características personales, así como cuestionarios y escalas sobre las formas de afrontamiento en las que se evalúan diferentes estrategias de afrontamiento ante un acontecimiento estresante. (Vega, 2018).

#### **1.1.5. Cuestionario de estrés laboral de Karasek**

Para analizar el estrés laboral se recurre al método Karasek que fue realizado por Robert Karasek y otros autores en 1979, explican las dimensiones que contiene, sus interacciones y los datos requeridos sobre la exposición en trabajadores (Karasek, 2018).

Este modelo o también llamado de demanda-control-apoyo social produce una reflexión acerca de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores. Su objetivo expresa reflexiones acerca de cómo la salud se puede ver afectada por situaciones externas a las horas activas de trabajo, es decir que no solo las actividades laborales perjudican, sino que los elementos sociales, culturales contribuyen en cierta proporción (Martínez, 2001).

Para Martínez (2001), da respuestas a cuestiones que se relacionan, describen y analizan situaciones laborales en las que los estresores son crónicos. Ha sido el modelo más influyente dentro del ámbito laboral, estrés y enfermedad desde mediados de los 80 y presenta una mejor aclaración científica sobre los efectos de la salud.

Las dimensiones que estudian son: la demanda que analiza la exigencia psicológica que el trabajo compromete a la persona. El control es un recurso para moderar las demandas del trabajo, con un control continuo, el estrés se anularía, sin importar la cantidad de demandas que haya. Se refiere al cómo se trabaja y se compone de autonomía y desarrollo de habilidades. La primera se trata de la influencia que tiene un trabajador en las decisiones laborales, control sobre sus actividades; la segunda se refiere al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo, etc. Según su creador, se trata de recursos u oportunidades que la organización proporciona al trabajador (Martínez, 2001).

Bajo las bases teóricas expuestas, es importante acotar que el modelo de Karasek predice riesgo de enfermedad vinculado al estrés y la relación con el comportamiento activo/pasivo. Se diferencia de otros modelos observa si el ambiente de trabajo productor de estrés plantea exigencias y limita las capacidades de respuesta de la persona.

## **1.2 Antecedentes (Revisión de estudios previos)**

En función de la correcta ejecución del proceso investigativo, se consultaron varias fuentes de información como artículos de revista e investigaciones realizadas sobre el teletrabajo y su relación con el estrés laboral de docentes. Las principales fuentes de consulta se presentan a continuación.

Jiménez y Moreno (2013) desarrollaron una investigación en las empresas de Antioquía, Colombia con el objetivo de analizar el riesgo psicosocial, la relación con el teletrabajo y las consecuencias en la salud. Respecto a la metodología utilizada fue una investigación descriptiva y documental, en la que se analizaron varias alternativas teóricas que respondan al objetivo planteado. Como técnica principal para recolectar datos de en la investigación, se utilizó la entrevista semiestructurada, construida teniendo en cuenta la intencionalidad de la investigación referente a tres temas fundamentales, el teletrabajo, los riesgos psicosociales y las experiencias. Entre los principales resultados del estudio se evidenció que las empresas u organizaciones implementan el teletrabajo como respuesta a sus necesidades y formas de estructura. Uno de los principales problemas generadores de tensión, exceso de trabajo y ansiedad en los trabajadores tiene que ver con

no contar con plataformas y tecnología adecuadas. Finalmente se estableció que las empresas centran sus esfuerzos en prevenir y controlar riesgos físicos y ergonómicos, sin considerar factores de riesgo psicosocial presentes en el teletrabajo.

Chuco (2021), en su artículo efectos del teletrabajo como causa de estrés y la relación con género de los trabajadores, desarrollado con una metodología con enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, de tipo documental, con teorías de autores y criterios de trabajadores sobre el teletrabajo y su incidencia en el estrés, aplicando instrumentos como la guía de revisión documental y la entrevista a varios teletrabajadores. Entre los resultados del estudio se destaca que, el teletrabajo presenta ventajas como flexibilidad, autonomía, optimización de tiempo, entre otros; sin embargo, también tiene desventajas como conflictos entre el trabajo y la familia, dificultades tecnológicas, altos niveles de exigencia que pueden ser causas de estrés. En cuanto al género, la combinación de teletrabajo y vida familiar tiene un efecto negativo que se presenta con mayor incidencia en las mujeres que se ven abocadas por las tareas del hogar y las tareas del trabajo en casa.

Romero y Rugel (2020) plantearon como objetivo de su investigación, conocer las percepciones de los trabajadores residentes en el cantón Daule, sobre el teletrabajo en tiempos de pandemia del Covid-19. La metodología utilizada en el proceso investigativo tuvo un enfoque cualitativo, descriptivo y de campo, estableciendo como muestra a 15 teletrabajadores de una ciudadela del cantón Daule, a los cuales se aplicaron entrevistas que permitieron obtener la información que sustenta el presente estudio. Los resultados obtenidos dan cuenta que el teletrabajo es un método considerado invasivo en el microsistema de trabajadores por cuanto existen factores que afectan las relaciones de familia, dificultan el equilibrio entre el tiempo asignado a la familia y a las labores; se nota también la falta de condiciones y de reconocimientos a los trabajadores por su labor.

Escobar y Párraga (2020) en su artículo de investigación, cuyo objetivo fue analizar el estrés laboral en docentes de educación básica debido al cambio de modalidad de estudio presencial a virtual en la parroquia Abdón Calderón del cantón Portoviejo. Para llevar a cabo el estudio se utilizó una metodología de carácter cuantitativa bajo una perspectiva correlacional en la que se aplicó un cuestionario psicosomático de Hock y la escala de satisfacción de Warr en una población de 20 trabajadores. Los resultados evidenciaron que el 90% de los docentes experimentan estrés laboral en diferentes niveles, siendo las

mujeres las más afectadas. Del mismo modo se estableció que el estrés ha causado insatisfacción laboral entre los profesores por la disminución de los ingresos o se incumplido los pagos en las fechas previstas.

Torres (2020) en su investigación para evaluar la fatiga laboral por teletrabajo que se ha presentado durante el tiempo de pandemia en los docentes de la Unidad Educativa “Carlos Freile Zaldumbide”. La metodología de estudio fue descriptivo y transversal con el fin de establecer la presencia de fatiga por medio de la herramienta Test de Yoshitake aplicada a 18 participantes. Los resultados evidenciaron que el 61% de los docentes presenta algún tipo de fatiga, siendo el género femenino el que más se ha visto afectado por la situación; los factores que se identificaron como incidentes en la fatiga laboral fueron tensión y ansiedad por la emergencia sanitaria, agotamiento físico por la combinación de labores docentes con labores domésticas y por último agotamiento visual por la interacción constante con la computadora para realizar su trabajo.

En la investigación de Naranjo (2020) se planteó como objetivo evaluar el nivel de estrés laboral por el teletrabajo durante la pandemia del Covid-19 en los docentes de la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación en la Universidad del Azuay. La metodología investigativa fue de tipo cuantitativo y transversal, se utilizó la Escala de Apercepción de Estrés EAE de Fernández y Mielgo. Los resultados evidenciaron que los niveles de estrés son bajos a pesar de las afectaciones del teletrabajo, los docentes consideraron que ha sido una ventaja, debido a que tienen mayor tiempo para compartir con su familia y su carga horario fue disminuida en relación con las horas trabajadas de manera presencial en la entidad educativa. Se plantea al final del estudio una propuesta de seguimiento y control a los niveles de estrés que los docentes pudieran presentar a futuro, planificando estrategias que permitan estar preparados para contrarrestar los riesgos psicosociales derivados del estrés.

La investigación de Maza (2021) planteó como objetivo la identificación de los riesgos sobre salud ocupacional que se presentan en el teletrabajo de docentes en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. La metodología se orientó a un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo, de nivel descriptivo y cohorte transversal. El instrumento utilizado fue la encuesta, realizada de manera online a 76 docentes de educación superior. Los resultados evidenciaron que los docentes a

consecuencia del teletrabajo manifiestan fatiga laboral de forma, mental y física debido al aumento de la carga de trabajo y compartir las tareas del hogar junto a sus obligaciones docentes. Se evidenció además que, a pesar de tener una percepción de mayor trabajo con el teletrabajo, sus ingresos económicos se han visto disminuidos con estos nuevos procesos laborales.

El objetivo que presentó la investigación de Moreno (2021) fue evaluar los riesgos psicosociales que se presentan en los docentes que realizan teletrabajo en la Unidad Educativa Teodoro Kelly del cantón Durán. En cuanto a la metodología fue un estudio con enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo propositivo; se usó una ficha de registro como instrumento para la recolección de datos entre 26 docentes que prestan sus servicios en esta unidad educativa. Los resultados permitieron evidenciar que los docentes presentan un alto nivel de estrés, identificándose aspectos como depresión, ansiedad, dolores de cuello y espalda; los riesgos psicosociales se identificaron en aspectos como la carga de trabajo, relaciones y apoyo social, demandas psicológicas, participación, supervisión y tiempo de trabajo.

### **1.3 Fundamentación Legal**

A nivel nacional e internacional se han establecidos leyes y normas relacionadas al campo de la prevención de riesgos laborales de obligatorio cumplimiento para las instituciones, entidades u organizaciones públicas y privadas, con el fin de mejorar los ambientes de trabajo y promover en forma continua la prevención de riesgos laborales. Entre ellas se puede citar las siguientes:

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008), la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Art. 32)

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Art. 33)

Según el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo establecido mediante Decreto Ejecutivo 2393 por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS, 2012), en el Art. 11 se establecen las obligaciones de los empleadores públicos y privados en materia de prevención de riesgos laborales, se mencionan las siguientes:

1. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que afecten la salud y bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
2. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos (IESS, 2012).

Según el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Resolución 513 del IEES (2012), En el Capítulo IX sobre la prevención de riesgos laborales, artículo 53 se establecen los principios de acción preventiva detallados a continuación:

- a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

En el artículo 55, se establecen los siguientes mecanismos de acción técnicas para la prevención de riesgos laborales: Identificación de peligros y factores de riesgo, Medición de factores de riesgo, Evaluación de factores de riesgo, Control operativo integral, Vigilancia ambiental laboral y de la salud, Evaluaciones periódicas (IESS, 2012).

De acuerdo con la Normativa para la erradicar la discriminación laboral, Acuerdo Ministerial MDT- 082-2017 del IESS (2012), en el Art. 9 se determina que todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral (IESS, 2012).

Según el Acuerdo Ministerial nro. Mdt-2020-181 (2020), mediante Registro Oficial Nro. 229, del 22 de junio del 2020, Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria Derivada del Covid-19, se agrega un artículo sobre el teletrabajo:

Del teletrabajo. - no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral. La aplicación de esta modalidad no puede vulnerar derechos de las partes de la relación laboral y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación de trabajo. El empleador podrá optar por la modalidad de teletrabajo en cualquier momento de la relación laboral según la necesidad del negocio y/o la actividad que ejecute el trabajador. Esta modalidad podrá aplicarse en jornada completa o en jornada parcial, debiendo respetarse la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso, el pago de horas extraordinarias y suplementarias y los demás rubros previstos en el Código del Trabajo (Art 3).

De las herramientas para el teletrabajo. - El empleador deberá proveer los equipos, lineamientos e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. El trabajador será responsable del cuidado y custodia de las herramientas y/o equipos entregados, así como de la confidencialidad de la información otorgada para la ejecución del trabajo (Art 4).

Del derecho a la desconexión. - una vez finalizada la jornada de trabajo, el empleador garantizará el derecho a la desconexión del trabajador, el cual será de al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el tele trabajador, ni formular órdenes u otros requerimientos, salvo en el caso que se verifique una o más de las circunstancias previstas en el artículo 52 del Código del Trabajo. El trabajador tendrá derecho a mantener el tiempo de descanso que mantenía en la modalidad presencial, incluyendo el tiempo de almuerzo. (Art 5)

De la jornada y remuneración del teletrabajo. - la jornada de trabajo bajo esta modalidad no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo. La remuneración que perciba el teletrabajador no podrá ser menor al salario básico o los salarios sectoriales determinados para jornada completa ordinaria o su proporcional para jornada parcial, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo (Art 11).

De acuerdo con la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI, 2011) se establece en el capítulo de los derechos que las y los docentes del sector público tienen los siguientes derechos: Acceder gratuitamente a procesos de desarrollo profesional, capacitación, actualización, formación continua, mejoramiento pedagógico y académico en todos los niveles y modalidades, según sus necesidades y las del Sistema Nacional de Educación; Gozar de estabilidad y del pleno reconocimiento y satisfacción de sus derechos laborales, con sujeción al cumplimiento de sus deberes y obligaciones y Demandar la organización y el funcionamiento de servicios de bienestar social que estimule el desempeño profesional y mejore o precautele la salud ocupacional (Art. 10, literales. a, e, q.)

Dentro de una institución educativa el docente debe guiarse bajo parámetros propios de la región o país donde se desarrolle, esto es necesario para asegurar el correcto desenvolvimiento y también exista armonía en el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes, esto se da a través de la designación de temas y metodología para aplicarlos y transmitirlos de la mejor manera al estudiantado bajo su tutela.

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de estudio**

La investigación fue de tipo descriptiva-transversal, definida por Tamayo (2003) como la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. Bajo este enfoque se pretendió identificar las condiciones laborales negativas presentes en las actividades de teletrabajo ante la emergencia sanitaria del Covid-19 y determinar el nivel de estrés laboral en el personal docente de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas.

Respecto al enfoque de la investigación se consideró un estudio cuantitativo debido a que los resultados se obtuvieron por métodos estadísticos que permitieron medir las variables operacionales. El alcance del estudio fue descriptivo, permitiendo evaluar la situación actual referente al estrés ocupacional en la unidad educativa, finalmente se la considera transversal porque se realizó en el periodo de julio 2020 a marzo 2021.

### **2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables**

Las variables empleadas para analizar el problema de investigación en los docentes de Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad, se detallan en la Tabla 1 y Tabla 2.

**Tabla 1***Definición conceptual y Operacionalización de variable “Estrés laborales”*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrés laborales	Los estrés laborales o condiciones negativas en el trabajo hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés laboral. (ISTAS, 2010)	Aplicación de la Encuesta Estrés laborales presentes en teletrabajo por covid-19 en docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad, Ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2020-2021  32 preguntas.	<p><b>Condiciones laborales para el teletrabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones y recursos para el Teletrabajo,</li> <li>- Tiempo en teletrabajo, Relaciones y Apoyo Social para el teletrabajo,</li> <li>- Interés de la unidad educativa por el docente,</li> <li>- Habilidades del docente para el teletrabajo.</li> </ul> <p><b>Condiciones uso TIC para actividades de teletrabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencias uso TIC, Autonomía uso TIC, Apoyo unidad educativa uso TIC.</li> </ul> <p><b>Afectación a la salud debido a las actividades de teletrabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación psicológica cognitiva</li> <li>- Afectación psicológica emocional.</li> </ul>	<p>Mobiliario para desarrollar las actividades de Teletrabajo: (computador, celular, tableta, silla, condiciones ambientales)</p> <p>Uso de equipo con otros miembros de la Familia</p> <p>Convive en casa con personas a su cargo</p> <p>Tiempo en actividades de teletrabajo</p> <p>Para tele trabajar cuántas horas utiliza al día</p> <p>Área del domicilio para realizar actividades de teletrabajo,</p> <p>Horas diarias para otras actividades.</p> <p>Capacidades y habilidades en programas informáticos teletrabajo.</p> <p>Trabajar fines de semana</p> <p>Problemas, mal entendidos y/o conflictos durante el teletrabajo</p> <p>Apoyo de la familia, compañeros, unidad educativa para realizar teletrabajo</p> <p>Información sobre recursos tecnológicos</p> <p>Capacitación sobre recursos tecnológicos</p> <p>Información y/o capacitación sobre la prevención de accidentes o afectaciones a su salud como consecuencia del teletrabajo.</p> <p>Evaluación del desempeño laboral</p> <p>Sobrecarga de tareas laborales por teletrabajo</p> <p>Afectaciones en la salud por teletrabajo</p>

**Tabla 2***Definición conceptual y Operacionalización de variable “Estrés laboral”*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Estrés Laboral	Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos, capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias; relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. (OIT, 2016)	Aplicación del Cuestionario de estrés laboral de Karasek  28 preguntas	<b>Control sobre el Trabajo</b>  <b>Demanda psicológica o Exigencias del Trabajo</b>  <b>Apoyo Social</b>	Aprender cosas nuevas. Nivel de calificación. Creatividad. Repetitividad en el trabajo. Realizar cosas nuevas. Rapidez del trabajo. Esfuerzo Mental. Cantidad Excesiva. Interrupción de la tarea. Trabajo Dinámico. Bienestar de los trabajadores. Esfuerzo mental. Creatividad. Interrupción de la tarea. Trabajo Dinámico. Bienestar de los trabajadores. Atención a lo que dice. Unión en el trabajo. Personal Calificado. Actitudes hostiles. Apoyo mutuo. Facilidad del trabajo.

## 2.3 Población y muestra

Se consideró a una población de 20 docentes de la jornada vespertina de la Unidad Educativa Particular Evangélica “Luz y Libertad. La evaluación se realizó a la totalidad de la población de docentes razón por la cual no fue necesario extraer una muestra (ver la Tabla 3).

**Tabla 3**

*Población de docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica “Luz y Libertad*

<b>GÉNERO</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Femenino	17	85%
Masculino	03	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Secretaría de la entidad

### **Criterios de inclusión**

Personal docente que se encuentre realizando teletrabajo y tenga intenciones de participar y contestar el cuestionario.

### **Criterios de exclusión**

Personal que no se encuentre en modalidad de teletrabajo, personal que no tiene acceso a Internet, incluyendo al personal que no desee participar en el cuestionario.

## 2.4 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Para evaluar las condiciones en la cual los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica “Luz y Libertad” se encuentran realizando el teletrabajo debido Covid19, se elaboró una encuesta constituida por 28 preguntas de selección múltiple los siguientes aspectos (Anexo 2):

**Datos Generales:** Género, edad

**Condiciones laborales para el teletrabajo.** Condiciones y recursos para el Teletrabajo, Tiempo en teletrabajo, Relaciones y Apoyo Social para el teletrabajo, Interés de la unidad educativa por el docente, Habilidades del docente para el teletrabajo.

**Condiciones uso TIC para actividades de teletrabajo.** Exigencias uso TIC, Autonomía uso TIC, Apoyo unidad educativa uso TIC.

**Afectación a la salud debido a las actividades de teletrabajo.** Afectación psicológica cognitiva y afectación psicológica emocional.

La encuesta se estructuró con un proceso de validación por tres profesionales en Seguridad y Salud Ocupacional (Anexo 1), es decir, la validación del instrumento de investigación mediante el juicio de expertos, es una metodología cada vez más utilizada en los procesos investigativos, consiste, en solicitar a una serie de personas la demanda 39 de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto (Cabero y Llorente, 2013).

Además, la validez y fiabilidad son los dos criterios de calidad que debe reunir todo instrumento de medición tras ser sometido a la consulta y al juicio de expertos con el objeto de que los investigadores puedan utilizarlo en sus estudios. La validez, definida como el grado en que un instrumento de medida determina aquello que realmente pretende medir con el propósito para el que ha sido construido y la fiabilidad otro requisito de calidad de todo instrumento de medición, se define como el grado con el que un instrumento mide con precisión, descarta el error y lo hace a través de la consistencia, la estabilidad temporal y el acuerdo entre los expertos (Martín Arribas, 2004).

Los criterios de evaluación utilizados en la validación de la encuesta corresponden a claridad en la redacción, coherencia interna, inducción a la respuesta y lenguaje adecuado con el nivel del informante. Entre los aspectos generales se consideró que el instrumento tenga instrucciones claras y precisas para responder la encuesta, que los ítems permitan el logro del objetivo de la investigación y el número de ítems sea suficiente para recoger la información requerida.

A continuación, se incluye una breve descripción de sus perfiles:

**Ing. Luis Enrique Hidalgo**, Magíster en Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales con 7 años de experiencia, laboró como Jefe de Seguridad Salud y Ambiente en la constructora Cansemin, Desempeñó funciones de Jefe de Seguridad y Ambiente en la Refinería de Esmeraldas con la compañía SK.

**Ing. Fausto Robalino**, Magíster en Seguridad Salud y Ambiente con 25 años de experiencia como Coordinador de Seguridad y Salud en el trabajo en varias empresas multinacionales. Director del Seguro General Riesgo del Trabajo IESS y del Ministerio de Trabajo.

**Ing. José Ayala Granja**, Magíster en Calidad, Seguridad Laboral y Ambiente con 21 años de experiencia en asesorías en Seguridad y Salud Ocupacional a nivel nacional. Docente en la Universidad de las Américas (UDLA) Director Administrativo en la empresa LASSERTEC.

Como resultado final se obtiene valores que van desde el 0 al 54, si el valor total es mayor a 10, el individuo está experimentando síntomas de estrés. (Herrera, Abad y Chicaiza, 2016). Además, la escala sintomática de estrés permite identificar las afectaciones a la salud de los trabajadores, de acuerdo con los sistemas digestivo, neurológico, cardiovascular y osteomuscular.

Para evaluar el nivel de estrés se utilizó el Cuestionario de estrés laboral de Karasek (Modelo Demanda – Control), desarrollado en 1977, en general este cuestionario distingue entre las exigencias que se hacen a un trabajador y el conjunto de recursos con que cuenta para enfrentarlas por lo que es una herramienta adecuada para estudiar la incidencia del estrés laboral.

**Las Exigencias o demandas** son en su mayoría de naturaleza psicosocial o mental, **Control**, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas y **el Apoyo Social** o ayuda tanto por los compañeros de trabajo y superiores en el momento adecuado. El cuestionario se responde en una escala de tipo Likert con cuatro opciones, desde totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo, conformado por 29 preguntas. La sumatoria de los valores obtenidos en las preguntas se interpreta según la tabla 4.

**Tabla 4***Baremo de interpretación estrés laboral cuestionario KARASEK*

<b>INTERPRETACION CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL KARASEK</b>	
<b>RANGO</b>	<b>INTERPRETACION</b>
3,5 - 4	Alto
2,5 - 3,49	Moderadamente Alto
1,50 - 2,49	Moderadamente bajo
0 - 1,49	Bajo

Fuente: Karasek (1977)

La aplicación de los instrumentos se realizó con la colaboración del personal que labora en la unidad educativa, luego de una pequeña inducción acerca del cuestionario con la finalidad de que no existieran inconvenientes en el desarrollo del mismo.

## **2.5. Análisis de datos**

El procesamiento de datos se realizó a través del programa Microsoft Office Excel, en el que se obtuvieron porcentajes de las respuestas obtenidas en el cuestionario de estrés laboral de Karasek y la encuesta de las condiciones del teletrabajo a consecuencia del Covid-19 en los docentes. El análisis del cuestionario se lo ejecutó mediante representaciones gráficas y tablas de Excel.

## **CAPÍTULO 3. RESULTADOS**

La evaluación realizada a 20 docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas año lectivo 2020-2021, determinó que el 85% del personal corresponde al género femenino y el 15% al género masculino.

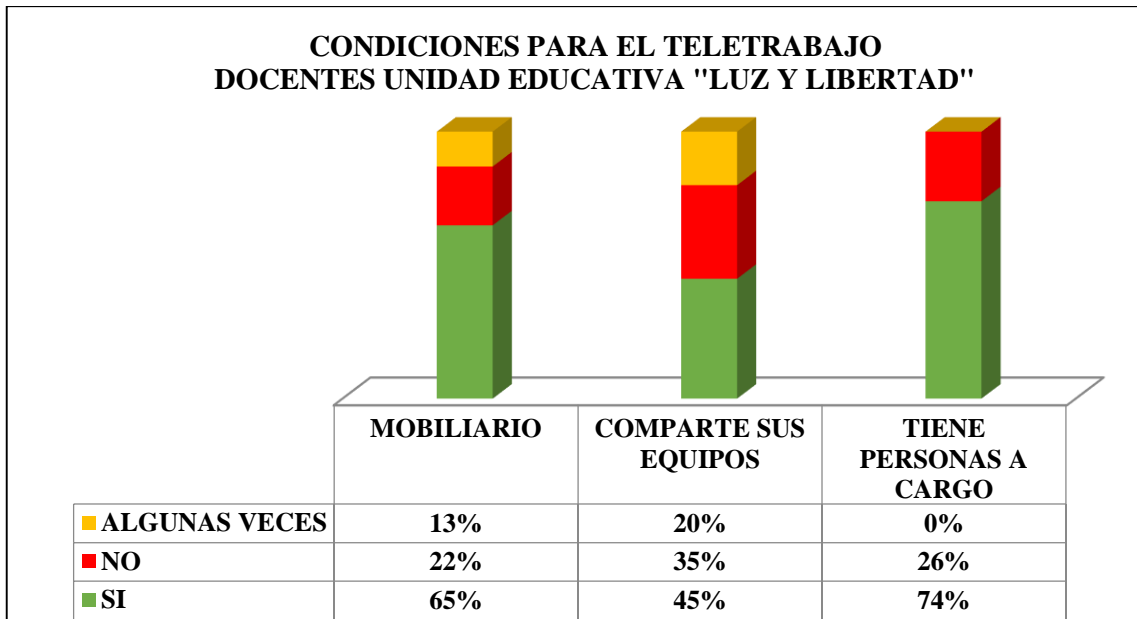
### **3.1. Resultados de la encuesta estresores laborales teletrabajo Covid19 a docentes Unidad Educativa Luz y Libertad año lectivo 2020-2021**

Las condiciones negativas o estresores laborales identificados en las actividades de teletrabajo debido al Covid19 se presentan a continuación:

#### **3.1.1 Condiciones laborales del teletrabajo**

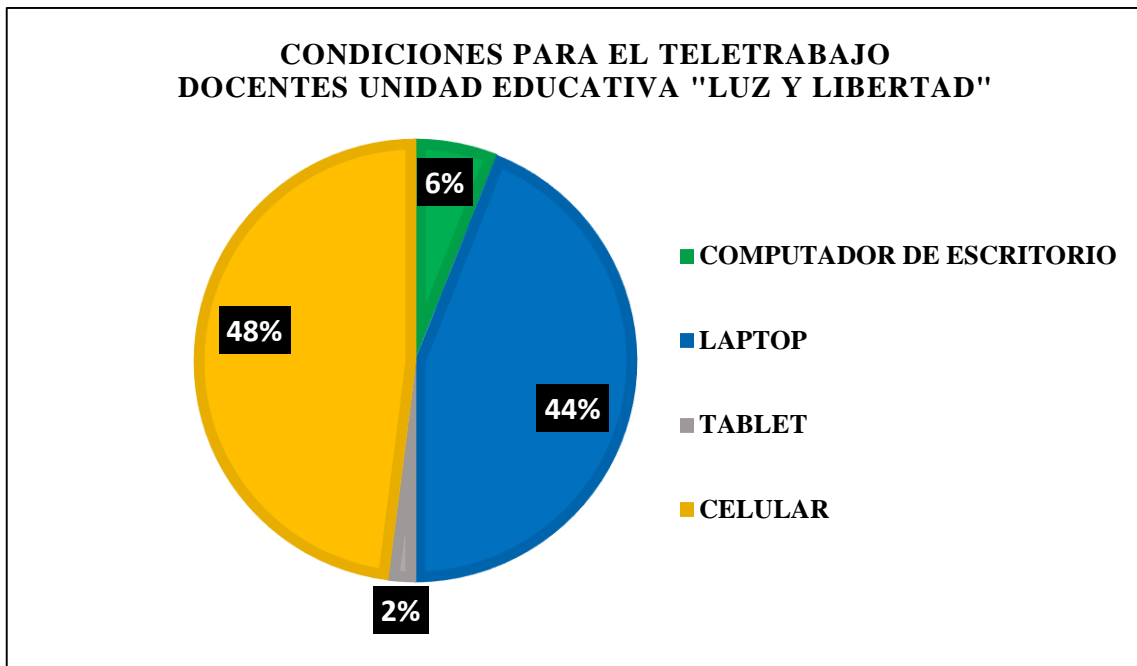
##### **Condiciones y recursos para el Teletrabajo por Covid19**

En la FIGURA 1, se observa las siguientes condiciones del teletrabajo, la mayoría de docentes cuenta con mobiliario para realizar su trabajo, sin embargo, un alto porcentaje de ellos comparte sus equipos informáticos con otros miembros de sus familias: un dato relevante también es que muchos de los docentes tienen personas bajo su cuidado, lo que de alguna manera dificulta el cumplimiento de sus labores.



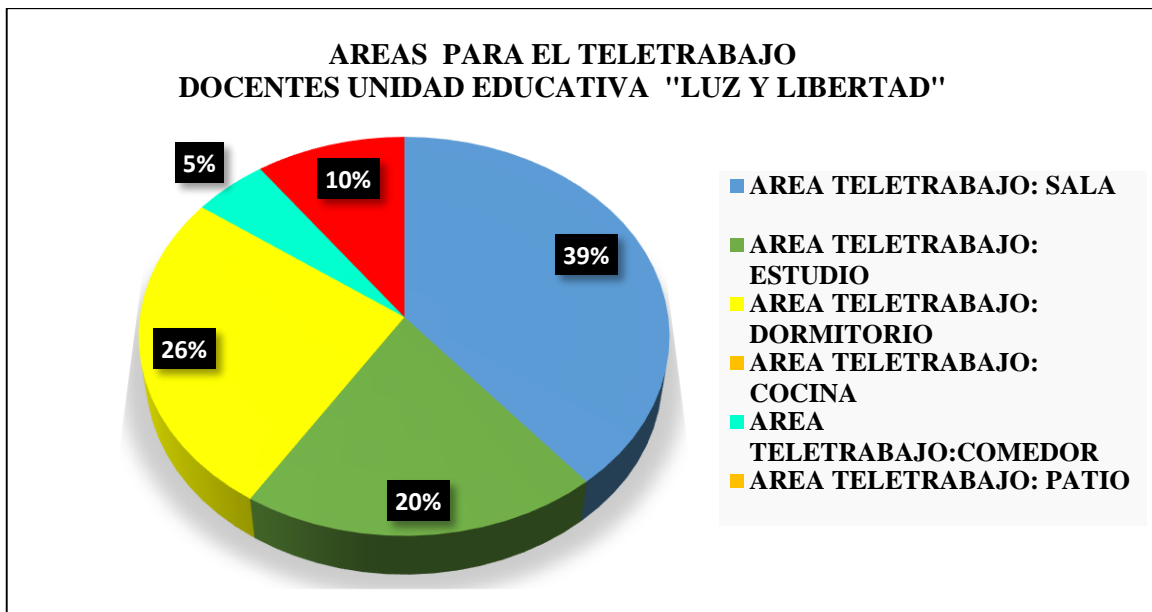
*Figura 1.* Se detallan las condiciones y recursos para el teletrabajo

En las condiciones de teletrabajo los equipo que se utilizan con mayor frecuencia el celular y laptop para dictar sus clases virtuales, tal como se muestra en la FIGURA 2.



*Figura 2.* Se identifican los equipos usados para el teletrabajo

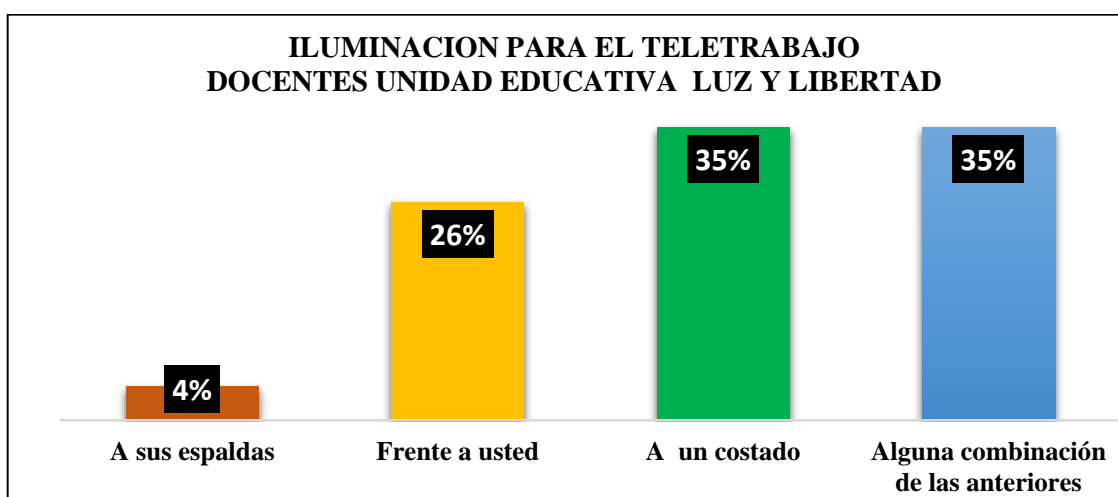
En relación con el lugar del domicilio como se muestra en la FIGURA 3, la sala es el lugar en donde mayormente realizan su trabajo; también se utilizan en algunos casos el dormitorio y pocos docentes tienen un estudio específico para trabajar.



**Figura 3.** Se identifican las áreas para realizar el teletrabajo

Al consultar el uso de sillas ergonómicas, se evidenció que la mayoría de docentes no cuentan con silla ergonómica para el desarrollo de sus actividades.

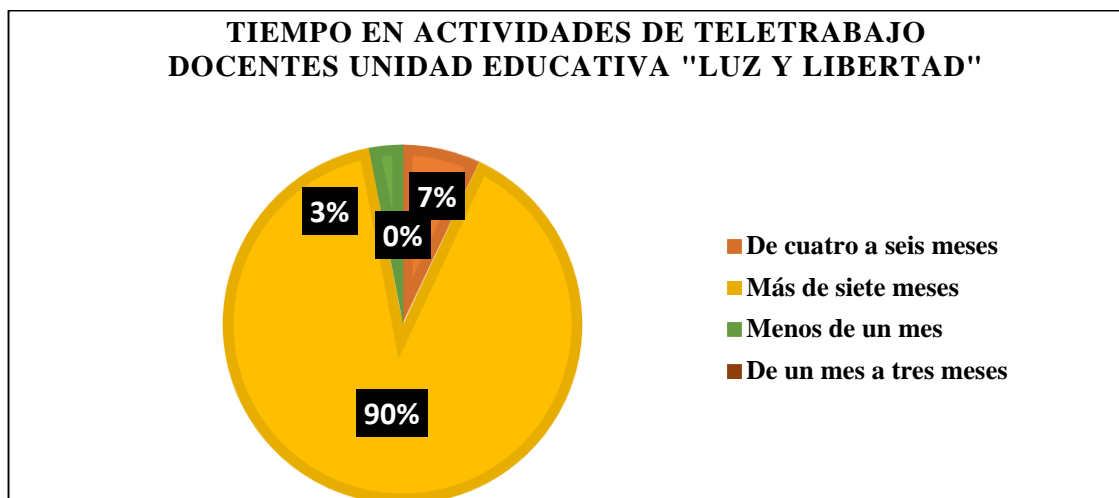
Finalmente, en relación con los aspectos del entorno laboral a los que están expuestos los docentes para las actividades de teletrabajo los más representativos menos de la mitad de los docentes cuenta con las condiciones de iluminación adecuada para las actividades de teletrabajo, como se muestra en la FIGURA 4.



**Figura 4.** Condiciones de iluminación para el teletrabajo

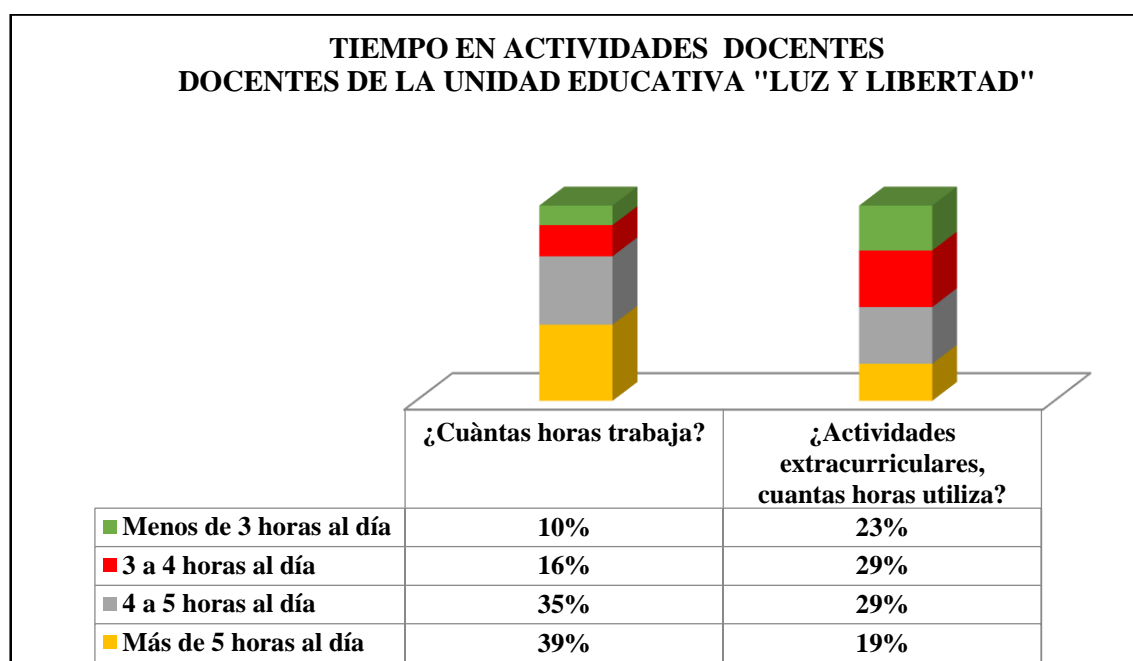
### Tiempo en teletrabajo

En relación con el tiempo que se encuentran los docentes realizando teletrabajo, la mayoría de profesores viene desarrollando estas actividades más de siete meses, como se muestra en la FIGURA 5.



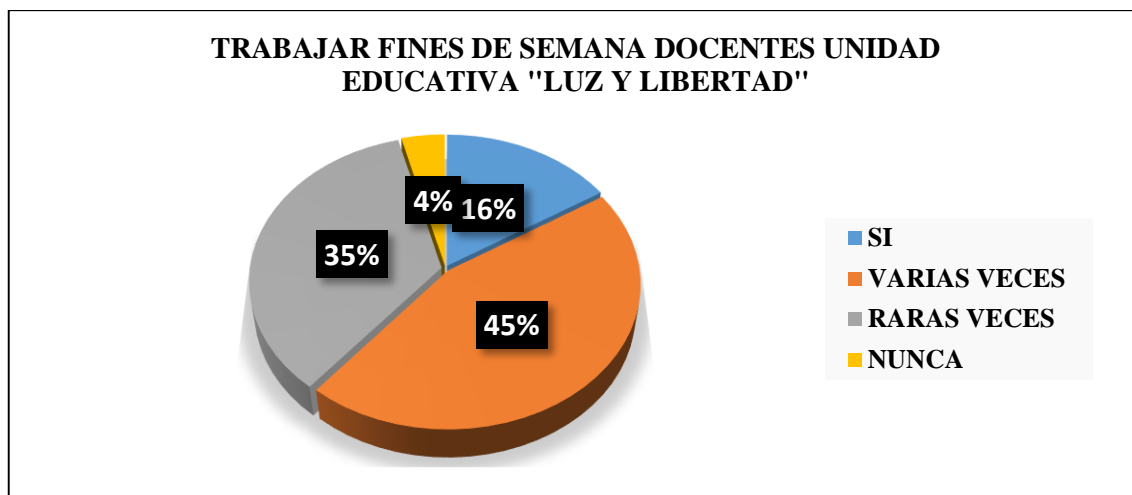
**Figura 5.** Tiempo de actividad en teletrabajo

En la FIGURA 6, se evidencia el tiempo destinado para actividades de teletrabajo para lo cual la mayoría de los docentes emplea más de cinco horas al día y en relación al tiempo para las actividades extracurriculares los docentes emplean más de tres horas diarias.



**Figura 6.** Horas al día en teletrabajo

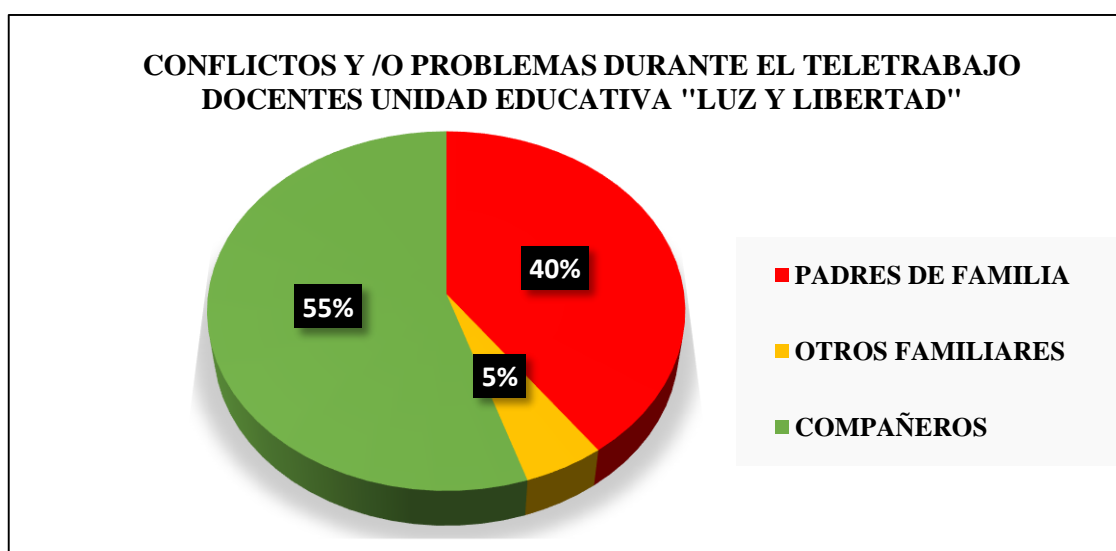
Casi la mitad de los docentes trabaja los fines de semana para concluir las actividades laborales asignadas, datos que se muestran en la FIGURA 7.



**Figura 7.** Teletrabajo en fines de semana

### Relaciones y Apoyo Social para el teletrabajo

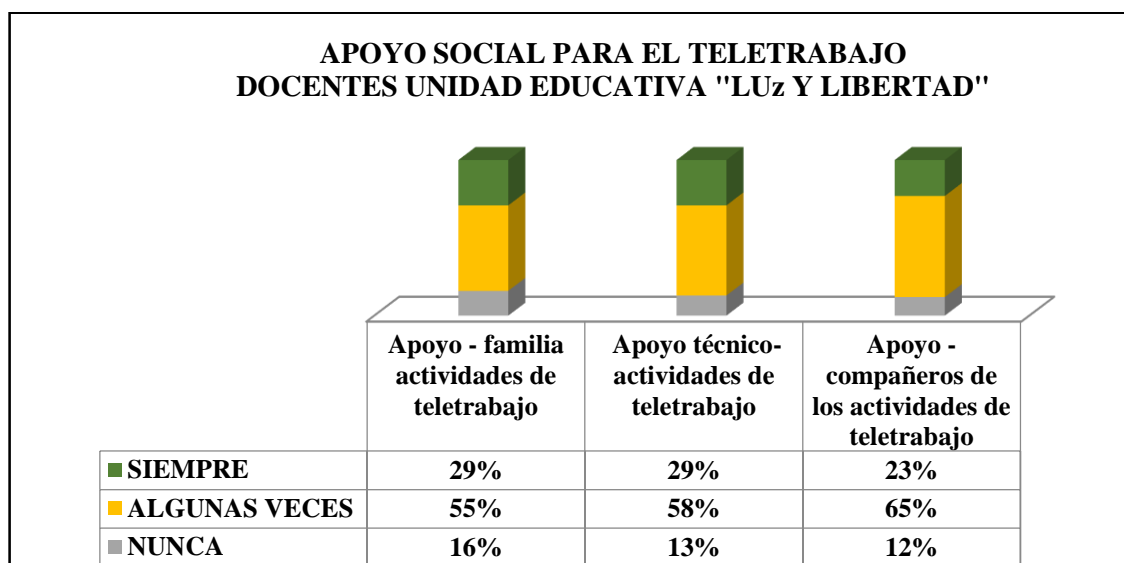
Durante las actividades de teletrabajo, la mayoría de docentes han tenido problemas, mal entendido y/o conflictos con los compañeros. Otro número importante de maestros han tenido conflictos o mal entendidos con los padres de familia, tal como se muestra en la FIGURA 8.



**Figura 8.** Conflictos y problemas en el teletrabajo.

En la FIGURA 9, se observa el apoyo que reciben los docentes para las actividades de teletrabajo; la mayoría de docentes, algunas veces cuenta con el apoyo de la familia y en

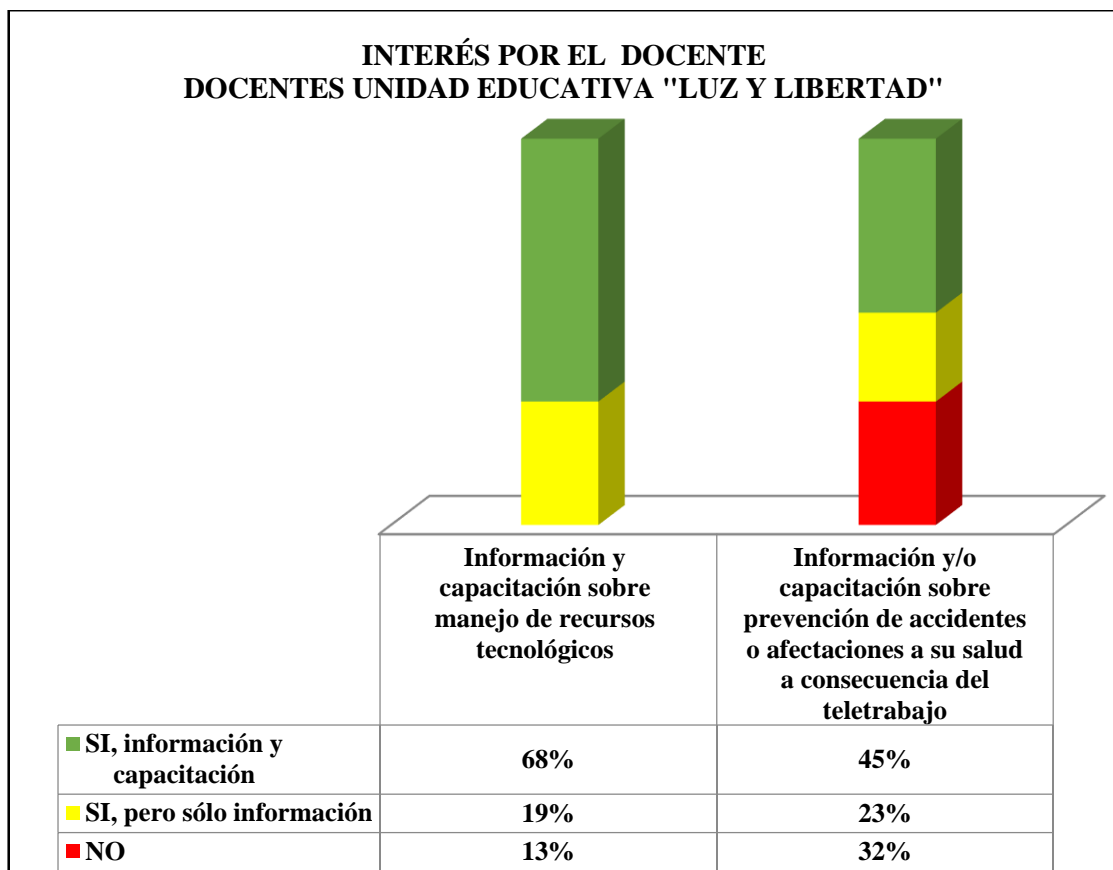
ocasiones tienen el apoyo de sus compañeros. En relación con el apoyo técnico para el teletrabajo por parte de la unidad educativa, la mayoría de docentes ha recibido algunas veces este apoyo, pero existen también varios que no ha recibido ningún apoyo.



*Figura 9.* Apoyo social para el teletrabajo

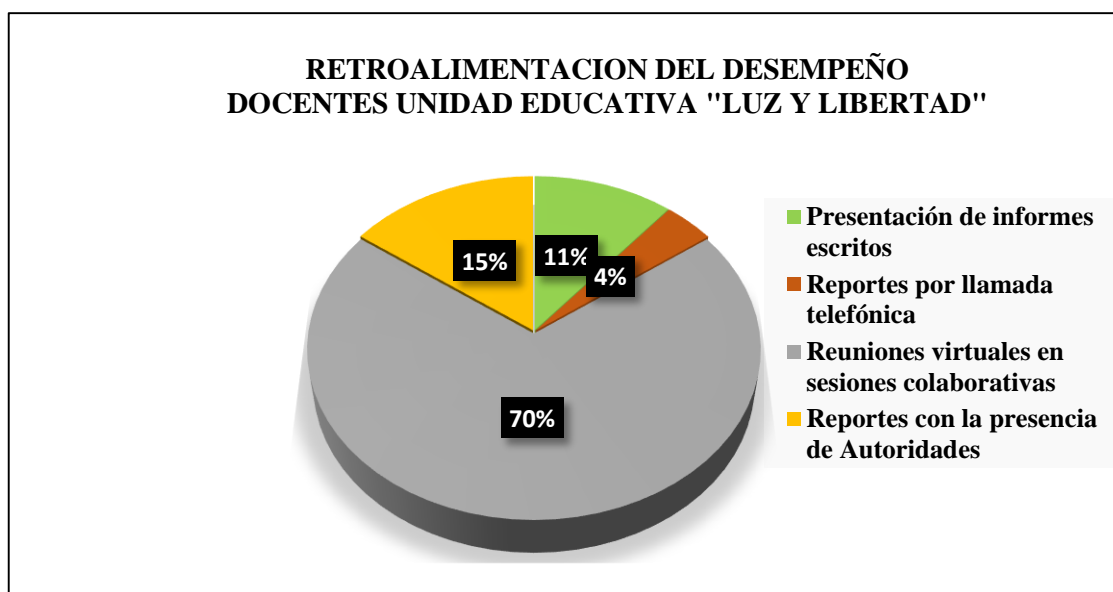
### **Interés de la unidad educativa por el docente**

La mayoría de los docentes han recibido información y capacitación sobre el manejo de recursos tecnológicos; otro grupo menor de docentes ha recibido información y/o capacitación sobre prevención de accidentes o afectaciones a su salud a consecuencia del teletrabajo, como se muestra en la FIGURA 10.



*Figura 10.* Interés por el docente

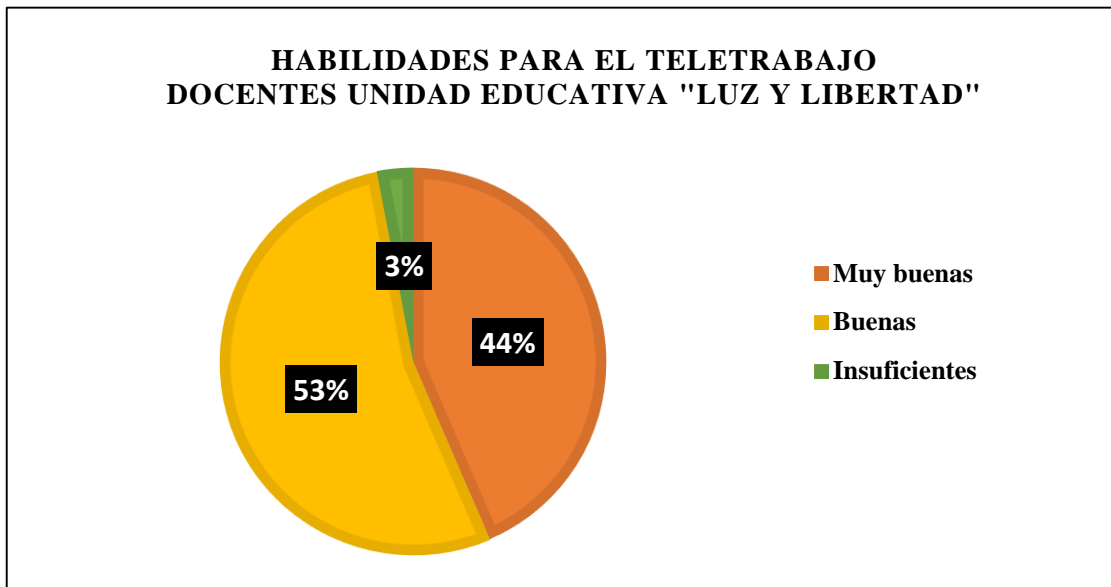
El 70% de los docentes han recibido retroalimentación del desempeño de su trabajo a través de reuniones virtuales, según lo evidenciado en la FIGURA 11.



*Figura 11.* Retroalimentación del desempeño docente

## Habilidades del docente para el teletrabajo

Del total de evaluados, un mayoritario número de docentes determinan como buenas sus capacidades y habilidades en el uso de las tecnologías para realizar actividades de teletrabajo. Otro menor grupo de docentes las califica como muy buenas sus habilidades para TIC, tal como se presenta en la FIGURA 12.



*Figura 12.* Habilidades para el teletrabajo

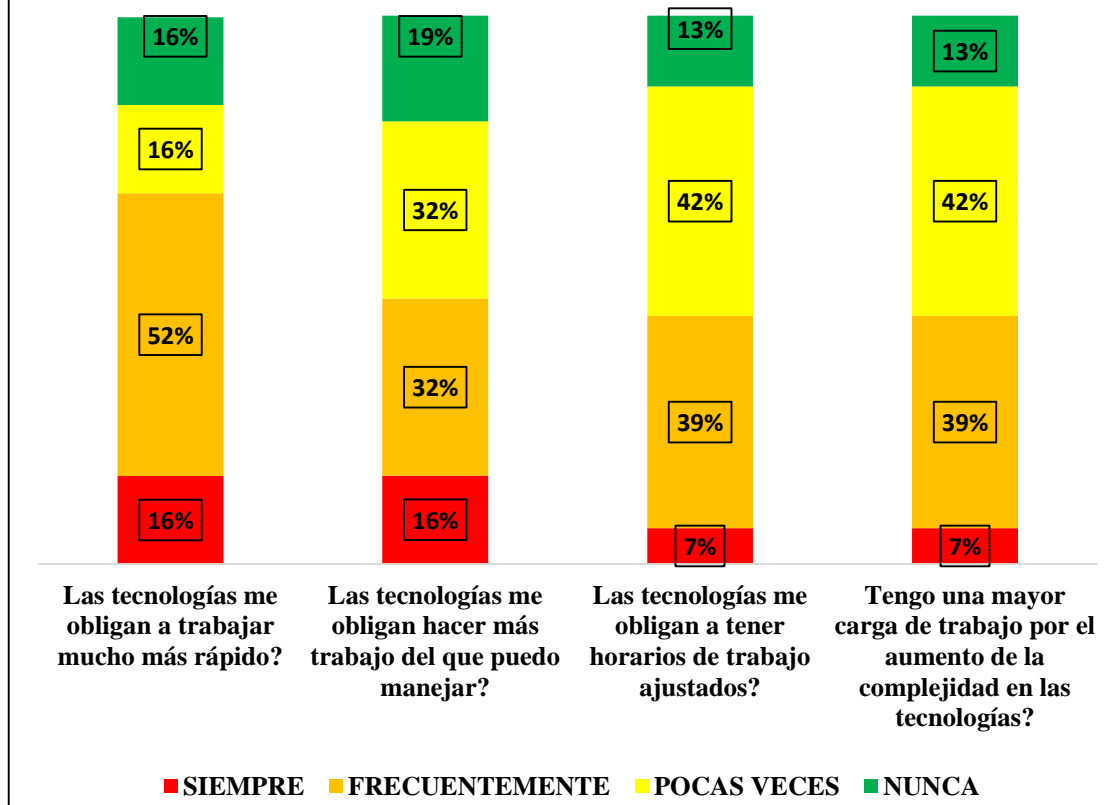
Al consultar sobre la sobrecarga de tareas los docentes consideran que no están con sobrecarga de tareas laborales en el teletrabajo.

### 3.1.2. Condiciones uso TIC

#### Exigencias uso TIC para actividades de teletrabajo

En la FIGURA 13 se evidencia los resultados en relación con las exigencias del uso de TIC en las actividades de teletrabajo, la mayoría de docentes consideran que la tecnología les obliga a trabajar más rápido, otros afirman que la tecnología les obliga hacer más trabajos del que pueden manejar; un gran número de docentes considera tener horarios de trabajo ajustado y finalmente otro grupo significativo considera tener mayor carga de trabajo por el aumento de complejidad en la tecnología.

**EXIGENCIAS USO TICS -TELETRABAJO  
DOCENTES UNIDAD EDUCATIVA "LUZ Y LIBERTAD"**

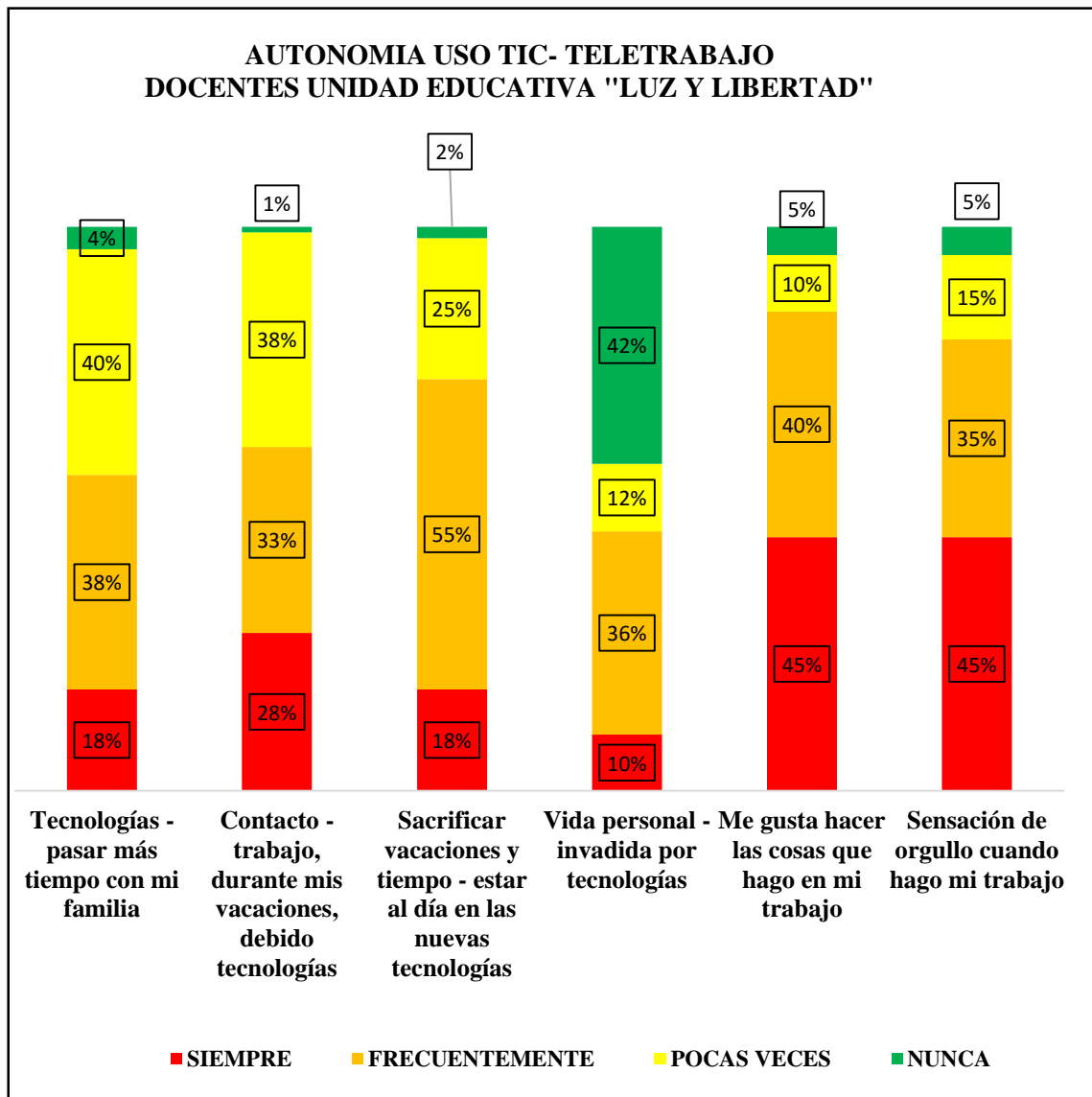


*Figura 13.* Exigencia de uso de TICS en teletrabajo

**Autonomía uso TIC para actividades de teletrabajo**

En relación al nivel de autonomía por el uso de TIC en las actividades de teletrabajo, según la FIGURA 14, para un número significativo de docentes el uso de las tecnologías le permite pasar más tiempo con la familia, otro grupo considera que debe estar comunicado con el trabajo a pesar de estar en vacaciones, un menor número sacrifica sus vacaciones y tiempo de fin de semana para mantenerse al día con las nuevas tecnologías. Por otra parte, un grupo numeroso de docentes, consideran que las TIC han invadido su vida personal. Finalmente, existen docentes que les gusta hacer las cosas de su trabajo y

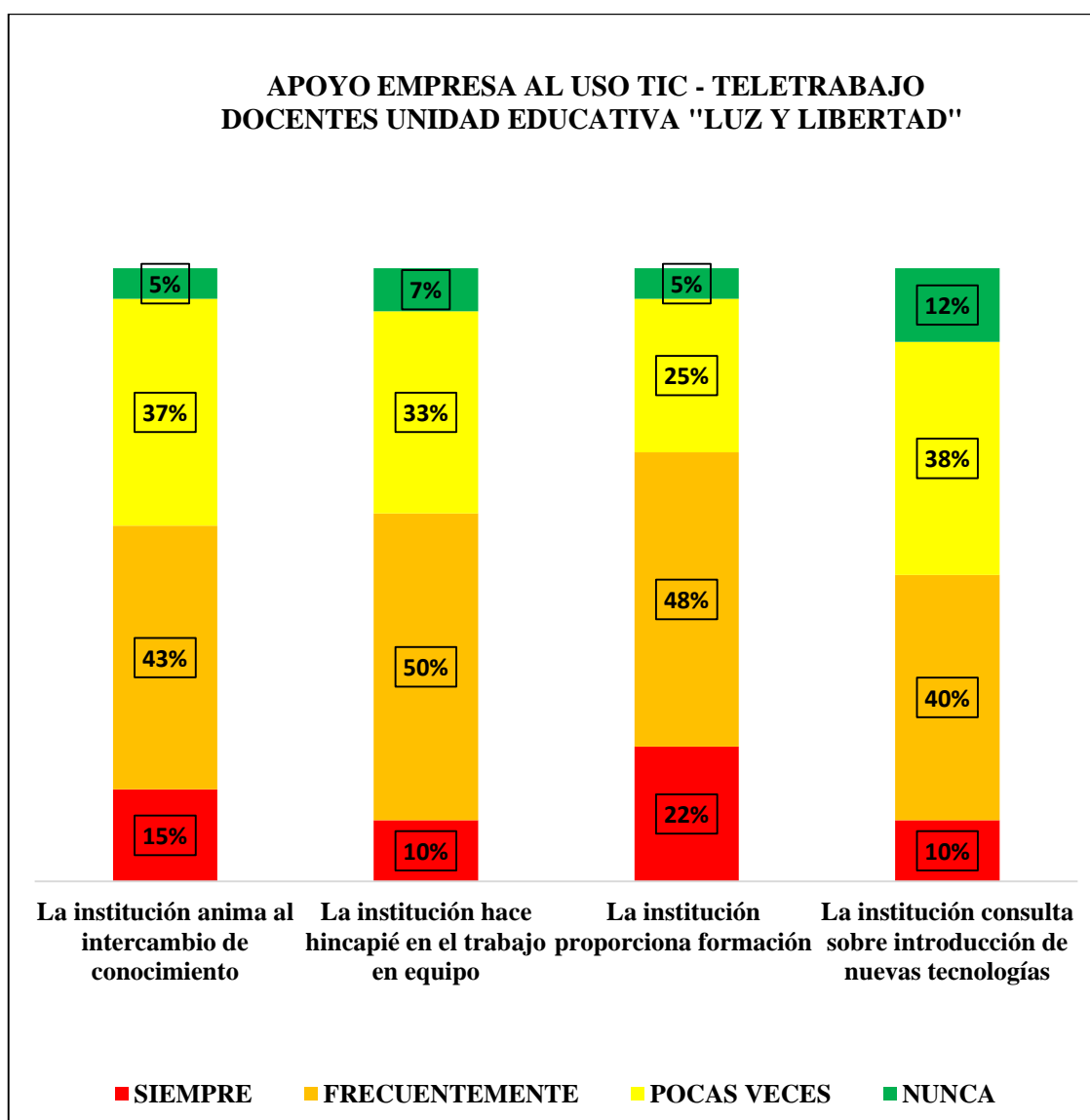
sienten una sensación de orgullo cuando hacen su trabajo.



*Figura 14.* Autonomía en el uso de TICS en teletrabajo

### Apoyo empresa para actividades de teletrabajo

En relación con el apoyo que la unidad educativa ha brindado a los docentes para las actividades de teletrabajo se evidencia en la FIGURA 15, fomenta del intercambio de conocimiento los docentes consideran que frecuentemente; sobre el trabajo en equipo, formación al personal y en relación a la consulta para introducir TIC, del mismo modo se considera que frecuentemente lo realiza la entidad.



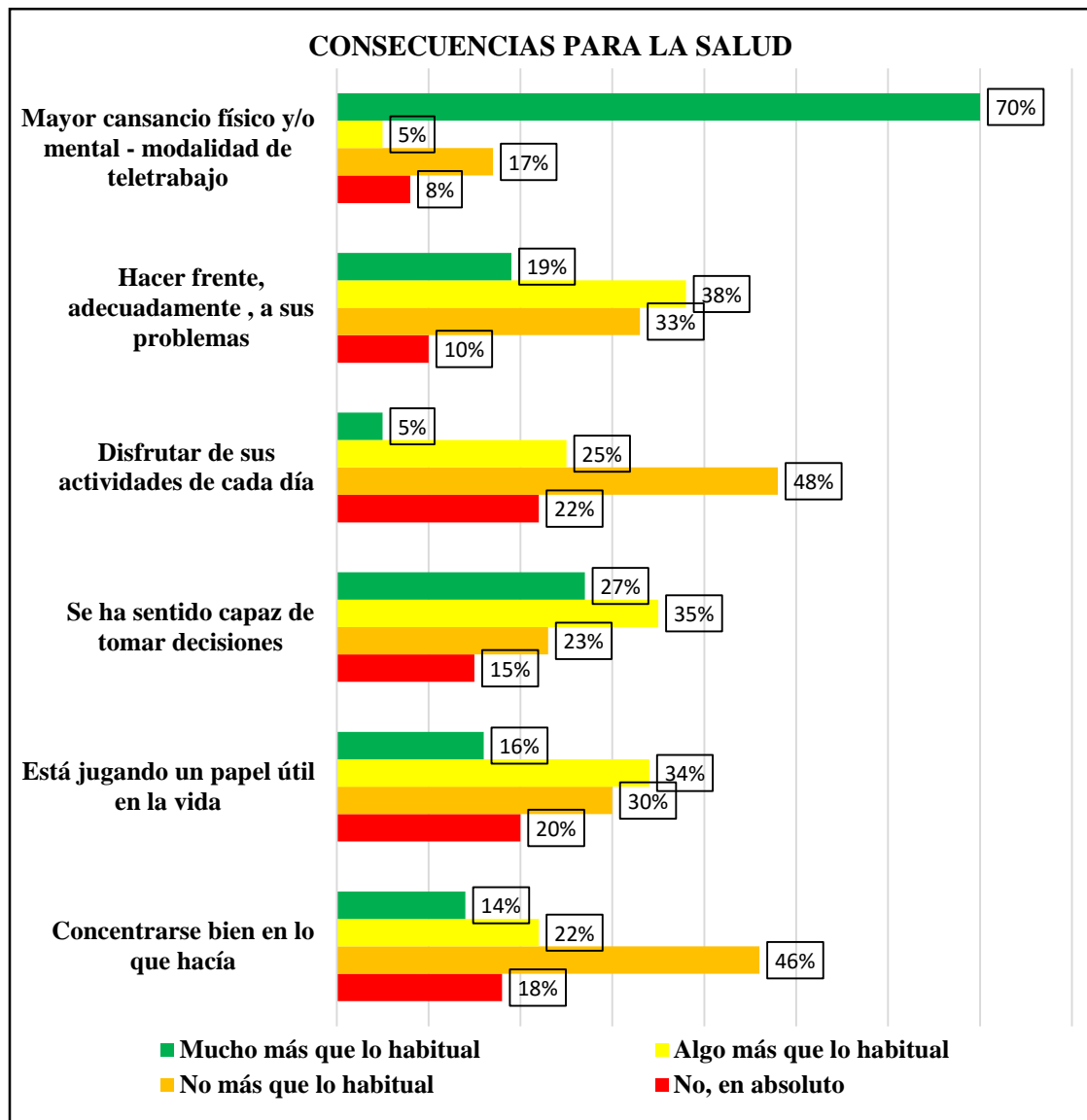
*Figura 15.* Apoyo de la empresa en el uso de TICS en teletrabajo

### 3.1.3. Afectación a la salud debido a las actividades de teletrabajo por Covid19

#### Afectación psicológica emocional por actividades de teletrabajo

En la FIGURA 16 se evidencia las afectaciones psicológicas emocionales a consecuencia de las actividades de teletrabajo; muchos docentes no han sido capaces de disfrutar sus actividades diarias, otro grupo de docentes presenta dificultades para concentrarse, algunos han tenido sentimientos de no estar realizando un papel útil en su vida, afectando

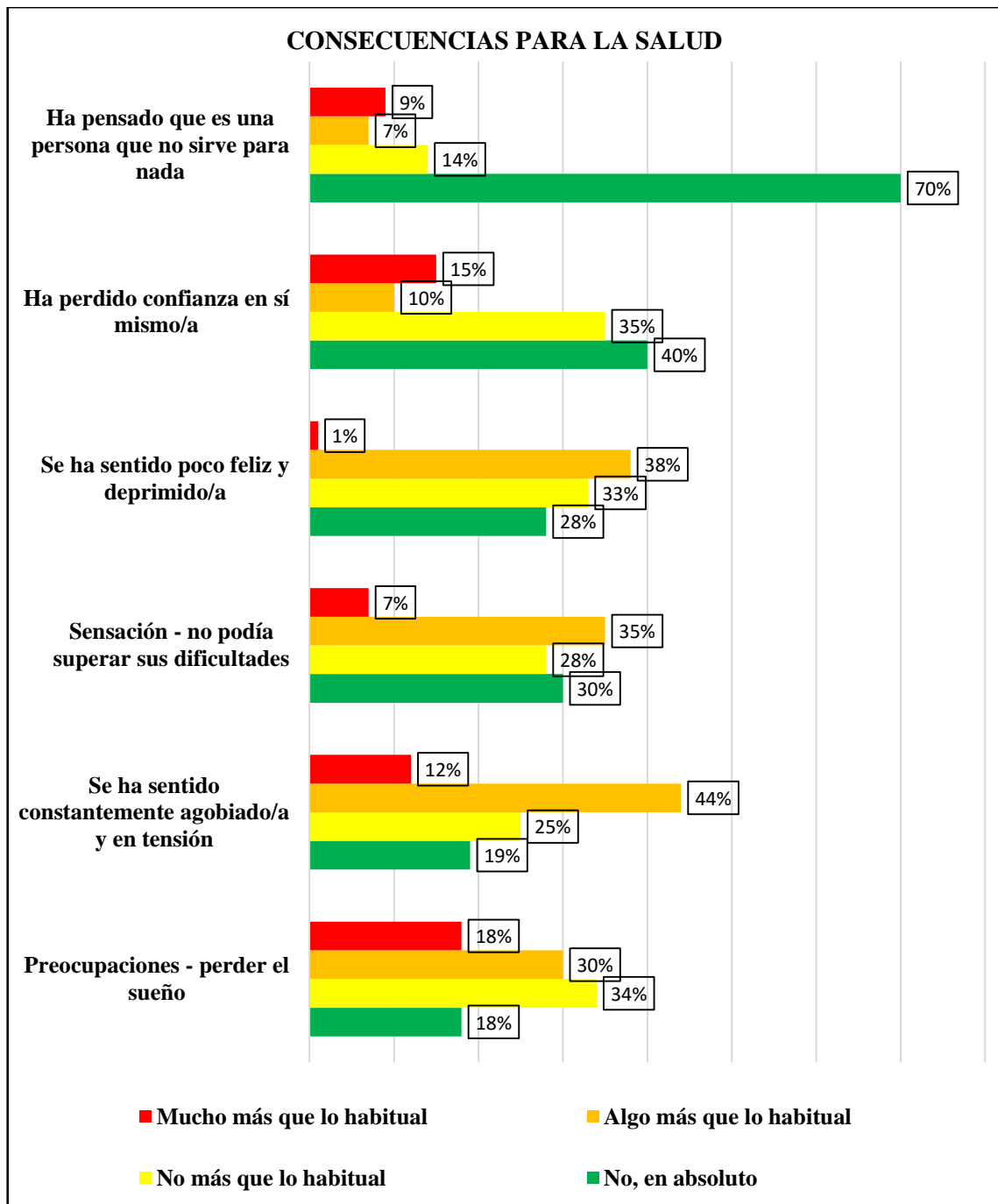
la capacidad para tomar decisiones, hasta el punto de no ser capaces de resolver sus problemas.



*Figura 16.* Afectaciones psicológicas por el teletrabajo

### Afectación psicológica cognitiva por actividades de teletrabajo

Entre las afectaciones psicológicas emocionales frente a esta nueva modalidad de trabajo, se observa en la FIGURA 17; varios docentes están agobiados y tensionados, provocando pérdida del sueño a causa de las preocupaciones en algunos casos; varios sienten que no puede superar las dificultades y otro grupo de docentes han perdido la confianza en sí mismo.



*Figura 17.* Consecuencias para la salud

### 3.2. Cuestionario de estrés laboral – Karasek

Los resultados establecidos en la FIGURA 18 evidencian que un número menor de docentes evaluados en la Unidad Educativa Luz y Libertad experimentan nivel de estrés alto, mientras que un mayoritario grupo presentan niveles de estrés moderadamente alto.

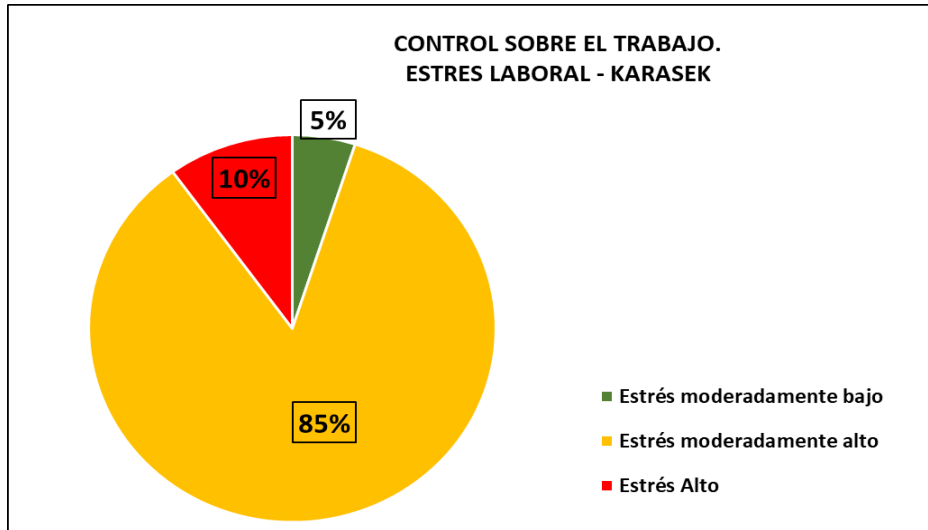


Figura 18. Resultados Control sobre el trabajo –Karasek

En la FIGURA 19, se evidencia que las demandas psicológicas exigidas para desarrollar las actividades de teletrabajo debido el Covid19 representan para la mitad de los docentes una situación de estrés moderadamente alto y para un menor número, un nivel de estrés alto.

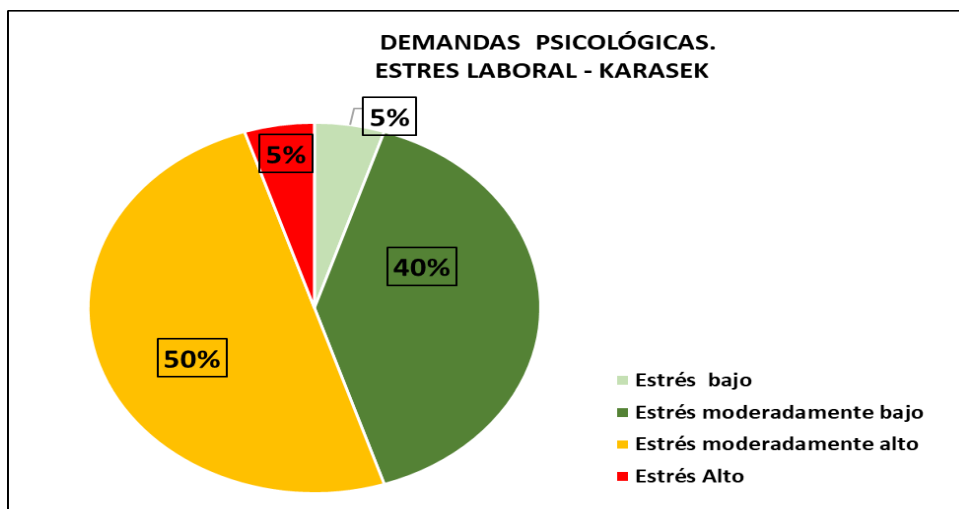
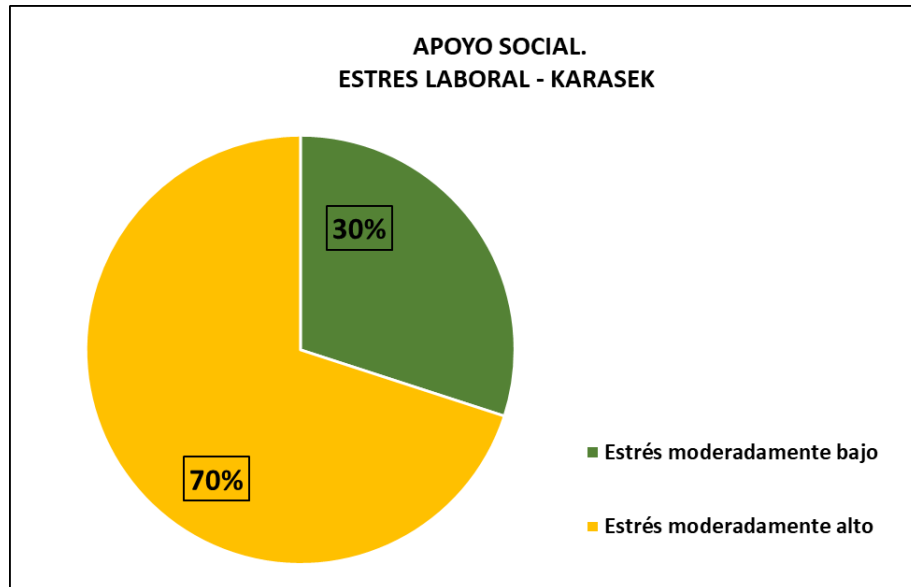


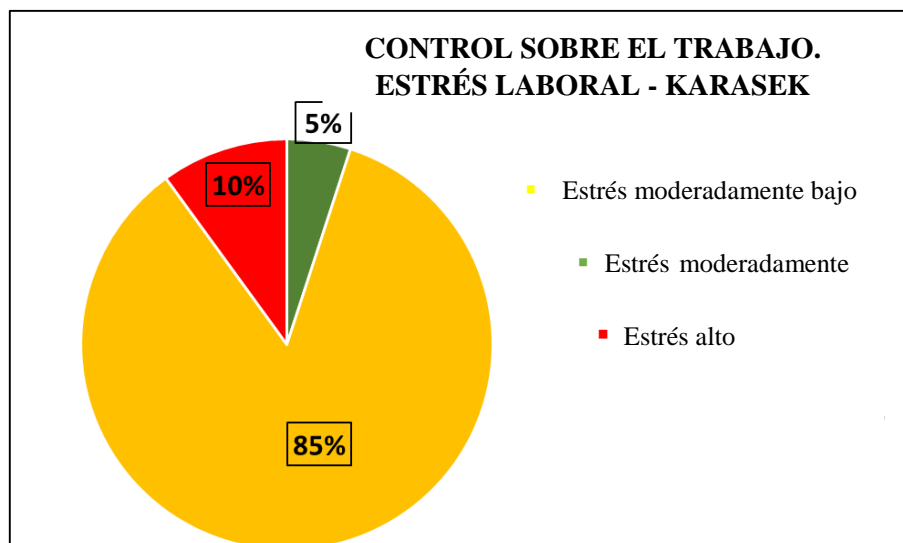
Figura 19. Resultados Demandas Psicológicas -Karasek

En relación al apoyo social para realizar las actividades de teletrabajo debido el Covid19, en la FIGURA 20 se observa que para la mayoría de los docentes es una situación de estrés moderadamente alto.



*Figura 20.* Resultados Apoyo Social -Karasek

En la FIGURA 23 se evidencia que, para la mayoría de docentes, a consecuencia de las actividades de teletrabajo por el Covid19, el control que ejercen sobre el trabajo es una situación de estrés moderadamente bajo.



*Figura 21.* Se identifican los niveles de estrés ocasionados por el teletrabajo.

### 3.3. Recomendaciones para los estresores laborales o condiciones negativas identificadas en las actividades de teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Particular “Luz y Libertad”

Con los resultados obtenidos en la encuesta sobre estresores laborales o condiciones negativas presente en las actividades de teletrabajo por Covid19 y el cuestionario de estrés laboral de Karasek aplicado a los docentes de la Unidad Educativa Luz y Libertad, se presentan varias estrategias divididas en enfoques que permitan mejorar las condiciones de los docentes durante el teletrabajo.

**Tabla 5**  
*Recomendaciones para estresores laborales*

<b>ESTRATEGIAS PARA ESTRESORES</b>	
<b>Enfoque: Tiempo y organización del trabajo</b>	
1	Pedir a los docentes que preparen un plan individual de las actividades a desarrollar en teletrabajo, que deberá ser discutido y acordado con su supervisor directo
2	Aclarar las prioridades y no priorizar la labor que no sea esencial o realista en las circunstancias actuales
3	Acordar un sistema común para señalar la disponibilidad para trabajar y asegurar que los directivos y colegas lo respeten
4	Alentar a los docentes a expresarse cuando se sientan sobrecargados como sistema de alerta temprana para detectar el riesgo de agotamiento
5	Hablar de cómo se logra completar el trabajo. Preguntar a los docentes cómo trabajan cuando se sienten más productivos, con energía y concentrados
6	Pedir a los docentes que compartan ejemplos de cómo ha cambiado sus rutinas diarias de manera que les resulte útil.
7	Reconocer que se necesita tiempo sin conexión para hacer bien el trabajo sustantivo.
<b>Enfoque: Gestión del desempeño</b>	
1	Ser muy claro sobre los resultados esperados. Ser lo más específico posible con respecto a lo que se espera de los trabajadores

- 2 Brindar comentarios oportunos, regulares y descriptivos a los trabajadores, en los que se describa el trabajo realizado y se sugieran cambios que resulten en una mejora significativa de la tarea
- 3 Dar una respuesta positiva al trabajo bien hecho
- 4 Favorecer las video llamadas en las conversaciones delicadas sobre el rendimiento, para permitir la transmisión de las sutilezas de la comunicación no verbal.

### **Enfoque: Digitalización**

- 1 Revisar las necesidades de tecnología y los recursos de los docentes que trabajan desde casa, así como su nivel de habilidades para acceder a la tecnología y trabajar con ella
- 2 Revisar la política sobre si se permitirá a los docentes utilizar sus propios dispositivos para conectarse a los servidores y acceder a los datos, o si en su lugar recibirán equipos de TIC proporcionados por sus empleadores
- 3 Incluir en la política de teletrabajo las modalidades de reembolso para apoyar financieramente a los docentes a fin de que dispongan del equipo, la Internet, la banda ancha y las herramientas de comunicación adecuados en el marco de los objetivos de la organización
- 4 Ofrecer oportunidades de capacitación a los docentes sobre los diferentes instrumentos que deberán utilizar, autoevaluación y las pruebas externas sobre la capacidad y el nivel de competencias
- 5 Asegurarse de que los docentes sepan cómo acceder al personal de apoyo técnico del equipo en caso de que necesiten asistencia

### **Enfoque: Seguridad y salud en el trabajo**

- 1 Aclarar y actualizar las responsabilidades de los las autoridades de la Unidad Educativa Luz y Libertad en cuanto a la protección de la salud y la seguridad en el trabajo del tele trabajador, haciendo un balance de los riesgos y peligros para la salud y la seguridad, la situación de oficina en el hogar, el equipo, la ergonomía y el estrés, así como otras cuestiones de salud mental
- 2 Aclarar los derechos y responsabilidades de los tele trabajadores en relación con su salud y seguridad mientras trabajan desde casa
- 3 Capacitar al equipo directivo de la Unidad Educativa Luz y Libertad y a los docentes tele trabajadores sobre la importancia de tomar suficientes descansos durante la jornada laboral y aclarar que esos descansos no tendrán consecuencias negativas para su carrera profesional

- 4 Aprovechar todas las oportunidades para promover la salud física, incluido el ejercicio, y alentar a los docentes a mantener hábitos alimentarios saludables, es decir, compartiendo enlaces a vídeos sobre el bienestar físico y mental y promoviendo el uso de aplicaciones y servicios de ejercicio físico.
- 5 Establecer nuevas opciones o aumentar las existentes de apoyo psicológico para que los docentes compartan sus temores y preocupaciones de manera confidencial
- 6 Considerar la posibilidad de permitir que los trabajadores tomen prestado el equipo de la oficina mientras dure el teletrabajo debido a la pandemia.

---

Fuente: Elaboración propia a partir de Guía práctica del teletrabajo durante la pandemia del Covid-19 y después de ella (OIT, 2020).

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de estrés laboral a consecuencia de las actividades de teletrabajo en los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad de la ciudad de Esmeraldas a consecuencia de las actividades de teletrabajo por Covid-19 año lectivo 2020-2021. Se establecieron como objetivos específicos la identificación de estresores o situaciones negativas en las actividades de teletrabajo, la determinación de niveles de estrés en los docentes y el establecimiento de recomendaciones para controlar los estresores en las actividades de teletrabajo que se hayan identificado.

Es importante considerar inicialmente que el Covid-19 generó cambios significativos en las formas de trabajo a nivel mundial. Ecuador no fue la excepción; el Gobierno Nacional decretó por la emergencia sanitaria, que todas las entidades públicas y privadas realicen sus actividades de manera telemática, para evitar la propagación del virus. En torno a lo expresado, Jiménez y Moreno (2013) consideran que las empresas u organizaciones implementan el teletrabajo como respuesta a sus necesidades y formas de estructura y en la actualidad, las condiciones de emergencia sanitaria obligan a desarrollar un trabajo telemático. En el presente caso, las actividades educativas en la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad también sufrieron modificaciones al pasar del trabajo presencial al desarrollo de la gestión educativa de manera virtual, generando impactos de diverso tipo en el quehacer docente.

El teletrabajo es una alternativa laboral que se ha hecho presente desde hace varios años, sin embargo, con la llegada de la pandemia de Covid-19, ha tenido una mayor connotación. De acuerdo con Chuco (2020), el teletrabajo tiene varias ventajas entre las que se destacan flexibilidad, autonomía, optimización de tiempo, entre otros. También presenta varias desventajas como conflictos entre el trabajo y la familia, dificultades tecnológicas, altos niveles de exigencia que pueden ser causas de estrés, lo que hace necesario que sea analizada desde diferentes visiones en el desarrollo del teletrabajo de docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad.

Respecto a la identificación de los estresores laborales presentes en el teletrabajo, resultó de mucha importancia considerar los resultados del estudio de Romero y Rugel (2020), quienes establecieron en sus resultados que el teletrabajo ha afectado las relaciones de familia, dificultando el equilibrio entre el tiempo familiar y a las labores; se nota también la falta de condiciones y de reconocimientos a los trabajadores por su labor. De su parte, Torres (2020) identificó varios estresores que generan fatiga laboral a causa del teletrabajo como tensión y ansiedad por la emergencia sanitaria, agotamiento físico por la combinación de labores docentes con labores domésticas y por último agotamiento visual por la interacción constante con la computadora. En el mismo contexto, los resultados del estudio de Jiménez y Moreno (2013) establecen que uno de los principales problemas generadores de tensión, exceso de trabajo y ansiedad en los trabajadores tiene que ver con no contar con plataformas y tecnología adecuadas.

Relacionando los datos de los antecedentes con los resultados obtenidos en la presente investigación, se establecieron varias coincidencias sobre los estresores que presenta el teletrabajo. Respecto a las condiciones de trabajo se pudo evidenciar que, a más de ciertos problemas de tecnología, los docentes comparten sus equipos informáticos con sus familiares, a más de no contar con facilidades ergonómicas y de iluminación con bastantes deficiencias. Sobre los tiempos usados para la realización de tareas docentes, se evidenció que se han incrementado actividades extracurriculares incluso en horarios de fin de semana.

En el mismo contexto, en cuanto a las exigencias del uso de tecnologías, los docentes consideran que la tecnología les ha obligado a trabajar más rápido, a realizar solo trabajos que puedan manejar y a tener horarios ajustados, sacrificando tiempos extras y vacaciones para conocer y mantenerse al día con las nuevas herramientas de trabajo. Finalmente, las afectaciones posológicas se reflejan en un mayor cansancio físico y mental, han surgido episodios de depresión, agobio y preocupaciones que han dificultado el sueño de los docentes durante este periodo de teletrabajo.

A pesar de los aspectos considerados negativos, también existen resultados positivos en torno al teletrabajo. Los resultados de Naranjo (2020) evidencian que los docentes consideran que el teletrabajo ha sido una ventaja para ellos, debido a que tienen un mayor tiempo para compartir con su familia, a más de que se ha disminuido la carga horaria con

relación a horas trabajadas de manera presencial. Estos datos se relacionan con los resultados del presente estudio, en el que algunos docentes consideran no sentirse con sobrecarga laboral por teletrabajo, que este modelo de trabajo les permite pasar más tiempo con su familia y les ha permitido sentirse orgullosos por el trabajo realizado. Del mismo modo se sienten apoyados por la institución en cuanto a capacitaciones, introducción a las nuevas tecnologías y satisfacción de requerimientos o problemas tecnológicos que se presentan en el proceso del teletrabajo.

Otro de los objetivos investigativos se orientó a determinar el nivel de estrés laboral en los docentes debido al teletrabajo, razón por la que se tomó en consideración el estudio de Escobar y Párraga (2020), en donde se estableció que los docentes consultados poseen estrés laboral en diferentes niveles, siendo las mujeres, las que más altos niveles presentan. Del mismo modo se estableció que el estrés ha causado insatisfacción laboral entre los profesores porque también se han disminuido los ingresos. Por otra parte, el estudio de Moreno (2021), evidenció que los docentes presentan un alto nivel de estrés, identificándose aspectos como depresión, ansiedad, dolores de cuello y espalda, entre otros riesgos psicosociales presentados con el teletrabajo.

Comparando los datos expuestos anteriormente con los resultados de la presente investigación, se evidenció que los docentes en su mayoría, a causa del teletrabajo manifiestan fatiga laboral de forma, mental, general y física, ya que la carga de trabajo ha aumentado y deben compartir las tareas del hogar junto a sus obligaciones docentes, lo que se ha traducido en un nivel de estrés moderadamente alto.

Finalmente, el último de los objetivos buscó establecer recomendaciones para los estresores laborales en las actividades de teletrabajo que están generando estrés en los docentes de la Unidad Educativa Luz y Libertad. La investigación de Naranjo (2020) plantea al final del estudio una propuesta de seguimiento y control a los niveles de estrés que los docentes pudieran presentar a futuro, planificando estrategias que permitan estar preparados para contrarrestar los riesgos psicosociales derivados del estrés. En relación con los datos expresados, en la presente investigación se considera conveniente el planteamiento de estrategias que permitan asegurar en lo posible el bienestar de los docentes y el logro de productividad en el teletrabajo que realizan.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Con los resultados de la Encuesta Estresores laborales presentes en teletrabajo debido al Covid-19 en docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad, ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2020-2021 y el Cuestionario Estrés Laboral de Karasek se establecen las siguientes conclusiones:

**a)** Se identificaron varios estresores en las condiciones laborales; los docentes no cuentan con sillas ergonómicas ni adecuada iluminación para el teletrabajo, comparten sus computadoras con familiares; emplean más de cinco horas al día para actividades curriculares y cuatro horas para extracurriculares, completando trabajo en los fines de semana. En cuanto al uso de las TIC, una de las principales dificultades es la falta de conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas, lo que causa algunas complicaciones. Respecto a las afectaciones de la salud, las condiciones rápidas que exige el teletrabajo ha generado en los docentes un mayor cansancio físico y mental; también se han sentido deprimidos y agobiados, problemas para concentrarse, sentimientos de no estar realizando un papel útil en su labor e incluso varios docentes han perdido la confianza en sí mismo.

**b)** Los docentes de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad, durante el año lectivo 2020-2021, debido a las actividades de teletrabajo por el Covid19, han presentado niveles de estrés moderadamente alto, aunque no se puede dejar de considerar que varios docentes han presentado niveles de estrés alto.

**c)** Las autoridades de la Unidad Educativa Particular Evangélica Luz y Libertad, no establecieron ningún tipo de lineamientos o estrategias para que los docentes no sean afectados por la situación de teletrabajo. Los maestros han enfrentado esta labor por sus propios medios y sin orientaciones que le permitan evitar sufrir etapas de estrés que afecten a su salud.

## **5.2. Recomendaciones**

a) Ante los estresores identificados en el proceso investigativo se considera necesario que los docentes adecúen su entorno a las actividades de teletrabajo, utilizando mobiliario que le permita trabajar de manera cómoda para evitar afectaciones ergonómicas. Es importante que realicen una organización de sus horarios y labores estableciendo días y horas fijas para trabajar, pero también momentos para el descanso y atenuar las situaciones estresantes. Sería de mucha ayuda que cada docente tenga un equipo tecnológico para la realización de su trabajo, sin embargo, es una situación ajena a los resultados investigativos, que dependen de la economía de cada maestro. Para evitar las afectaciones a la salud, los docentes deben establecer, dentro de sus horarios de teletrabajo, pausas activas y espacios de deporte y recreación, en los que puedan encontrar una salida y descanso ante la abrumadora carga laboral. Por otra parte, sería importante que el departamento de bienestar institucional desarrolle encuentros personales con los docentes para la identificación de problemas de depresión, dificultades para descansar y exceso de estrés, de tal manera que, de forma profesional, se pueda enfrentar estas situaciones derivadas del teletrabajo.

b) Para atenuar el nivel de estrés moderadamente alto que experimentan los docentes de la Unidad Educativa Luz y Libertad, es necesario desarrollar actividades de prevención para disminuir los efectos del estrés. Aspectos como el establecer límites de trabajo sanos, desarrollar respuestas saludables ante la excesiva carga laboral, tomarse tiempos de descanso y de relajación, reconocer y manejar las emociones, buscar apoyo profesional, entre otros, pueden facilitar una gestión eficiente del estrés surgido del teletrabajo docente.

c) Para mejorar las condiciones laborales negativas identificadas en las actividades de teletrabajo se deben establecer estrategias para los aspectos de: Tiempo y organización del trabajo, Gestión del desempeño, Digitalización, Seguridad y salud en el trabajo, los cuales permitirán mejorar las condiciones de los docentes de la Unidad Educativa Particular Luz y Libertad. Es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa luchar para que el estrés causado por el teletrabajo, no tengan efectos negativos en el desempeño laboral y la salud de los docentes de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acción Educar. (2015). *Alumnos por curso en la educación escolar: realidad actual y su relación con los resultados de aprendizaje*. Ed. Acción Educar.
- Acosta, J. (2011). *Gestión del estrés*. Barcelona, España: Ed. Bresca.
- Acuerdo Europeo sobre el trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. Obtenido de sitio web de OIT:  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---ilo\\_buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---ilo_buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf).
- Adler, R. y Maerquardt, E. (2005). *Comunicación Organizacional, principios y prácticas para negocios y profesiones*. México D.F: Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Arellano, N. (2002). *El estrés*. Obtenido de sitio web de Cuadernos Digitales.net: 22 de marzo de 2007, de:  
[http://www.quadernsddigitals.net/datos-web/emeroteca/nr\\_507/a-7061/7061.html](http://www.quadernsddigitals.net/datos-web/emeroteca/nr_507/a-7061/7061.html).
- Bensabat, S. (1987). *Strés: grandes especialistas responden*. Bilbao, España: Ed. Mensajero.
- Campos, M. y Marin, F. (2017). Sesgo de deseabilidad social en medidas de valores organizacionales. *Revista Universitas Psychologica*, 1-11.
- Chrousos, G. y Gold, P. (1992). Conceptos del estrés y trastornos en el sistema de estrés. *Revista American Medical Association*, 1244-1252.
- Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Rev. Neumann Businnes Review*, 81-98.
- Comín, E., De la Fuente, I. y Gracia, G. (s.f.). *El Estrés y El Riesgo para la Salud*. Madrid, España: Ed. MAZ.
- Del Prado, J. (2013). Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek. *Revista Business School*, 12-18.
- Del Prado, J. (2015). *Importancia de la evaluación de riesgos psicosociales*. New York: Ed. Pax.
- Díaz, F., López, A. y Varela, M. (2017). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Revista Universitas Psychologica*, 217-227.

- Doval, Y. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. Obtenido de sitio web de Psicología.científica: [http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm).
- El-Sahili, L. (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la práctica magisterial*. México D.F: Ed. Printed.
- Escobar, G. y Párraga, K. (2020). Estrés laboral en docentes de educación básica por el cambio de modalidad de estudio presencial a virtual. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 2697-3456.
- Félix, M. y Pérez, J. (1994). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid, España: Ed. INSHT.
- French, J, y Kahn, R. (1962). Enfoque programático para estudiar el entorno industrial y Salud mental. *Journal of Social Issues*
- Gantiva, C., Jaimes, S. y Villa, M. (2015). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Revista Psicología desde el Caribe*, 36-50.
- Gómez, C. (2019). *El estrés laboral: una realidad actual. Summa Humanitatis. Hellriegel y Slocum*. México D.F: Ed. Cengage.
- González, M. (2006). *Manejo del estrés*. París, Francia: Ed. Innova.
- González, R. (2013). *Parkinson y estrés*. California: Ed. Creative Space.
- Gutiérrez, P., Morán, S. y Saz, L. (2010). Estrés docente: Elaboración de la escala ED6 para su Evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*.
- Hederich, C. y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI SS) en contexto. *Revista CES Psicología*, 1-15.
- Holmes, T. y Rahe, H. (1967). La calificación de reajuste social. *Revista Medicina psicosomática*.
- Jay, T. (1981). *Computerphobia: What to do about it?*. Obtenido de sitio web de Tecnoestrés.com: <http://www.tecnostress.it/tag/computerfobia>.
- Jiménez, C. y Moreno, N. (2013). *Riesgos psicosociales en el trabajo*. Medellín, Colombia: Ed. Universidad EAFIT.
- Karasek. (2018). *Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo demanda-control*.

- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona, España: Ed. Martínez Roca
- López, M. y Mayorga, P. (2018). *Niveles de ansiedad en las y los trabajadores de los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) del cantón Ambato*. Ed. PUCESA: Ambato, Ecuador.
- Martínez, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda control apoyo. *Revista Social España*.
- Martínez, E. y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Revista Educación y educadores*.
- Matud, M., García, M. y Matud, J. (2010). *Estrés y malestar en el profesorado*. Madrid, España: Ed. Única.
- Maza, E. (2021). *Riesgo de la Salud Ocupacional en el Teletrabajo Docente*. Manta, Ecuador: Ed. Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- McEwen, B. (2000). La neurobiología del estrés: de la serendipia a la clínica. *Revista Anual de Neurociencia*, 172-189.
- Melgosa, J. (1995). *Nuevo estilo de vida sin estrés*. Madrid, España: Ed. Safeliz.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Medicina y Seguridad del trabajo* , 6-7.
- Moreno, M. (2021). *Factores Psicosociales en Docentes que realizan Teletrabajo en la Unidad Educativa Teodoro Kelly - Durán - Ecuador*. Piura, Perú: Ed. Universidad César Vallejo.
- Naranjo, A. (2020). *Nivel de estrés laboral en los profesores de Filosofía de la Facultad de Ciencias de la Educación*. Cuenca, Ecuador: Ed. Universidad del Azuay.
- Nilles, J. (1973). The telecommunications-transportation tradeoff, Options for tomorrow and today. *Revista Jala International California*, 24.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Perspectivas en Psicología*, 8.
- Osorio, M. y Cárdenas, P. (2017). 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](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Quito, J., Tamayo, M., Buñay, D. y Neira, O. (2017). Estrés académico en estudiantes de bachillerato de unidades educativas particulares del Ecuador. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*.

- Rabasa, B., Figueiredo, H., Gil, P., y Llorca, M. (2016). El papel de la culpa en la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la inclinación al absentismo de profesores de enseñanza secundaria. *Revista de Psicodidáctica*, 21(1), 103-119.
- Ramirez, T. y Álvares, J. (2011). *Un estudio sobre estrés laboral en una muestra de Educación Básica área metropolitana de Caracas*. Caracas, Venezuela: Ed. Única.
- Rionda, A. y Mares, M. (2012). *urnout en Profesores de Primaria y su Desempeño laboral*. México D.F: Ed. Única.
- Rodríguez, G., Rusell, Y. y Rosales, F. (2016). El síndrome de Burnout y su incidencia en profesionales en formación doctoral. *Revista Deporvida*, 13(28), 1-14.
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 1-24.
- Romero, R. y Rugel, L. (2020). *Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio Cantón Daule*. Guayaquil, Ecuador: Ed. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Rossi, D. y Gago, L. (2020). La diferencia del estrés docente en escuelas públicas y privadas del Gran Buenos Aires. *Revista de Educación*, 49-64.
- Ruiz, A., y Guerrero, E. (2017). Afectaciones Psicológicas en Personal de Primera Respuesta: ¿Trastorno por Estrés Postraumático o Estrés Traumático Secundario? *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 28(2), 252-255.
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Rev. Medicina Legal de Costa Rica*, 1-6.
- Salanova, E. (2006). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. Obtenido de sitio web de InshtWeb.com:  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Fichas/701a750/ntp\\_730.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Fichas/701a750/ntp_730.pdf).
- Sánchez, F. y Velasco, J. J. (2017). *Comorbilidad entre síndrome de Burnout, depresión y ansiedad en una muestra de profesores de educación básica del estado de México*. 261-286: Ed. Papeles de población.
- Secretaría Sectorial de Educación. (2017). *Seguridad y Salud en Centros Educativos*. México D.F: Ed. SSE.
- Selye, H. (1956). *El estrés de la vida*. Nueva York: Ed. Mc Graw Hill.
- Sociales, D. (2014). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Obtenido de sitio web de UCM.Es:

[http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf),[http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf).

Torres, R. (2020). *Evaluación de la fatiga laboral por teletrabajo del personal docente en la Unidad Educativa Carlos Freile*. Quito, Ecuador: Ed. Universidad Internacional SEK.

Unión General de Trabajadores. (2008). *Tecnoestrés: Efectos sobre la salud y prevención*. Obtenido de sitio web de Ugt.org.:

[http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader\\_guias/2008\\_fol\\_let03.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2008_fol_let03.pdf).

Vega, S. (2018). *Evaluación de Estrés Laboral*. Lima, Perú: Ed. LOM.

Villadefrancos, E. y Santiago, M., (2012). *Estrés en profesores enseñanza secundaria: un análisis desde el optimismo*. Madrid, España: Ed. Única.

## ANEXOS

### Anexo 1: Validación de la encuesta por profesionales en Seguridad y Salud Ocupacional.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

SEDE ESMERALDAS

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

**TEMA:** "ESTRESORES LABORALES PRESENTES EN TELETRABAJO POR COVID-19, EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR EVANGÉLICA "LUZ Y LIBERTAD" CIUDAD DE ESMERALDAS, AÑO LECTIVO 2020-2021".

**Autor:** Diana Katherine Quiñónez Portocarrero

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X			X	X			X		
2	X		X			X	X			X		
3	X		X			X	X			X		
4	X		X			X	X			X		
5	X		X			X	X			X		
6	X		X			X	X			X		
7	X		X			X	X			X		
8	X		X			X	X			X		
9	X		X			X	X			X		
10	X		X			X	X			X		
11	X		X			X	X			X		
12	X		X			X	X			X		
13	X		X			X	X			X		
14	X		X			X	X			X		
15	X		X			X	X			X		
16	X		X			X	X			X		
17	X		X			X	X			X		
18	X		X			X	X			X		
19	X		X			X	X			X		
20	X		X			X	X			X		
21	X		X			X	X			X		
22	X		X			X	X			X		
23	X		X			X	X			X		
24	X		X			X	X			X		
25	X		X			X	X			X		
26	X		X			X	X			X		
27	X		X			X	X			X		
28	X		X			X	X			X		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X		

VALIDEZ			
APLICABLE:	X	NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:			
Validado por:	FAUSTO MARCELO ROVALINO TELLO		
C.I:	1704065638		
Firma:			
Fecha:	09/02/2021		



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

**TEMA:** "ESTRESORES LABORALES PRESENTES EN TELETRABAJO POR COVID-19, EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR EVANGÉLICA "LUZ Y LIBERTAD" CIUDAD DE ESMERALDAS, AÑO LECTIVO 2020-2021".

**Autor:** Diana Katherine Quiñónez Portocarrero

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
11	X		X			X	X		X			
12	X		X			X	X		X			
13	X		X			X	X		X			
14	X		X			X	X		X			
15	X		X			X	X		X			
16	X		X			X	X		X			
17	X		X			X	X		X			
18	X		X			X	X		X			
19	X		X			X	X		X			
20	X		X			X	X		X			
21	X		X			X	X		X			
22	X		X			X	X		X			
23	X		X			X	X		X			
24	X		X			X	X		X			
25	X		X			X	X		X			
26	X		X			X	X		X		Se realizaron los cambios sugeridos, por lo tanto esta apta para ser usada	
27	X		X			X	X		X			
28	X		X			X	X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X		

VALIDEZ	
APLICABLE:	X
NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:	
Validado por:	Luis Enrique Hidalgo Solórzano
C.I.:	0801892823
Firma:	 Ing. Luis Hidalgo MSc
Fecha:	2/02/2021



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

**TEMA:** "ESTRESORES LABORALES PRESENTES EN TELETRABAJO POR COVID-19, EN DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR EVANGÉLICA "LUZ Y LIBERTAD" CIUDAD DE ESMERALDAS, AÑO LECTIVO 2020-2021".

**Autor:** Ing. Diana Quiñónez Portocarrero

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
6	X		X			X	X		X			
7	X		X			X	X		X			
8	X		X			X	X		X			
9	X		X			X	X		X			
10	X		X			X	X		X			
11	X		X			X	X		X			
12	X		X			X	X		X			
13	X		X			X	X		X			
14	X		X			X	X		X			
15	X		X			X	X		X			
16	X		X			X	X		X			
17	X		X			X	X		X			
18	X		X			X	X		X			
19	X		X			X	X		X			
20	X		X			X	X		X			
21	X		X			X	X		X			
22	X		X			X	X		X			
23	X		X			X	X		X			
24	X		X			X	X		X			
25	X		X			X	X		X			
26	X		X			X	X		X			
27	X		X			X	X		X			
28	X		X			X	X		X			
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X		

#### VALIDEZ

<b>APLICABLE:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO APLICABLE:</b>	<input type="checkbox"/>
<b>APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:</b>			
Validado por:	José Elias Ayala Granja		
C.I:	1707252936		
Firma:	 <b>Ing. José Ayala Granja. MSc</b>		
Fecha:	03 de febrero del 2021		

## Anexo 2: Encuesta: Condiciones Laborales de Teletrabajo a Consecuencia del Covid-19



### ENCUESTA: CONDICIONES LABORALES DEL TELETRABAJO A CONSECUENCIA DEL COVID-19

Le invitamos a colaborar en este estudio, donde conoceremos cómo está el entorno laboral en el cual realiza el teletrabajo principalmente a consecuencia del SARS-COV-2 (Covid-19). El objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones relacionadas con la organización del teletrabajo que pueden representar afectación negativa para su salud, con el fin de proponer medidas correctivas y preventivas.

La presente encuesta es CONFIDENCIAL y ANÓNIMA, sus resultados se utilizarán exclusivamente para mejorar las condiciones del teletrabajo del personal.

Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie

#### 1. DATOS GENERALES:

##### Género

- Femenino
- Masculino
- Otro

##### 2. Pertenece al grupo de etario

- Entre 18 y 24 años de edad
- Entre 25 y 34 años de edad
- Entre 35 y 44 años de edad
- Entre 45 y 54 años de edad
- Más de 55 años de edad

##### 3. ¿Cuenta con mobiliario para desarrollar las actividades de Teletrabajo?

- Sí
- No
- Algunos mobiliarios

##### 4. Para sus actividades de teletrabajo cuenta con (puede seleccionar varias respuestas):

- Computador de escritorio
- Ordenador portátil (Laptop)
- Teléfono Celular
- Tableta (Tablet PC)

##### 5. Comparte su equipo de teletrabajo con otros miembros de la Familia:

- Sí
- No
- Algunas veces

6. Convive en casa con personas a su cargo (hijos, personas mayores, personas con alguna discapacidad)

- Si
- No
- Algunas veces

7. ¿Cuánto tiempo lleva desarrollando sus actividades en la modalidad de teletrabajo?

- Menos de un mes
- De un mes a tres meses
- De cuatro a seis meses
- Más de siete meses

8. ¿Para tele trabajar cuántas horas utiliza al día?

- Menos de 3 horas al día
- 3 a 4 horas al día
- 4 a 5 horas al día
- Más de 6 horas al día

9. ¿Para realizar las actividades de teletrabajo, en su domicilio, qué área de su casa ocupa?

- Estudio
- Sala
- Comedor
- Dormitorio
- Cocina
- Patio
- Otro espacio alejado

10. ¿Para realizar actividades que no involucren el teletrabajo (planificación, archivo, revisión de documentos y otros propios de su actividad), cuántas horas utiliza al día?

- Menos de 3 horas al día
- 3 a 4 horas al día
- 4 a 5 horas al día
- Más de 5 horas al día

11. Como valoraría sus capacidades y habilidades en el manejo de programas informáticos para realizar las tareas de teletrabajo.

- Muy buenas
- Buenas
- Insuficientes
- Muy deficientes

12. En las actividades de teletrabajo, han surgido problemas, mal entendidos y/o conflictos con: \*

	Constantemente	Algunas veces	Nunca
Alumnos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compañeros de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pareja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. ¿Trabaja los fines de semana para concluir las tareas relacionadas con el trabajo?

- Siempre
- Varias veces
- Raras veces
- Nunca

14. ¿Cuenta con el apoyo de su familia, para realizar teletrabajo?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

15. ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros, para realizar teletrabajo?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

16. ¿Ha recibido por parte de la empresa apoyo técnico para realizar las actividades de teletrabajo?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

17. ¿La empresa le ha proporcionado información sobre el manejo de los recursos tecnológicos que está utilizando para el teletrabajo?

- Sí, de manera adecuada
- Sí, de manera insuficiente
- Nunca

18. ¿La empresa le ha proporcionado capacitación sobre el manejo de los recursos tecnológicos que está utilizando para el teletrabajo?

- Sí, de manera adecuada
- Sí, de manera insuficiente
- Nunca

19. ¿La empresa le ha proporcionado información y/o capacitación sobre la prevención de accidentes o afectaciones a su salud como consecuencia de las condiciones de trabajo en su domicilio?

- Sí, de manera adecuada
- Sí, de manera insuficiente
- Nunca

20. ¿Conoce si la empresa está evaluando su desempeño laboral mientras realiza las actividades de teletrabajo?

- Sí
- No

21. Si la respuesta anterior es positiva, el resultado de dicha evaluación se la comunica a través de :

- Reuniones virtuales en sesiones colaborativas
- Presentación de informes escritos
- Reportes por llamada telefónica
- Reportes con la presencia de Autoridades

22. ¿Considera usted que está con sobrecarga de tareas laborales, con esta modalidad de teletrabajo?

- Sí
- No
- A veces

23. ¿Conoce usted las afectaciones en la salud que se pueden generar por la modalidad de teletrabajo en la que está desarrollando estas actividades?

- Sí
- No
- Me es suficiente

24. ¿Ha sentido mayor cansancio físico y/o mental con esta nueva modalidad de teletrabajo?

- Sí
- No
- A veces

25. Responda según su criterio: ¿En las últimas semanas, ¿Ha experimentado las siguientes situaciones? \*

	No, en absoluto	No más que lo habitual	Algo más de lo habitual	Mucho más que lo habitual
¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho el sueño?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se ha sentido constantemente agobiado/a y en tensión?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha tenido la sensación de que no podía superar sus dificultades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se ha sentido poco feliz y deprimido/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha perdido confianza en sí mismo/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha pensado que es una persona que no sirve para nada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Su silla de trabajo, está ergonómicamente diseñada al menos es (regulable en altura, espalda regulable en profundidad, base giratoria con cinco ruedas).

- Sí
- No

27. La iluminación natural en su área de trabajo (ventanas, techos traslúcidos) en su área de trabajo se encuentran:

- A sus espaldas
- Frente a usted
- A los costados (o a un costado)
- Alguna combinación de las anteriores

28. En su lugar de trabajo ¿Tiene usted alguno de estos problemas? (puede seleccionar varias opciones):

- Mucho ruido
- Exceso o falta de iluminación
- Mucho calor o mucho frío
- Distracción por vendedores ambulantes
- Ninguna de las anteriores

29. Responda según su criterio: Responda del 1 al 4 las siguientes afirmaciones: \*

	1.- Siempre	2.- Frecuentemente	3.- Pocas veces	4.- Nunca
La organización anima al intercambio de conocimiento para ayudar a manejar las dificultades en el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La organización hace hincapié en el trabajo en equipo para manejar problemas en el desarrollo del trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La organización proporciona formación a los trabajadores para el desempeño de las actividades actuales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La organización consulta a los empleados ante la introducción de nuevas tecnologías?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo una sensación de orgullo cuando hago mi trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Responda según su criterio: ¿En las últimas semanas, ¿Ha experimentado las siguientes situaciones? \*

	No, en absoluto	No más que lo habitual	Algo más de lo habitual	Mucho más que lo habitual
Ha podido concentrarse bien en lo que hacía?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades de cada día?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha sido capaz de hacer frente, adecuadamente, a sus problemas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Responda según su criterio: Responda del 1 al 4 las siguientes afirmaciones: \*

	1.- Siempre	2.- Frecuentemente	3.- Pocas veces	4.- Nunca
Las tecnologías me obligan a trabajar mucho más rápido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las tecnologías me obligan hacer más trabajo del que puedo manejar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las tecnologías me obligan a tener horarios de trabajo ajustados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo una mayor carga de trabajo por el aumento de complejidad en las tecnologías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paso menos tiempo con mi familia debido al uso de estas tecnologías?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo que estar en contacto con mi trabajo, incluso durante mis vacaciones, debido a estas tecnologías?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo que sacrificar mis vacaciones y tiempo de mi fin de semana para mantenerme al día en nuevas tecnologías.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que mi vida personal está siendo invadida por estas tecnologías?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No sé lo suficiente sobre estas tecnologías para hacer mi trabajo satisfactoriamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1.- Siempre	2.- Frecuentemente	3.- Pocas veces	4.- Nunca
A menudo me parece demasiado complicado entender y usar nuevas tecnologías?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo que actualizar constantemente mis habilidades para evitar ser reemplazado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me siento amenazado por compañeros de trabajo con habilidades tecnológicas más actualizadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No comparto mi conocimiento con mis compañeros de trabajo por miedo a ser reemplazado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que hay menos intercambio de conocimiento entre compañeros de trabajo por miedo a ser reemplazados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Una vez que se posibilite la opción de regresar a la normalidad en el trabajo, a usted le gustaría:

- Continuar en la modalidad de teletrabajo
- Trabajar ocasionalmente en teletrabajo
- No le gustaría laborar en teletrabajo

## Anexo 3: Cuestionario de Estrés Laboral – Modelo Demanda – Control de Karasek

### CUESTIONARIO KARASEK

**INSTRUCCIONES** – Los puntos que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe marcar una sola de las casillas en cada ítem[3].

**1 – Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Completamente de acuerdo.

**2 – Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**3 – En mi trabajo debo ser creativo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**4 – Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**5 – Tengo libertad de decidir como hacer mi trabajo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**6 – Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**7 – En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes**

- Totalmente en desacuerdo.

- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**8 – Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**9 – En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**10 – Mi trabajo exige hacerlo rápidamente**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**11 – Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**12 – En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**13 – Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**14 – No recibo pedidos contradictorios de los demás**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**15 – Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**16 – Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**17 – Mi trabajo es muy dinámico**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**18 – A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**19 – Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**20 – Mi jefe presta atención a lo que digo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**21 – Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**22 – Mi jefe facilita la realización del trabajo**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.

- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**23 – Mi jefe consigue que la gente trabaje unida**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**24 – Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**25 – Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**26 – Las personas con las que trabajo se interesan por mi**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**27 – Las personas con las que trabajo son amistosas**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**28 – Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas**

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

**29 – Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Completamente de acuerdo.