



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA PSICOFÍSICA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL
HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros Industriales.

Autores:

Luna Sánchez Alfredo Javier

Paz Sánchez Danilo Javier

Tutor:

M.Sc. Pablo Andrés Barba Gallardo

Latacunga – Ecuador

Septiembre, 2020

Nosotros, **Luna Sánchez Alfredo Javier y Paz Sánchez Danilo Javier**, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA PSICOFÍSICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, siendo el Ing. Barba Gallardo Pablo Andrés Tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

.....
Luna Sánchez Alfredo Javier
180492218-3

.....
Paz Sánchez Danilo Javier
180538687-5

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA PSICOFÍSICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”, De los estudiantes: Luna Sánchez Alfredo Javier y Paz Sánchez Danilo Javier de la carrera de Ingeniería Industrial, considero que dicho proyecto de investigación cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, septiembre 2020

Firma:

.....
M.Sc. Pablo Andrés Barba Gallardo
171930814-8
Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; por cuanto los postulantes: **LUNA SÁNCHEZ ALFREDO JAVIER** y **PAZ SÁNCHEZ DANILO JAVIER** con el título de Proyecto de Investigación: “**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA PSICOFÍSICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, septiembre 2020

Para constancia firman:

.....
M.Sc. Jorge Freire Samaniego
0502624810
LECTOR 1

.....
M.Sc. Edison Salazar Cueva
0501843171
LECTOR 2

.....
M.Sc Raúl Andrango Guayasamin
1717526253
LECTOR 3

AGRADECIMIENTO

Este trabajo lo he realizado gracias a Dios ya que siempre me ha iluminado mi camino.

Agradezco al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua que me abrió las puertas para realizar el presente proyecto de investigación, también agradezco a todos mis docentes, quienes siempre con su paciencia me supieron compartir todos sus conocimientos y experiencias que me han servido de mucho.

Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi por la oportunidad de fortalecer mis conocimientos y a mi Tutor de tesis Ing. Pablo Barba, quien con su esfuerzo y dedicación ha logrado que este proyecto se lleve a cabo.

Agradezco a mi madre Lucia Sánchez y a mi padre Alfredo Luna, que siempre han confiado en mí y me brindan su apoyo incondicional.

Por eso y más siempre estaré agradecido con ustedes, por hacer que una de mis metas se haya cumplido.

Luna Sánchez Alfredo Javier

DEDICATORIA

Dedico este presente proyecto a mis queridos padres Alfredo Luna, Lucia Sánchez, que siempre me han apoyado en todo, más que mis padres son mis amigos y confidentes, los que permanecen a mi lado en las buenas y en las malas, y también dedico a mis hermanos y mis abuelitos que me han brindado su cariño sincero , y a algunos familiares y amigos que siempre confiaron en mi aunque algunos vivan en otros países siempre me han estado levantando los ánimos en los momentos difíciles espero verles pronto.

Alfredo Javier Luna Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi querido Dios y a la santísima Virgen de Agua Santa por haberme dado la vida y la bendición de cada día.

A mis padres por su infinito apoyo que me brindaron a todo momento

Paz Sánchez Danilo Javier

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de todo corazón a Mis queridos padres por haberme apoyado en todo momento con esfuerzo y sacrificio, por haberme inculcado valores y formado como una persona de bien, por haberme dado todo lo que ha estado a su alcance. De igual manera agradezco infinitamente A mis hermanos por haber confiado en mí, por sus consejos, por la fuerza y motivación constante que me brindaron para seguir adelante en mis estudios, por estar conmigo siempre y haberme apoyado en los momentos más difíciles de mi carrera. Este logro es por ustedes familia gracias infinitas los quiero mucho.

Paz Sánchez Danilo Javier

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TÍTULO: “El Estrés laboral y su influencia psicofísica en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua”.

AUTORES: Luna Sánchez Alfredo Javier
Paz Sánchez Danilo Javier

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo tomar en cuenta aspectos importantes relacionados con la salud física y psicológica de los trabajadores del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, el estudio se centró en identificar las causas que derivaron a las distintas afectaciones psicológicas, físicas y emocionales, que se relacionan con los trabajadores en especial los que realizan sus actividades bajo la modalidad del teletrabajo, esta modalidad se tuvo que implementar obligatoriamente por la emergencia sanitaria causado por la pandemia COVID 19, el proyecto se realizó mediante investigación descriptiva permitiendo conocer más a fondo la verdadera problemática, en especial la sintomatología y las diferentes afectaciones por estrés que estaban atravesando los teletrabajadores; La recolección de la información y toma de datos se los realizó por medio de instrumentos como la entrevista, encuesta y el test de Maslach con su respectivo método, los cuales permitieron establecer resultados reales de las personas que padecen algún tipo de estrés; Los resultados obtenidos se manifiestan a través de frecuentes dolores de cabeza, dolor de cuello, espalda y manos, en ocasiones dolores lumbares y problemas gástricos son los más reportados. ; concluyendo que un 75% del personal tenían síntomas relacionados con el factor psicosocial estrés-burnout, originado por el teletrabajo a consecuencia de la mala organización en la distribución de actividades e incluso un exceso de carga laboral, todo esto condujo a la confusión sobre el desempeño y el rol dentro del teletrabajo.

Palabras Clave: Estrés, Salud física, salud psicológica, salud emocional, teletrabajo, factores psicofísicos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ENGINEERING AND APPLIED SCIENCES
INDUSTRIAL ENGINEERING CAREER

TITLE: “Work Stress and its psychophysical influence on the work performance of workers in the administrative area of the Honorable Provincial Government of Tungurahua”.

AUTHORS: Luna Sánchez Alfredo Javier
Paz Sánchez Danilo Javier

ABSTRACT

The present research aims to take into account essential aspects related to the physical and psychological health of workers in the administrative area of the Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, the study focused on identifying the causes that led to the different psychological, physical and emotional affectations, which are related to workers, especially those who carry out their activities under the telework modality, this modality had to be implemented obligatorily by the sanitary emergency caused by the COVID 19 pandemic, the project was carried out through descriptive research allowed to know more about deep down the actual problematic, in particular the symptomatology and the different stress affectations that were traversing the teleworkers; The collection of information and data takes was carried out by means of instruments such as the interview, survey and the Maslach test with its respective method, which allowed to establish real results of the people who suffer some type of stress; The results obtained are manifested through frequent headaches, neck, back and hand pain, sometimes lumbar pains and gastric problems are the most reported. ; concluding that 75% of the staff had symptoms related to the psychosocial stress-burnout factor, originated by telework due to poor organization in distributing activities and even an excess of workload. All this led to the confusion about performance and the role within teleworking.

Keywords: Stress, Physical Health, Psychological Health, Emotional health, telework, psychophysical factors.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por los señores Egresados de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS : LUNA SÁNCHEZ ALFREDO JAVIER Y PAZ SÁNCHEZ DANILO JAVIER**, cuyo título versa “**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA PSICOFÍSICA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Septiembre 2020

Atentamente,

.....

Mg. Bolívar Maximiliano Cevallos Galarza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0910821669

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
ÍNDICE GENERAL	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. INTRODUCCION	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO:	4
4.1. Beneficiarios Directos	4
4.2. Beneficiarios Indirectos.....	4
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
6. OBJETIVOS	6
6.1 Objetivo general.....	6
6.2 Objetivos específicos	6
7. ACTIVIDADES Y TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TEÓRICA	8
8.1.1. Datos generales del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.....	8

8.1.2 Modalidad del teletrabajo como realidad en el Ecuador.....	11
8.1.3. Condiciones de trabajo referente al teletrabajo.....	11
8.1.4.Factores Psicofísicos que influyen en el desempeño laboral por teletrabajo.	13
8.2. Historia del surgimiento del Estrés laboral.....	15
8.2.1 Definición del Estrés.....	15
8.2.1.1 Tipos de estrés	16
8.2.2.. Estrés laboral ocasionado por Teletrabajo.....	16
8.2.3. Tipos de estrés laboral ocasionado por el Teletrabajo.....	17
8.2.4. Mecanismos que vinculan el estrés en el trabajo con la Enfermedad.....	18
8.2.5 Sintomatología del estrés por teletrabajo.....	19
8.2.6. Afectación del desempeño laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo	21
9. PREGUNTAS CIENTIFICAS:	23
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
10.1. Enfoque De La Investigación	24
10.1.1 Enfoque Cualitativo	24
10.2. Tipo de investigación.....	24
10.2.1 Investigación Descriptiva	24
10.3. Métodos.....	25
10.3.1 Método Inductivo.....	25
10.3.2 Alcance de la investigación	25
10.4. Técnicas e instrumentos a utilizar.....	25
10.4.1. Entrevista	25
10.4.2. Encuesta.....	26
11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:	27

12. IMPACTOS:	58
13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO	59
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
15. BIBLIOGRAFIA	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE FIGURAS.

Ilustración 1: Organigrama estructural del Gobierno Provincial de Tungurahua.....	10
Ilustración 2: Edades del personal administrativo	32
Ilustración 3: Género del personal administrativo.....	33
Ilustración 4: Estrés por teletrabajo	34
Ilustración 5: Herramientas para teletrabajo.....	35
Ilustración 6: Nivel de estrés por teletrabajo.	36
Ilustración 7: Sensaciones provocadas por teletrabajo.	37
Ilustración 8: Problemas físicos (corporales).....	38
Ilustración 9: Problemas alimenticios.....	39
Ilustración 10: Problemas psicológicos.	40
Ilustración 11: Trastornos psicosomáticos.....	41
Ilustración 12: Cambios emocionales.....	42
Ilustración 13: Afectación en la conducta del trabajador.	43
Ilustración 14: Horas de sueño de los trabajadores.....	44
Ilustración 15: Convivencia familiar.	45
Ilustración 16: Problemas sexuales debido al teletrabajo.	46
Ilustración 17: Consecuencias de la pandemia.	47
Ilustración 18: Afectación del horario de trabajo	48
Ilustración 19: Carga Laboral.	49
Ilustración 20: Elaboración de una guía técnica.	50
Ilustración 21: Resultados de cansancio emocional	52
Ilustración 22: Resultados despersonalización.	53
Ilustración 23: Resultados de realización personal.....	54
Ilustración 24: Indicios de Burnout por Género..	55
Ilustración 25: Indicios de Burnout por Edades.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios Directos del Proyecto	4
Tabla 2: Beneficiarios Indirectos del Proyecto.....	4
Tabla 3: Actividades y tareas con respecto a los objetivos.....	7
Tabla 4: Edades del personal administrativo	32
Tabla 5: Género del personal administrativo.....	33
Tabla 6: Estrés por teletrabajo	34
Tabla 7: Herramientas para teletrabajo.....	35
Tabla 8: Nivel de estrés por teletrabajo.	36
Tabla 9: Sensaciones provocadas por teletrabajo.	37
Tabla 10: Problemas físicos (corporales).....	38
Tabla 11: Problemas alimenticios.....	39
Tabla 12: Problemas psicológicos.	40
Tabla 13: Trastornos psicósomáticos.....	41
Tabla 14: Cambios emocionales.....	42
Tabla 15: Afectación en la conducta del trabajador.	43
Tabla 16: Horas de sueño de los trabajadores.....	44
Tabla 17: Convivencia familiar.	45
Tabla 18: Problemas sexuales debido al teletrabajo.	46
Tabla 19: Consecuencias de la pandemia.	47
Tabla 20: Afectación del horario de trabajo	48
Tabla 21: Carga Laboral.	49
Tabla 22: Elaboración de una guía técnica.	50
Tabla 23: Recomendaciones del personal administrativo.....	51
Tabla 24: Resultados de cansancio emocional	52
Tabla 25: Resultados de despersonalización.	53
Tabla 26: Resultados de realización personal.....	54
Tabla 27: Indicios de Burnout por Género..	55
Tabla 28: Indicios de Burnout por Edades.....	56
Tabla 29: Medidas y técnicas que deben tomar los teletrabajadores con respecto al Estrés... ..	58
Tabla 30: Presupuesto para la propuesta del proyecto.....	60

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: “El Estrés laboral y su influencia psicofísica en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua”.

Fecha de Inicio: Abril de 2020

Fecha de Finalización: Septiembre de 2020

Lugar de Ejecución: Universidad Técnica de Cotopaxi

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas

Carrera que auspicia: Ingeniería Industrial

Proyecto de Investigación Vinculado:

Equipo de Trabajo:

Tutor: Ing. Pablo Barba

C.I 171930814-8

Autores del Proyecto:

Luna Sánchez Alfredo Javier

C.I 180492218-3

Paz Sánchez Danilo Javier

C.I 180538687-5

Área de conocimiento:

Campo amplio (07) Ingeniería industrial y construcción.

Campo específica (02) Industria y producción (UNESCO).

Campo detallada: Seguridad industrial (CES-ECUADOR).

Línea de investigación:

Gestión de la calidad y seguridad laboral.

Sub Líneas de Investigación de la Carrera:

Seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente laboral

2. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo tomar en cuenta aspectos importantes relacionados con la salud de los trabajadores del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, ubicado en la ciudad de Ambato, el estudio se enfoca en identificar las afectaciones psicológicas, físicas y emocionales que padece el trabajador y son provocadas por el estrés en la modalidad de teletrabajo, ya que esta modalidad se tuvo que implementar obligatoriamente por la situación que sufre el país actualmente, causado por la pandemia COVID 19, y así con la investigación se va fundamentando una salud preventiva. El estrés laboral se relaciona con las alteraciones psicofísicas que afectan al rendimiento laboral, por lo tanto esta investigación va enfocada al ámbito laboral en cuestión de la investigación descriptiva ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo y poder lograr un mejor desempeño. El propósito de este estudio es saber las afectaciones psicofísicas que están atravesando los teletrabajadores y finalmente se realiza la tabulación de los resultados utilizando gráficos estadísticos mediante los cuales se procede al análisis de los datos para obtener datos confiables de la investigación y de esta manera comprobar la hipótesis planteada.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de investigación se lo realiza para conocer qué factores psicofísicos influyen en el desempeño de los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua de la ciudad de Ambato, en la modalidad de teletrabajo, con el fin de determinar las diferentes afectaciones física, psicológica y emocional durante las jornadas de teletrabajo que llegan a crear ciertos grados de estrés a los trabajadores.

Hoy en día la mayoría de trabajadores de distintas empresas públicas y privadas padecen de estrés, quizá como resultado de la nueva modalidad de teletrabajo que muchas empresas estuvieron obligadas a optar, para algunos trabajadores es difícil de superar y acostumbrarse a este cambio de modalidad. Por tal razón es importante cumplir con las exigencias del cuidado de la salud ocupacional del trabajador.

Es por esta razón que es importante conocer cuál es el ambiente laboral del trabajador, para lograr el objetivo de estudio se utilizara instrumentos para la recopilación de información como la entrevista, la encuesta y el test de Maslach, mediante las herramientas mencionadas se identifica los factores psicofísicos que están expuestos los trabajadores

Finalmente se obtendrá datos reales sobre las causas que generan ciertos niveles de estrés y en función a los resultados nos permitirá realizar un diagnóstico mediante un análisis de resultados que permitirá al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua obtener una mejor visión de cómo sobrellevar un mejor manejo de esta nueva modalidad y así preservar la salud del trabajador.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO:

Luego de la investigación realizada se identificó a los principales beneficiarios los mismos que se encuentran detallados en dos grupos.

4.1. Beneficiarios Directos

Tabla 1: Beneficiarios Directos del proyecto

Beneficiarios Directos	Total
Mujeres	10
Hombres	3

Fuente: Investigación Descriptiva.

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

4.2. Beneficiarios Indirectos

Tabla 2: Beneficiarios Indirectos del proyecto

Beneficiarios Indirectos	Total
Mujeres	30
Hombres	9

Fuente: Investigación de Descriptiva.

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Se observó que uno de los principales trastornos que se presenta actualmente en el personal de cualquier industria ecuatoriana es el estrés, en vista que el país está travesando una crisis sanitaria, la cual ha sido provocada por la pandemia del COVID 19, según el Ministerio del Trabajo, (2020) “la mayoría de empresas del país han optado por la modalidad del teletrabajo, que a su vez a la mayoría de teletrabajadores les provoca alteraciones y disfunciones que repercuten en la salud física, psicológica y emocional del trabajador”.

Según El COE Provincial de Tungurahua, (2020). “La Provincia de Tungurahua ha sido una de las provincias más afectadas en el país por la pandemia del COVID 19 en consecuencia, las instituciones públicas de la Provincia han optado por la modalidad de teletrabajo, por ende, para algunos trabajadores es muy difícil su adaptación”.

Actualmente el personal administrativo del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se ve en la obligación de trabajar desde su hogar, en vista que por la crisis sanitaria no se puede realizar actividades presencialmente, por lo que a estas personas les cuesta mucho adaptarse con mayor facilidad a esta modalidad.

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

- Identificar las condiciones psicofísicas generadas por el estrés laboral en el desempeño del personal del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua referente al teletrabajo, mediante una investigación descriptiva, para un futuro estudio del mejoramiento del rendimiento laboral y preservando la salud de los teletrabajadores.

6.2 Objetivos específicos

- Recabar información detallada aplicando el método del test de Maslach para la determinación de las sintomatologías del estrés que se encuentran presente en los trabajadores.
- Diagnosticar los factores psicofísicos que influyen en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial Tungurahua.
- Determinar las variables que determinan las condiciones psicofísicas del estrés laboral en los trabajadores que tienen la modalidad de teletrabajo.

7. ACTIVIDADES Y TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 3: Actividades y Tareas en relación a los Objetivos

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS	TÉCNICAS/INS.
Recabar información aplicando el método del test de Maslach para la determinación de las sintomatologías del estrés que se encuentran presente en los trabajadores.	Recopilación de información sobre los factores psicofísicos presentes en la teletrabajadores.	Se conocerá las sintomatologías del estrés en el personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Test de Maslach
Diagnosticar los factores psicofísicos que influyen en el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial Tungurahua.	Verificación del estudio obtenido referente al nivel de estrés que están expuestos los trabajadores. Por medio de los resultados más relevantes de la encuesta, la entrevista y del test de maslach.	Se determinará la cantidad de teletrabajadores que más están expuestos a las diferentes causas y afectaciones más relevantes que producen ciertos niveles de estrés generados por la modalidad del teletrabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabulación. • Valoración estadística. • Diagnóstico de resultados del test de Maslach
Determinar las variables que determinan los factores psicofísicos del estrés laboral en los trabajadores que tienen la modalidad de teletrabajo.	Recopilación de información sobre los factores psicofísicos presentes en los teletrabajadores.	Se obtendrá las causas que determinan los factores psicofísicos del estrés laboral al personal que realizan actividades bajo la modalidad del teletrabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación descriptiva • Fuentes bibliográficas

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TEÓRICA

8.1. Datos generales del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Según **Gobierno Provincial de Tungurahua, (2020), obtenido de la página oficial del H. Gobierno Provincial de Tungurahua** “Es el organismo de la Provincia, responsable de impulsar su desarrollo y colaborar con el Estado, las Municipalidades, las Juntas Parroquiales y demás organizaciones de la sociedad civil de la circunscripción para la realización armónica de los fines nacionales. Las acciones del H. Gobierno Provincial de Tungurahua se basan en los objetivos establecidos en la Constitución Política de la República, el plan Nacional del Buen Vivir, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD y demás leyes aplicables”.

“El Nuevo Modelo de Gestión, espacio de participación ciudadana, establece los objetivos comunes de la provincia en los ejes Agua, Gente y Trabajo, determinando que el H. Gobierno Provincial de Tungurahua es la entidad responsable en la provincia del cumplimiento de dichos objetivos. En el marco de sus competencias el H. Gobierno Provincial de Tungurahua es el organismo público responsable de aplicar y cumplir la Agenda Provincial de Desarrollo aprobada por la Asamblea Provincial del Nuevo Modelo de Gestión”.

De lo mencionado anteriormente, el Honorable Gobierno provincial de Tungurahua es una institución pública sin fines de lucro, que está encargada de servir a todos los cantones y comunidades de la provincia de Tungurahua, cumpliendo lo establecido en la constitución política y fomentando el desarrollo Provincial colaborando directamente con el Estado, las Municipalidades, las Juntas Parroquiales y demás organizaciones de la sociedad civil.

8.1.1. De la estructura orgánica.

Según **Gobierno Provincial de Tungurahua, (2020), obtenido de la página oficial del H. Gobierno Provincial de Tungurahua**, nos da a conocer que la estructura orgánica del Gobierno Provincial de Tungurahua está integrada por los siguientes niveles administrativos:

- **El nivel de participación ciudadana y control social:** “está conformado por la Asamblea Provincial, la Junta de Gobierno (Consejo de Planificación) y por los Parlamentos y Sectores Sociales. La Asamblea Provincial, Cámara de Representación de Tungurahua, está integrada

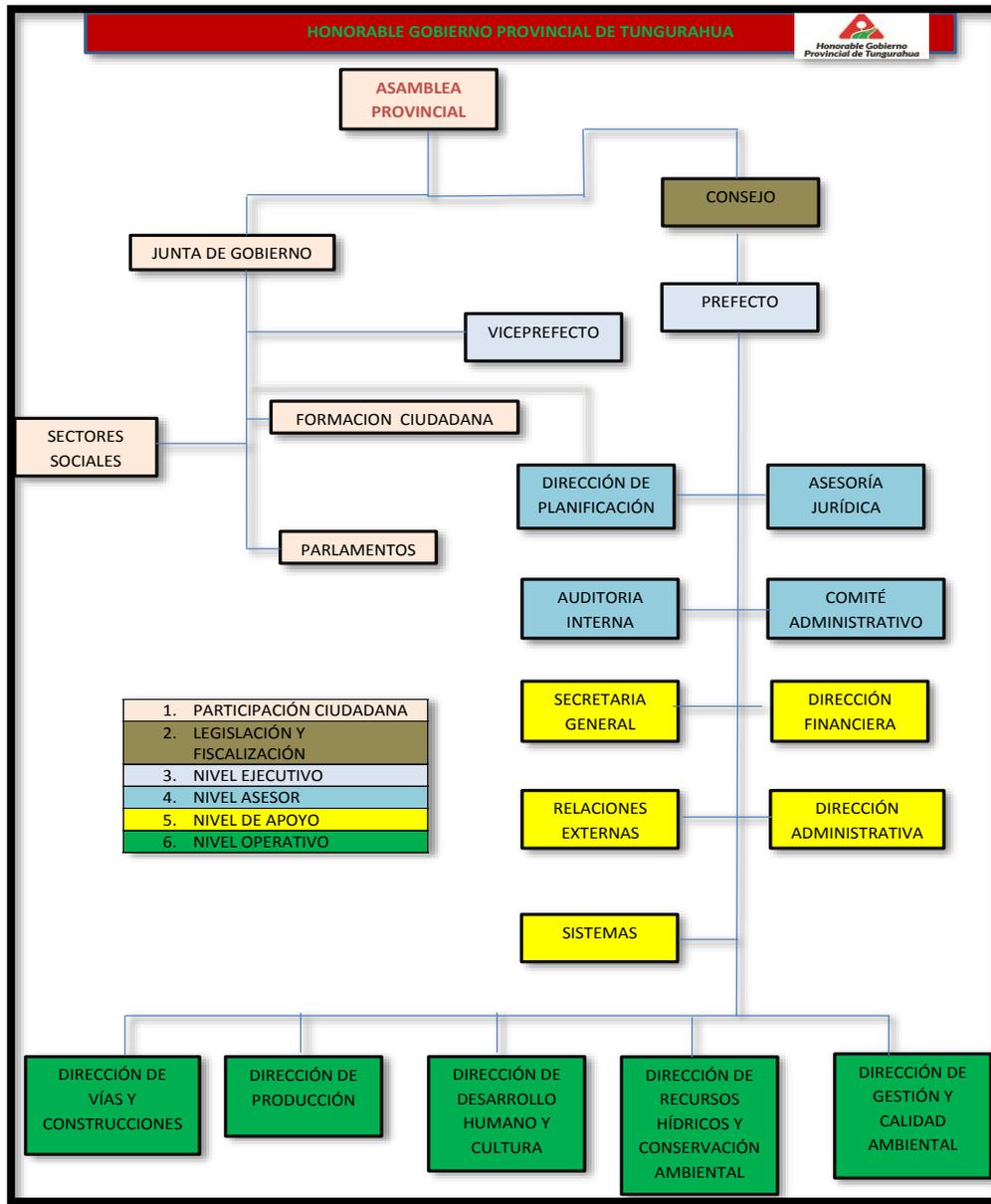
por los representantes colectivos determinados en el nuevo Modelo de Gestión. La Junta de Gobierno se constituye en el Consejo de Planificación y representación ciudadana y está conformada por los representantes establecidos en el nuevo Modelo de Gestión. Los parlamentos están constituidos por los representantes sociales de los colectivos de la provincia y se agrupan de acuerdo al objetivo común que se ha integrado”.

- **El nivel directivo:** “está conformado por el H. Consejo Provincial y las Comisiones Permanentes, Especiales u Ocasionales y Técnicas. El H. Consejo Provincial constituye la más alta autoridad y nivel de la organización. Es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado provincial. Está integrado y funcionará de conformidad con las regulaciones del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización”.
- **El nivel ejecutivo:** “está integrado por el Prefecto o Prefecta Provincial, que es el máximo personero del Gobierno y por el Viceprefecto o Viceprefecta que es la segunda autoridad del Gobierno Provincial, ejercerán sus funciones de conformidad con la ley, ejercen un cargo de alta dirección los cuales participan en la formulación, diseño, organización y control de planes y programas del área interna del H. Gobierno Provincial de Tungurahua”.
- **El nivel asesor:** “constituye la instancia consultiva del Gobierno Provincial para la toma de decisiones del Nivel Directivo y Ejecutivo, para la aplicación de los programas asignados a los restantes niveles. Está integrado por: El Comité Administrativo, Dirección de Planificación, Dirección de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna son de gran ayuda en el Gobierno Provincial”.
- **El nivel de apoyo:** “posibilita el cumplimiento de las actividades mediante la asistencia y apoyo administrativo al nivel ejecutivo; la administración del Recurso Humano y de los bienes; la administración de tecnologías de información, la gestión y administración de los recursos financieros. Está compuesto por: Secretaría General, Dirección Administrativa, Sistemas, Dirección Financiera, Dirección de Relaciones Externas”.

- **El nivel operativo:** “es el responsable directo de la ejecución de las políticas, programas y prestación de servicios. Está integrado por: Dirección de Recursos Hídricos y Conservación Ambiental, Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, Dirección de Vías y Construcciones, Dirección de Producción, Dirección de Desarrollo Humano y Cultura”.

El organigrama estructural es la diagramación de la estructura orgánica establecida que se incluye a continuación:

Ilustración 1: Organigrama estructural del Gobierno Provincial de Tungurahua



Fuente: (Gobierno Provincial de Tungurahua)

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz

En el organigrama estructural expuesto anteriormente el estudio se lo realizó en el departamento administrativo, el cual pertenece al nivel de apoyo, a la vez interviene directamente en el cumplimiento de actividades con los demás municipios y juntas parroquiales de los cantones de la provincia, también conlleva una relación directa con los demás departamentos y directamente con la prefectura de la provincia, coordinan mutuamente las actividades a realizar con el fin de servir a toda la población de la provincia de Tungurahua.

8.1.2 Modalidad del teletrabajo como realidad en el Ecuador.

El teletrabajo según **Villagómez, (2019)** “se encuentra regulado desde junio de 2017 cuando el Ministerio del Trabajo expidió el acuerdo MDT-2017-0090-A. El contrato de teletrabajo se otorga por escrito y debe establecer, al menos: las funciones que desempeñará el teletrabajador, metas de cumplimiento, mecanismos de control del trabajo realizado, persona a la que reporta, herramientas de trabajo y comunicación que utilizará, el lugar en el cual se prestarán los servicios (no es obligatorio que sea el domicilio de la persona). Los teletrabajadores están sujetos a los límites legales, de la jornada, es decir, ocho horas en un día y 40 horas en la semana”.

En relación a lo expuesto anteriormente el teletrabajo es una herramienta que es muy útil para el trabajador, porque esta herramienta ayuda a evitar un desplazamiento hacia el lugar de trabajo, pero a la vez también puede llegar a ser perjudicial para la salud de los trabajadores por lo que pasan todo tiempo con un dispositivo electrónico, y además hay personas que no están acostumbradas a la tecnología y se les hace difícil acoplarse a este tipo de trabajo.

8.1.3. Condiciones de trabajo referente al teletrabajo

- **Condición física**

Según **Puma, (2012)**, define a la condición física como “un estado de bienestar físico, mental y social, en general, las personas desean un entorno armonioso. Cada persona reacciona de manera diferente ante el entorno que está rodeado, por lo que el entorno ideal debería ser muy personal, algo difícil lograr en una oficina”.

Según lo que anterior nos expresa, me parece muy importante que el trabajador tenga un bienestar físico en su entorno de trabajo para que realice sus actividades de una manera óptima y menos se le debe exigir más de sus funciones habituales, y de esta manera el trabajador no tendrá una fatiga física y no bajará su rendimiento laboral en su lugar de trabajo.

- **Condición psíquica**

Según **Lopera, (2011)** dice: “pese a las restricciones del concepto mente. Quizá sea preferible hablar de salud psíquica, que abarcaría diferentes facetas y que, además, englobaría los intereses de las diversas escuelas psicológicas. Y viene de la mente lo cual se conoce como la "instancia psicológica que produce el pensamiento y dirige la acción".

Estoy de acuerdo que la salud psíquica tiene que ver con todo lo relacionado con la mente y por ende es igual a la salud psicológica de una persona por lo que dependiendo de la salud mental que realizan las acciones que se rigen en la conducta del ser humano, es muy importante que un trabajador lleve una salud psicológica buena si se quiere que el trabajador rinda de una mejor manera en sus labores.

- **Condición emocional**

Según **Ariza, (2017)**, aquí nos da a conocer que: “También las empresas esperan más que el hecho de que el trabajador se limite a cumplir estrictamente con su trabajo, a entrar y salir puntualmente y a cumplir las normas. Esperan del trabajador cosas tales como implicación, compromiso o lealtad, conceptos que se refieren a lo intangible y que tienen que ver más con aspectos emocionales que con la mera ejecución de tareas”.

De lo expuesto anteriormente estoy de acuerdo que las condiciones emocionales se relacionan directamente con el desempeño del trabajador y son muy importantes tomar en cuenta estas condiciones en el entorno laboral, para que el trabajador pueda dar un mejor desempeño laboral en sus funciones y lo realice de una manera adecuada y que se sienta en un entorno seguro y

confortable al momento de realizar sus funciones a cargo, y ayude en el crecimiento de la institución, sin importar que actividades se las realice por teletrabajo.

8.1.4. Factores Psicofísicos que influyen en el desempeño laboral por teletrabajo.

Según **IMF Business school, (2018)**, Los factores psicofísicos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores son:

- **La motivación**

En primer lugar, la motivación sin duda “es uno de los factores claves que inciden en el desempeño laboral. Y sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que sabemos que hay también una motivación intrínseca que depende de cada uno de nosotros, lo cierto es que cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y razón de ser, probablemente te cueste mucho más ejecutarlo”.

- **Clima laboral**

En segundo lugar, el clima organizacional “es otro factor determinante en nuestro rendimiento. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente, perdiendo la motivación de dar lo mejor en el trabajo”.

- **La comunicación**

Otro factor determinante para un buen rendimiento es la comunicación en el seno de la empresa. Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más”.

- **Los horarios**

Los horarios también son un factor determinante. “Afortunadamente desde hace algunos años aquella idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas organizaciones a plantearse este tema de los horarios e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente”.

- **Factores ambientales**

Factores ambientales o higiénicos. “Desde que la prevención de riesgos laborales alcanzó la importancia que siempre debió tener, los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivo afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento”.

- **Desarrollo profesional**

Desarrollo profesional y promoción de los empleados “las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Tienen que tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento”.

- **Herramientas necesarias**

Otro factor muy importante que afecta al trabajador “sería no disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento. Para poder ejecutar las tareas de nuestro trabajo debemos disponer de todas las herramientas necesarias. La falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento. Es por eso indispensable que el empleador de todas las herramientas necesarias al trabajador”.

Todos estos factores nombrados anteriormente intervienen directamente en el desempeño de los trabajadores, ya que según el ambiente laboral que se le brinde al trabajador el resultado es su rendimiento laboral, si no se toma en cuenta cada uno de estos factores, afectaría directamente a la empresa y a la salud ocupacional del trabajador, el teletrabajo es una herramienta tecnológica que utilizan el personal administrativo del gobierno provincial, un aspecto negativo de esta herramienta es que no todos están acoplados con la tecnología, y se les hace difícil su uso obteniendo un nivel de estrés..

8.2. Historia del surgimiento del Estrés laboral

Según María Luisa Naranjo Pereira, (2009). “El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales”. **(Pág. 171).**

8.2.1 Definición del Estrés.

Según Daneri M. Florencia, (2012) “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan” **(Pág. 1).**

De lo expuesto en lo anterior sobre el análisis de Dra. Florencia Daneri, estoy de acuerdo ya que al interpretar el estrés desde un punto de referencia medica causa cambios notorios en el funcionamiento correcto del cuerpo especialmente en lo psicológico y como la persona actúa en el ambiente en el que se encuentra.

8.2.1.1 Tipos de estrés

- **Eustrés (estrés positivo):** Es aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima.
- **Distres (estrés negativo):** Es aquel estrés perjudicante o desagradable. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico del individuo.
- **Estrés agudo:** Es la forma de estrés más común, proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro.
- **Estrés crónico:** Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año, destruye el cuerpo, la mente y la vida. Aparece cuando la persona no ve una salida a su situación.

8.2.2 Estrés laboral ocasionado por Teletrabajo.

Según **Sánchez Florencia Cecilia, (2011)** “Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos”. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí. (Pág. 11)

Después del análisis dado por Sánchez Florencia Cecilia, estoy de acuerdo que la palabra estrés esta enfatizada dentro del día a día de cada persona que se encuentra dentro de un ambiente de diferentes situaciones que dan apertura para poder entrar a un estudio o análisis más profundo sobre la palabra estrés.

Según **María José Saura, Pep Simo, Mihaela Enache, Vicenc Fernández, (2011)** El estrés laboral es un fenómeno bastante generalizado en la sociedad actual, caracterizado por cambios

significativos que han intensificado las exigencias impuestas a los trabajadores, con consecuentes efectos nocivos sobre su salud laboral. El estrés ha sido generalmente entendido como: reacción o respuesta del individuo manifestada a través de cambios fisiológicos, reacciones emocionales, por ejemplo, cambios conductuales; estímulo capaz de provocar una reacción de estrés y, finalmente, como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo (**Pág. 4**)

De lo expuesto anteriormente por María José Saura, Pep Simo, Mihaela Enache, Vicenc Fernández estoy de acuerdo ya que el estrés laboral está muy generalizado en la sociedad especialmente en casi todos los ambientes laborales que pueden perjudicar tanto a la salud como a la integridad de los trabajadores si no se controla este problema con un análisis profundo sobre esta problemática que afecta a la integridad personal de cada trabajador.

Los hallazgos de diversas investigaciones sugieren que las experiencias estresantes de las personas en el trabajo no son simples reflejos de sus problemas personales. Se barajan tres hipótesis acerca de estas relaciones:

- Las experiencias desagradables del trabajo se Bevan al terreno no laboral.
- Las deficiencias en el medio ambiente laboral son compensadas en la familia y en las actividades del tiempo libre.
- Se conjuga lo realizado en el trabajo y lo hecho fuera de el.

8.2.3. Tipos de estrés laboral ocasionado por el Teletrabajo

- Tanto la sobre o subcarga de trabajo, puede producir tensión y estrés, afectando al/la teletrabajador/a en sus horarios y ritmos biológicos.
- Además, la sobrecarga de trabajo puede llevar a algunas personas (con ciertas características) a la “adicción al trabajo”.
- Perturbaciones psíquicas como: la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, etc., originados en la fatiga mental.
- Temor, aburrimiento.

- Sensación de aislamiento, la que a su vez provoca incertidumbre en la actuación (mayor probabilidad de tomar decisiones erróneas).

También se ve el estrés derivado del trabajo repetitivo o monótono con el ordenador que sería una forma más de estrés por aburrimiento.

8.2.4. Mecanismos que vinculan el estrés en el trabajo con la Enfermedad

Según la Organización Mundial de la Salud, (1988) “Los posibles mecanismos que vinculan el estrés y la enfermedad con la dedicación sin alegría a un trabajo arduo están relacionados con las reacciones cognoscitivas, emocionales, de conducta y fisiológicas.” (p.77)

Entre las reacciones cognoscitivas a la exposición a factores de estrés psicosociales de carácter profesional figuran limitaciones del ámbito de percepción y la capacidad de concentrarse que son necesarios para trabajar de manera creadora o adoptar decisiones adecuadas. Aunque es difícil estimar hasta qué punto la mala salud se debe a reacciones de ese tipo, parece muy probable que esas reacciones contribuyan efectivamente no sólo a crear sentimientos de frustración y escasa satisfacción profesional sino también a provocar accidentes laborales. (OMS, 1988)

La aparición de reacciones emocionales, por ejemplo, de angustia o depresión, en respuesta a una gran diversidad de factores de estrés ambientales es parte de la experiencia cotidiana, al igual que una reacción hipocondriaca por la que el sujeto toma conciencia, en forma intensa y desagradable, de la retroalimentación nerviosa que normalmente llega al cerebro de las diversas partes del cuerpo. Como este último estado depende de la manera en que el trabajador interpreta las señales corporales normales, no va acompañado por perturbaciones funcionales ni orgánicas. Las personas que lo padecen tienden a ir de médico a médico y a ser sometidas a múltiples pruebas diagnósticas, con frecuencia sin obtener una explicación satisfactoria de la auténtica naturaleza de su trastorno ni alivio alguno para éste. (OMS, 1988)

De manera análoga, la experiencia diaria demuestra sobradamente que los estímulos psicosociales influyen en el comportamiento humano como factores potencialmente causantes de enfermedades. El consumo y el abuso de alcohol, drogas psicoactivas y nicotina se han considerado una consecuencia de las presiones socioculturales es decir, un medio para conseguir ser aceptado o una

reacción al aumento de responsabilidad o un modo de auto tratamiento de problemas mentales o físicos. (OMS, 1988)

8.2.5 Sintomatología del estrés por teletrabajo

Según **Nora Inés Rubbini, (2012)**. “Los síntomas más comunes en el trabajo son los riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental el teletrabajador se expone a efectos que tienen siempre consecuencias sobre el desenvolvimiento social de la persona”. **(Pag.13)**

Al mencionar la sintomatología del estrés por la modalidad del teletrabajo, Nora Inés Rubbini conceptualiza que la patología que presenta cada trabajador van derivadas a los diferentes riesgos que pueden afectar tanto física como mental, estando de acuerdo con lo expuesto por el autor sobre las consecuencias que puede sufrir la persona en el ámbito social, físico y psicológico.

- **Sintomatología Física**

Según cómo se concrete el teletrabajo puede significar algunos riesgos para la salud física del trabajador.

Debido a que se trata de una actividad de tipo cognitivo, donde se está la mayoría del tiempo sentado, el sedentarismo es un factor nocivo de riesgo. Este favorece o agrava el riesgo de enfermedades diversas y contribuye a deteriorar el funcionamiento cotidiano o simplemente impide el mayor disfrute de las experiencias diarias. - Puede ser realizado en malas condiciones de tipo ergonómico: mala ubicación física del puesto de trabajo en el conjunto de la casa, mal equipamiento del espacio físico de trabajo, problemas de luz, temperatura, etc. Puede provocar: Sensación de fatiga, cefaleas, diarreas, palpitaciones, trastornos del sueño debido a la fatiga mental.

Estrés, el cual provoca: Tensión y dolor muscular, palpitaciones, agotamiento, fatiga, sudoración excesiva, problemas respiratorios, mareos o vértigos, etc.

Tecnoestrés, el que puede manifestarse como tecno ansiedad, tecno fatiga, tecno adicción y provoca: disminución del rendimiento, problemas de sueño, insomnio, dolores de cabeza y musculares, trastornos gastrointestinales, dolor crónico, puesta en marcha de comportamientos perjudiciales como fumar, comer y beber en exceso, abuso de fármacos y otras sustancias. Trastornos músculo esqueléticos

- **Sintomatología Psíquica**

Los riesgos a los que está expuesto el tele trabajador, respecto de su salud mental son: - Tanto la sobrecarga de trabajo como trabajar poco puede producir tensión y estrés, afectando al tele trabajador en sus horarios y ritmos biológicos.

Además, la sobrecarga de trabajo puede llevar a algunas personas (con ciertas características) a la “adicción al trabajo” perturbaciones psíquicas como: la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, etc., originados en la fatiga mental. - Temor, aburrimiento - Sensación de aislamiento, la que a su vez provoca:

- Incertidumbre en la actuación (mayor probabilidad de tomar decisiones erróneas).
- Alteración de la percepción del tiempo
- Fatiga patológica (física y/o intelectual)
- Desequilibrios y conductas alteradas, tanto a nivel socio-afectivo como cognitivo.

Estrés, que provoca:

- Irritabilidad
- Problemas de concentración
- Trastornos del sueño - Ambigüedad de rol
- Mayor tensión y descontento en el trabajo
- Baja autoestima
- Ansiedad

Esta sintomatología somática propia de la depresión tanto el conflicto de rol, proveniente de tener que atender a expectativas conflictivas del cliente y de la organización empleadora a su vez estos

generan riesgos provenientes del uso de TICs, como es el caso del estrés por la mala adaptación (emocional, cognitiva y/o conductual) a cualquier medio informático causando problemas emocionales que pueden conducir a alteraciones mentales surgidos de frecuentes conflictos entre las emociones “requeridas” en su trabajo y las que el trabajador realmente quiere expresar.

8.2.6. Afectación del desempeño laboral ocasionado por la modalidad de teletrabajo

Según **María Bernardina Alonso Fabregat y Eva Cifre Gallego, (2002)** En la actualidad se asume que “la salud y la enfermedad de las personas se relacionan directa o indirectamente con cuestiones de tipo psicológico”. Fundamentalmente determinados hábitos conductuales, la forma cómo evaluamos y afrontamos las múltiples, nuevas, y en constante cambio, demandas ambientales y personales que están presentes en nuestro mundo, pueden estar afectando nuestra salud física y/o mental, favoreciendo con ello la falta de funcionalidad de las personas en su medio. **(Pág.57)**.

De lo expuesto lo anterior por María Bernardina Alonso Fabregat y Eva Cifre Gallego (2002) personalmente estoy de acuerdo, que en la actualidad que el buen o el mal estado de salud de una persona tiene que ver gran parte a un desequilibrio psicológico y que esto deriva del ambiente laboral y social en el que se encuentra.

- **Afectación del desempeño Físico.**

Ya en relación con la salud física, los factores potencialmente nocivos están relacionados directamente con el teletrabajo en casa, y no tanto con el teletrabajo móvil. Para comenzar, un factor nocivo para la salud que recoge la literatura del teletrabajo, es el sedentarismo, al tratarse de la realización de actividades primordialmente de tipo cognitivo, donde se está la mayor parte del tiempo sentado. En líneas generales los especialistas de la salud, aceptan que el comportamiento sedentario, en su acepción de falta de actividad física habitual, es perjudicial para las personas, favoreciendo o agravando el riesgo de enfermedades diversas y contribuyendo a deteriorar el funcionamiento cotidiano o simplemente impidiendo el mayor disfrute de las experiencias diarias.

También se ha relacionado la falta de ejercicio físico con algunos trastornos psicológicos. Otro factor es el denominado Síndrome de la patata en el escritorio, que se caracteriza por la accesibilidad a la comida en cualquier momento de la jornada. Por tanto, esto conlleva un exceso de nutrientes innecesarios desequilibrando el balance gasto/consumo y descontrol en los horarios, ya que no se respetan los descansos entre las comidas. Además, se accede a alimentos generalmente muy calóricos, chocolates, caramelos, galletitas.

Esto, junto con la interacción con el sedentarismo y el no gasto de energía, puede conducir a una obesidad funcional que comentaremos más adelante. Los especialistas han encontrado una ingesta excesiva en personas con ciertos niveles de ansiedad y nerviosismo. En este caso no se refiere a comer en exceso en las comidas programadas, sino a comidas extras.

- **Afectación del desempeño Psíquico**

Si nos centramos en las posibles consecuencias del teletrabajo sobre la salud psicosocial de los trabajadores, podemos diferenciar entre dos tipos de consecuencias: las relacionadas con el uso de TICs en general (y, por ende, incluyen a los teletrabajadores), y las relacionadas específicamente en el teletrabajo. En relación con el uso de TICs, el problema de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas está íntimamente relacionado tanto con características personales (autoeficacia, autocontrol, organización, flexibilidad...) como con su formación y preparación específica y continuada.

Si nos preguntamos qué consecuencias pueden tener una mala adaptación a cualquier medio, las respuestas desde la Psicopatología pueden ser varias: emocionales, cognitivas y conductuales, siendo la palabra clave relevante en este caso estrés. En este concepto subyace la idea de un estado especial del organismo caracterizado por un sobreesfuerzo, para poder adaptarse a una situación, que por lo menos él percibe como más urgente y costosa. Todo esto se verá modulado por las características personales y recursos de los que disponga el sujeto.

9. PREGUNTA CIENTIFICA:

- ¿Se identificará las condiciones psicofísicas generadas por el estrés laboral en el desempeño del personal del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua referente al teletrabajo, para un futuro estudio del mejoramiento del rendimiento laboral y preservando la salud de los tele trabajadores?

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

10.1. Enfoque De La Investigación

10.1.1 Enfoque Cualitativo

Según **Rosario Quecedo Lecanda, (2003)** “El enfoque cualitativo utilizan técnicas como la observación, la entrevista en profundidad que generan datos descriptivos”. En general, es denominada como Investigación Cualitativa (etnográfica, investigación de campo, investigación interpretativa, observación participativa...) La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos, su interpretación y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. **(Pag.7)**

Por medio de este enfoque permitió la utilización de técnicas adecuadas que facilito la generación de datos necesarios de los trabajadores que realizaban sus actividades bajo la modalidad del teletrabajo que nos permitió la correcta la fundamentación de la investigación.

10.2. Tipo de investigación

10.2.1. Investigación Descriptiva

Según **Pablo Cazau, (2006)**. En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno. **(Pag.26)**.

La presente investigación se realizó por medio de la investigación descriptiva, porque permite conocer más a fondo la situación y la problemática actual de los trabajadores y el acercamiento de la realidad, describiendo las condiciones tantas físicas y psicológicas en las que están relacionadas al teletrabajo.

10.3. Métodos

10.3.1. Método Inductivo

Según **Andrés Rodríguez Jiménez, (2017)** El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. “La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan.” Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. **(Pág. 9)**

El método inductivo es una forma de razonamiento para llegar a conclusiones que empiezan desde lo más específico y va hasta las teorías más amplias. Se comienza con unas observaciones y medidas específicas para llegar a unas conclusiones generales.

10.3.2 Alcance de la investigación

Al tomar en cuenta todos los factores investigados y los distintos escenarios de la institución para ello se realizó un diagnóstico situacional basándose en la problemática planteada sobre el estrés influenciado por la modalidad de teletrabajo y mediante las técnicas escogidas se obtuvo los datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planteados.

10.4. Técnicas e instrumentos a utilizar

10.4.1. Entrevista

Según **Laura Díaz-Bravo, Uri Torruco-García, (2013)** La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. “Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. Heinemann propone para complementarla,

el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo, visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación. **(Pag.2)**

Para la presente investigación la entrevista ayudo a generar la información requerida para conocer más a fondo sobre la situación de la institución y en qué condiciones los trabajadores ejercieron la modalidad del teletrabajo y como influencio en el desempeño laboral.

10.4.2. Encuesta

Para **J. Casas Anguita, J.R. Repullo Labrador y J. Donado Campos, (2003)**. “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.” **(Pg.147)**

Esta técnica permite recolectar datos rapidos y precisos sobre como la modalidad del teletrabajo influencio en el estrés que causa en cada trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

10.4.3. Test de Maslach

Según **Rodríguez, (2017)**, “Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout”. **(Pg.1)**

Esta tecnica permite conocer mediante una serie de preguntav valoradas en una escala de puntuacion donde podremos conocer si la persona que realizo el test tiene algun indicio de Burnout, debvido a las diferentes causas relacionadas principalmente a las emociones y actitudes que puede presentar en el medio laboral y profesional de cada trabajador del departamento administrativo del Honorable Gonierno Provincial de Tungurahua.

11. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

11.1. Análisis de resultados de la Entrevista aplicada al Médico Ocupacional del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

1. ¿Cuáles son las principales quejas que tienen los trabajadores que realizan sus actividades por medio del teletrabajo?

Respuesta: “El sistema de teletrabajo implementado de forma emergente por el estado de emergencia sanitaria provocado por el Covid 19, al ser implementado de una forma rápida y sin planificación previa, género y genera una sobrecarga laboral en lo referente al riesgo Psicosocial en especial a lo referente a los tiempos de trabajo, falta de autonomía temporal, Sobrecarga de trabajo referente a presión en los tiempos, sobre esfuerzo de atención así como Cantidad y dificultad de las tareas designadas al personal, de igual manera ha existido una mayor demanda psicológica al tratar de adaptar por parte del servidor una tarea comúnmente realizada en forma presencial a ser realizada al momento en teletrabajo, y por ultimo muchos no tienen claro el desempeño de su rol dentro de teletrabajo lo que ha ocasionado stress laboral y síntomas psicossomáticos en varios servidores.”

2. ¿Cuáles son las causas que cree usted que provoca el estrés en la modalidad de Teletrabajo?

Respuesta: “Lo indicado en el ítem anterior, la falta de organización por parte del propio trabajador y el superior al implementar un sistema de trabajo totalmente nuevo para cada uno de los servidores, aun no se está ni se estuvo preparado para el desarrollo adecuado del teletrabajo, la organización de los tiempos, la sobrecarga laboral, la presión en los tiempos de presentar los trabajos, el espacio físico en muchos casos no adecuado en los hogares para permanecer mucho tiempo en teletrabajo, la falta de un sistema de pausas activas en el hogar, la no existencia de Ergonomía en el uso de PDV's serían las principales para ocasionar el agotamiento físico y la consecuencia posterior de stress.”

3. ¿Cómo el estrés influye en la relación intrafamiliar de los trabajadores, en la modalidad de teletrabajo?

Respuesta: “Solo en aquellas personas cuya pareja también se encuentran en teletrabajo se ha referido problemas intrafamiliares en especial por el tiempo no disponible para una adecuada relación familiar, ya que muchas veces se ha mantenido en teletrabajo en cualquier momento del día, apenas los superiores lo solicitan.”

4. ¿Qué problemas de salud y qué tipos de sintomatología ha observado en el personal que realiza la modalidad del teletrabajo en los últimos meses?

Respuesta: “Cefaleas frecuentes, dolores de cuello y de manos, dolores lumbares en ocasiones limitantes y problemas gástricos son los más reportados.”

5. ¿En esta modalidad de teletrabajo, qué tipo de sintomatología (física, psicológica, emocional), ha observado en los trabajadores con mayor frecuencia?

Respuesta: “La sensación de ansiedad frecuente no solo por cumplir a tiempo la tarea designada si no sumada al miedo que provoca el estado actual de pandemia ha sido el principal problema en la esfera emocional que han referido los pacientes, en la parte cognitiva han observado pérdida de concentración y olvidos frecuentes de tareas que deberían haber realizado, algunos compañeros han referido llanto fácil y sensación de desesperanza por el futuro.”

6. ¿Cuántas personas del área administrativa han sido afectadas por la modalidad de teletrabajo?

Respuesta: “Al rededor del 75% de la población del Administrativo ha referido en algún momento algún síntoma físico, emocional o psicológico relacionado con el factor Psicosocial originado por el teletrabajo.”

7. ¿Lleva un registro concreto y puntual de los trabajadores que han sido afectadas por el teletrabajo?

Respuesta: “Se lleva información puntual, pero al ser datos médicos son de restricción únicamente para el paciente.”

8. ¿Qué sugerencia usted recomienda para mejorar el desempeño de los teletrabajadores?

Respuesta: “Observar la distribución ergonómica del puesto de trabajo en el hogar, realizar pausas activas en el hogar, organizar e de menor manera para evitar la sobrecarga de trabajo, establecer horarios de trabajo fijos y respetarlos, mejorar los sistemas de comunicación.”

9. ¿Cree usted que el estrés que actualmente están atravesando los teletrabajadores se le puede mitigar o controlar de algún modo?

Respuesta: “Implementar las recomendaciones anteriormente mencionadas a más de establecer mecanismos medios de relajación para mitigar el stress.”

10. ¿El estrés causado por la modalidad del teletrabajo, hasta qué punto interviene en el desempeño laboral?

Respuesta: “Todo trabajo que sobrevenga con una carga laboral importante en este caso la Psicosocial provoca disminución de la capacidad del trabajador para ejecutar su tarea, puede conllevar a estados de preceptismo laboral, stress laboral e incluso Burnout que provocaría retrasos y fallas en el desempeño de la funciones de los servidores.”

Interpretación de la entrevista realizada al médico ocupacional del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Según el médico ocupacional del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, (2020) “El sistema de teletrabajo implementado de forma emergente por el estado de emergencia sanitaria provocado por el Covid 19, al ser implementado de una forma rápida y sin planificación previa, genera una sobrecarga laboral en lo referente al riesgo Psicosocial, referente a presión en los tiempos de trabajo, falta de autonomía temporal, sobre esfuerzo de atención así como cantidad y dificultad de las tareas designadas al personal, de igual manera ha existido una mayor demanda psicológica al tratar de adaptar por parte del servidor una tarea comúnmente realizada en forma presencial a ser realizada al momento en teletrabajo, y por último muchos no tienen claro el desempeño de su rol dentro de teletrabajo lo que ha ocasionado estrés laboral y síntomas psicósomáticos en varios servidores. Cefaleas frecuentes, dolores de cuello y de manos, dolores lumbares en ocasiones limitantes y problemas gástricos son los más reportados. Al rededor del 75%

de la población del área Administrativo ha indicado en algún momento síntomas físicos, emocionales y/o psicológicos, relacionados con el factor Psicosocial originado por el teletrabajo. Se recomienda observar la distribución ergonómica del puesto de trabajo en el hogar, realizar pausas activas en el hogar, organizar de mejor manera para evitar la sobrecarga de trabajo, establecer horarios de trabajo fijos y respetarlos, mejorar los sistemas de comunicación, ya que todo trabajo que sobrevenga con una carga laboral importante en este caso Psicosocial provoca disminución de la capacidad del trabajador para ejecutar su tarea, puede conllevar a estados de preceptismo laboral, stress laboral e incluso Burnout que provocaría retrasos y fallas en el desempeño de la funciones de los servidores.”

11.2. Análisis de resultados de la Encuesta aplicada al personal administrativo del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

1. ¿Cuántos años tiene?

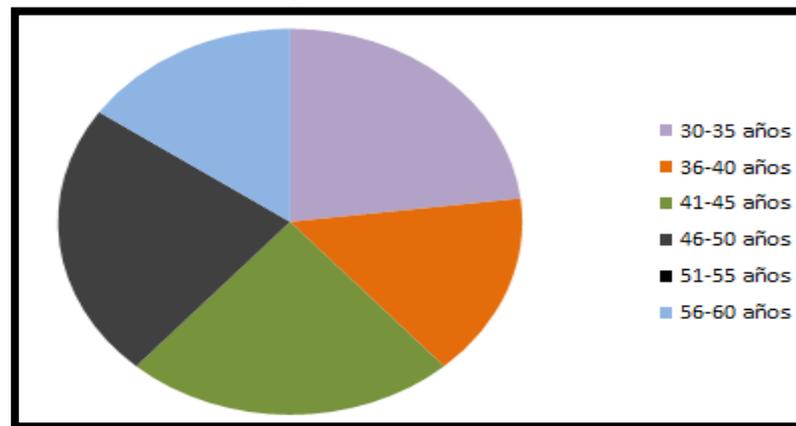
Tabla 4: Edades del personal administrativo

Variables	Frecuencia	Número
30-35 años	3	23%
36-40 años	2	15%
41-45 años	3	23%
46-50 años	3	23%
51-55 años	0	0%
56-60 años	2	15%
Total	13	100%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 2: Edades del personal administrativo



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Según los resultados observados, las edades del personal administrativo oscilan entre los 30 y 60 años de edad. Por lo cual será de gran ayuda en la investigación porque hay trabajadores de diferentes épocas con diferentes puntos de vista, referente a la modalidad de teletrabajo, ya que no todos se adaptan con facilidad al uso continuo de la tecnología.

2. Género

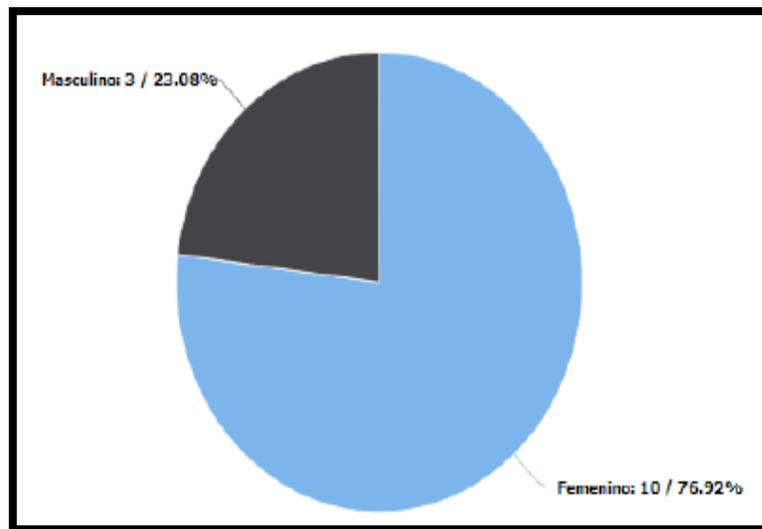
Tabla 5: Género del personal administrativo

Variables	Frecuencia	Número
Si	10	76,92%
No	3	23,08%
Total	13	100,00 %

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 3: Género del personal administrativo.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede notar que la mayoría del personal administrativo que teletrabajan son mujeres, ya que de las 13 personas encuestadas solo 3 son hombres, pero en si es muy importante conocer las respuestas de cada uno referente a la encuesta.

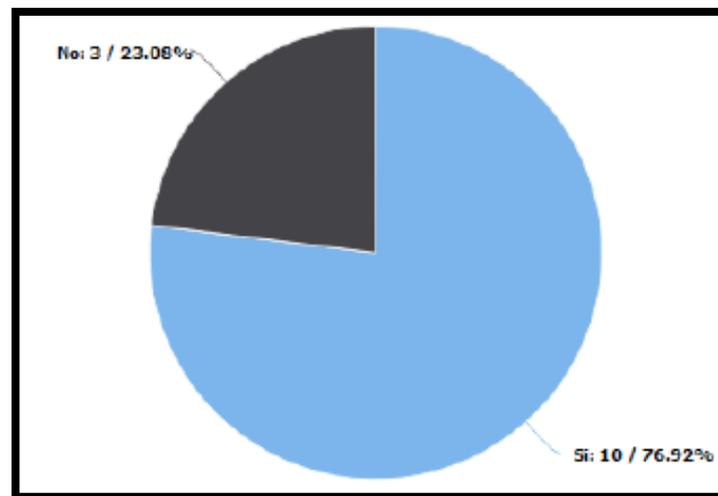
3. ¿Cree usted que las condiciones actuales de teletrabajo le ocasiona estrés?

Tabla 6: Estrés por teletrabajo.

Variables	Frecuencia	Número
Si	10	76,92%
No	3	23,08%
Total	13	100,00 %

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 4: Estrés por teletrabajo.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

En esta pregunta se puede concluir que la mayoría de trabajadores sufren de estrés por las condiciones actuales del teletrabajo, ya que solo 3 personas de las 13 respondieron que no les afecta las condiciones del teletrabajo, y por tal motivo es importante tomar medidas de control para confrontar el estrés que ocasiona la modalidad de teletrabajo.

4. ¿Señale una o más herramientas que usted tuvo que adquirir para esta nueva modalidad de trabajo?

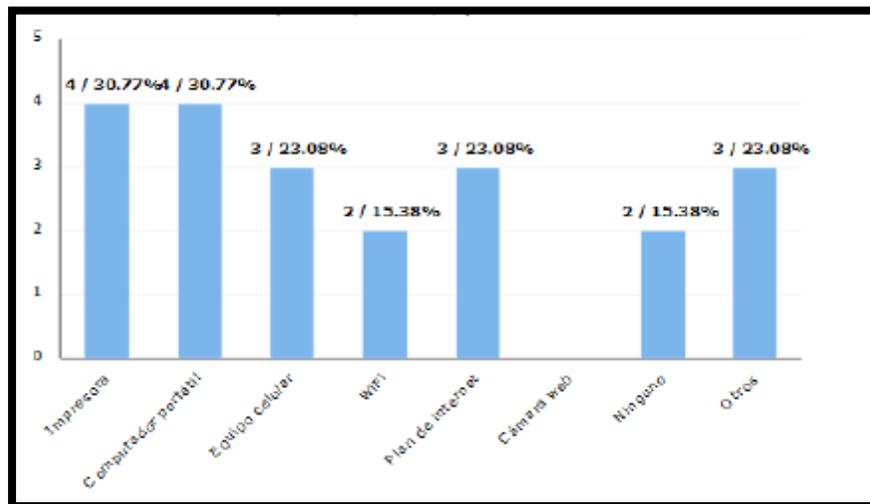
Tabla 7: Herramientas para teletrabajo.

Variables	Frecuencia	Número
Impresora	4	30.77%
Computador portátil	4	30.77%
Equipo celular	3	23.08%
WiFi	2	15.38%
Plan de internet	3	23.08%
Cámara web	0	0,00%
Ninguno	2	15.38%
Otros	3	23.08%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 5: Herramientas para teletrabajo.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Según lo que se puede observar en la gráfica anterior que la mayoría del personal administrativo, han tenido que adquirir algún tipo de herramientas para esta nueva modalidad de teletrabajo, solo 2 personas de las 13 no han tenido que adquirir ninguna herramienta, otras personas han manifestado que han tenido que adquirir otras herramientas aparte de las presentadas en la encuesta, entre las que han nombrado son: materiales de oficina, resmas de hojas, tinta, resaltadores, micrófono para las reuniones virtuales.

5. ¿Considera que el grado de estrés que usted tiene por esta modalidad de teletrabajo es?

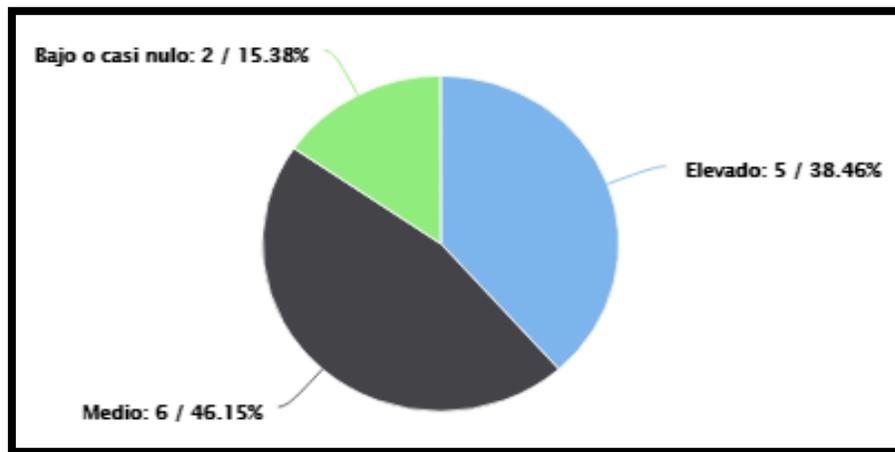
Tabla 8: Nivel de estrés por teletrabajo.

Variables	Frecuencia	Número
Elevado	5	38.46%
Medio	6	46.15%
Bajo o casi nulo	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 6: Nivel de estrés por teletrabajo.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Según la gráfica anterior se puede decir que la mayoría de trabajadores piensan que tienen estrés moderado o medio, aunque también hay un gran número de personas que piensan que tienen estrés elevado y solo dos personas piensan que tienen estrés bajo o casi nulo, debido que cada personas tiene funciones diferentes y es por ese motivo que el estrés va variando según las funciones de cada trabajador del área administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua.

6. ¿Señale una o más sensaciones que ha sentido en la modalidad del teletrabajo?

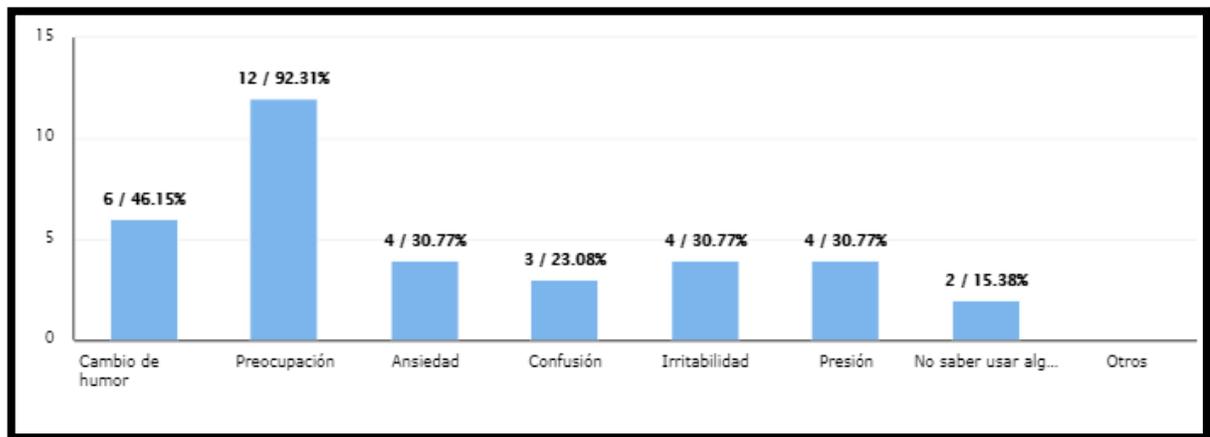
Tabla 9: Sensaciones provocadas por teletrabajo.

Variables	Frecuencia	Número
Cambio de humor	6	46,15%
Preocupación	12	92,31%
Ansiedad	4	30,77%
Confusión	3	23,08%
Irritabilidad	4	30,77%
Presión	4	30,77%
No saber usar alguna tecnología para esta modalidad	2	15,38%
Otros	0	0,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 7: Sensaciones provocadas por teletrabajo.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede ver que la mayoría de trabajadores sufren preocupación, también en una parte algo moderada padecen de otras sensaciones como: cambios de humor, ansiedad, confusión, irritabilidad, presión, no saber usar alguna tecnología, todas estas sensaciones son provocadas por la modalidad de teletrabajo.

7. ¿Qué tipo de problemas físicos (corporales) ha presentado desde la modalidad de teletrabajo?

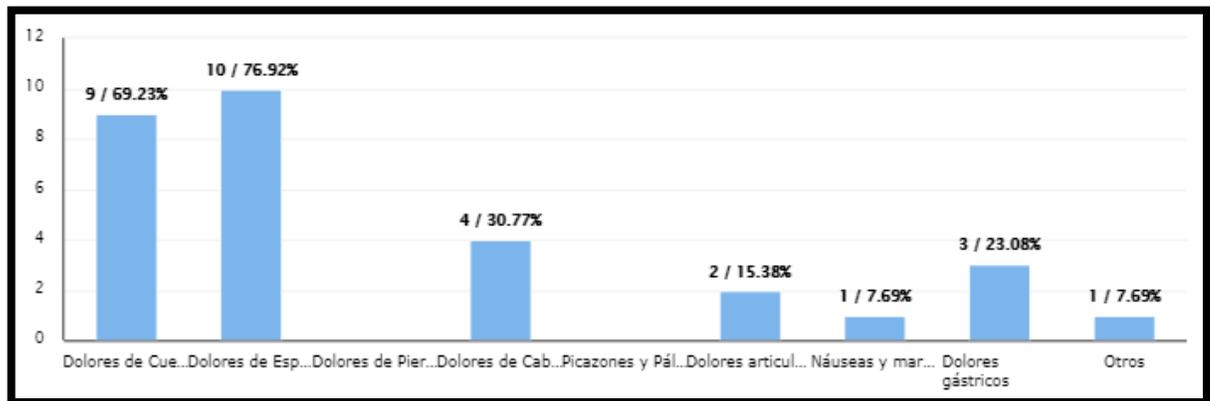
Tabla 10: Problemas físicos (corporales).

Variables	Frecuencia	Número
Dolores de Cuello	9	69.23%
Dolores de Espalda	10	76.92%
Dolores de Piernas	0	0,00%
Dolores de Cabeza	4	30.77%
Picazones y Pálpito de la cara	0	0,00%
Dolores articulares en las manos y brazos	2	15.38%
Náuseas y mareos	1	7.69%
Dolores gástricos	3	23.08%
Otros	1	7.69%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 8: Problemas físicos (corporales).



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede observar que la mayoría de trabajadores sufren de dolores de espalda y de cuello, y en una parte moderada sufren de dolores de cabeza y gástricos, y en un número pequeño sufren dolores articulares, mareos y náuseas, y nadie sufre de dolores de piernas, picazones y palpitos en la cara, y 1 persona de las 13 supo explicar que no sufría de ningún problema físico corporal en esta modalidad de teletrabajo.

8. ¿Usted cree que su apetito últimamente ha ido aumentando o disminuyendo debido al teletrabajo?

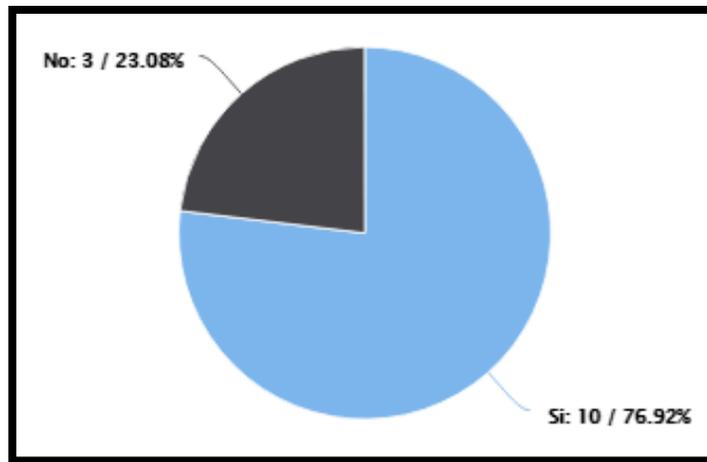
Tabla 11: Problemas alimenticios.

Variables	Frecuencia	Número
Si	10	76,92%
No	3	23,08%
Total	13	100,00 %

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 9: Problemas alimenticios.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede observar que a una elevada cantidad de trabajadores les afectado la modalidad de teletrabajo en su alimentación, ya que esta modalidad les provoca cambios en su apetito, algunos comen más y otros menos de lo que solían comer antes en la modalidad presencial, este cambio en su alimentación les podría traer a futuro posibles problemas en su salud física.

9. ¿Tiene algún tipo de preocupaciones que incluso le hacen sentir físicamente enfermo?

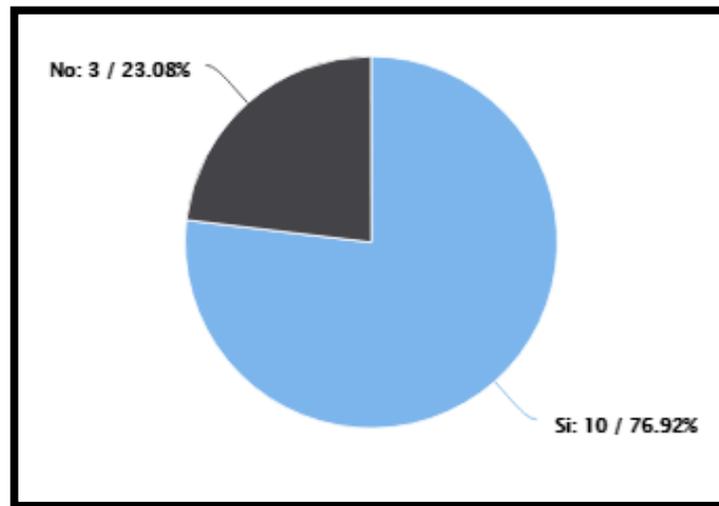
Tabla 12: Problemas psicológicos.

Variables	Frecuencia	Número
Si	10	76,92%
No	3	23,08%
Total	13	100,00 %

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 10: Problemas psicológicos.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede observar que 10 de los 13 trabajadores sufren de preocupación, puede ser que tienen temor de contagiarse de la pandemia del COVID 19, que está cada vez en aumento y arrebatando muchas vidas, incluso pueden sentir que están contagiados de esta pandemia psicológicamente, aunque no lo estén físicamente, debido a las noticias que son generadas en distintos medios de comunicación que quitan la paz y la tranquilidad de mucha gente.

10. ¿Ha sentido alguna vez algún tipo de trastorno psicossomático (dispepsia funcional, el síndrome de intestino irritable, síndromes dolorosos, dolores articulares, cefalea o dolores lumbares o cervicales o fatiga crónica)?

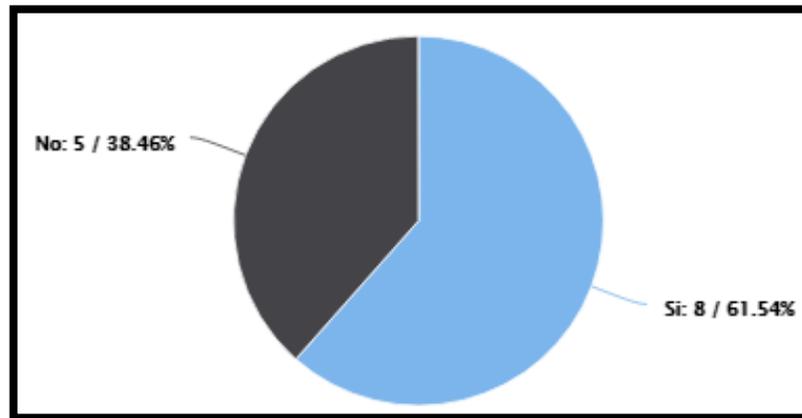
Tabla 13: Trastornos psicossomáticos.

Variables	Frecuencia	Número
Si	8	61,54%
No	5	38,46%
Total	13	100,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 11: Trastornos psicossomáticos.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

En la anterior grafica la mayor parte del personal encuestado han presentado algún trastorno psicossomático en esta modalidad de teletrabajo y una parte no tan baja no ha presentado ningún trastorno, pero no se debe de ignorar a las personas que lo presentan, se las debe dar un poco más de atención, por lo que este trastorno les afecta directamente en su desempeño laboral.

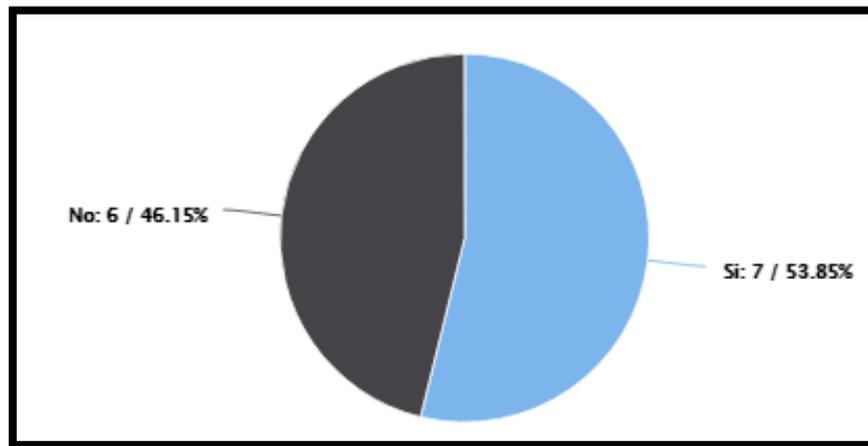
11. ¿Ha presentado usted algún cambio emocional debido a esta modalidad de trabajo?

Tabla 14: Cambios emocionales.

Variables	Frecuencia	Número
Si	7	53,85%
No	6	46,15%
Total	13	100,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 12: Cambios emocionales.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede ver que una gran cantidad de trabajadores sufren algún cambio emocional debido a esta modalidad de trabajo, pero tampoco se debe ignorar que hay personas que no han tenido ningún cambio emocional, la diferencia entre las que sufren cambios emocionales con las que no la padecen no es mucho, apenas es una persona la diferencia.

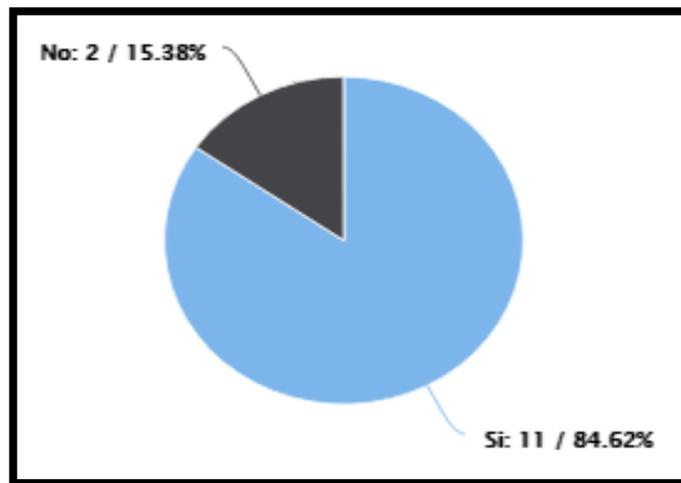
12. ¿Cree usted que esta nueva modalidad ha afectado en su conducta como (comer más o menos, dormir demasiado o muy poco, hábitos nerviosos, descuidos o aplazamiento de responsabilidades, entre otros)?

Tabla 15: Afectación en la conducta del trabajador.

Variables	Frecuencia	Número
Si	11	84,62%
No	2	15,38%
Total	13	100,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 13: Afectación en la conducta del trabajador.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se nota claramente que casi a todos los trabajadores les ha afectado su conducta esta modalidad de teletrabajo, ya que tienen que vivir un estilo de vida muy diferente al que solían hacerlo cuando trabajaban presencialmente, y además tienen que adaptarse al uso de nuevas tecnologías como reuniones virtuales o entregar trabajos digitales entre otros, y no para todos es muy fácil adaptarse a esta nueva modalidad.

13. Señale una respuesta. ¿Cuántas horas duerme usted?

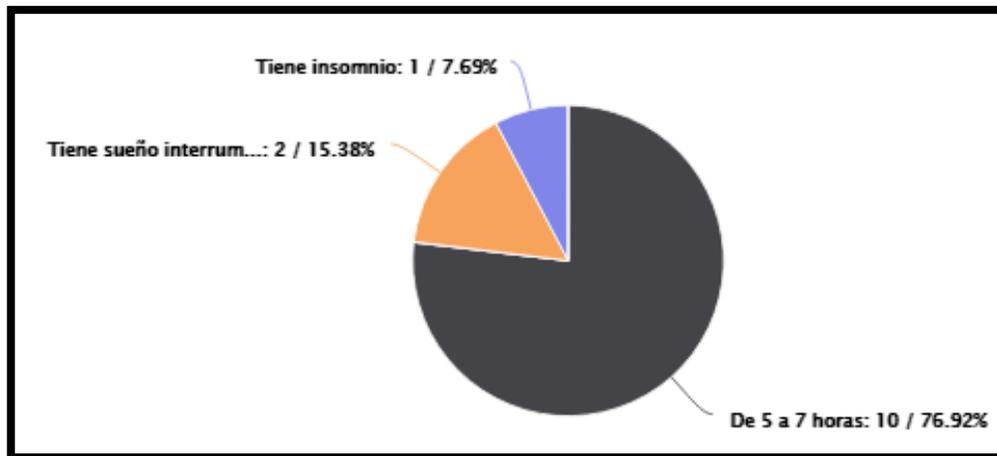
Tabla 16: Horas de sueño de los trabajadores.

VARIABLES	Frecuencia	Número
De 2 a 5 horas		
De 5 a 7 horas	10	76.92%
Más de 8 horas		
Tiene sueño interrumpido	2	15.38%
Tiene insomnio	1	7.69%
Otros		
Total	13	100.00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 14: Horas de sueño de los trabajadores.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede ver que una gran parte de trabajadores duermen de 5 a 7 horas, se podría decir que es algo aceptable y no afecta mucho a la salud de los trabajadores, pero también se puede ver que hay trabajadores que tienen sueño interrumpido o tienen insomnio, aunque no sean muchos, se debe dar seguimiento a los factores que lo provocan, por lo que su salud puede ser afectada, y en si tendrá un bajo rendimiento laboral.

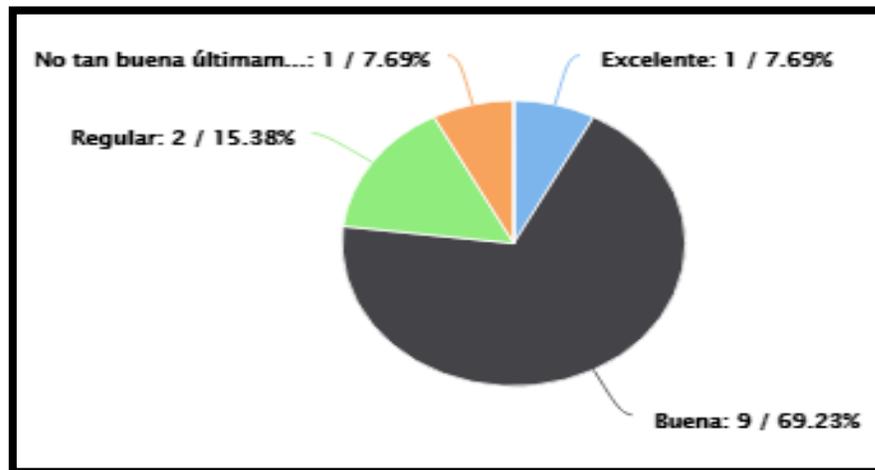
14. ¿Cómo ha sido su convivencia con su pareja, esposo/a e hijos en esta modalidad de teletrabajo?

Tabla 17: Convivencia familiar.

Variables	Frecuencia	Número
Excelente	1	7,69%
Buena	9	69,23%
Regular	2	15,38%
No tan buena últimamente	1	7,69%
Pésima	0	0,00%
Total	13	100,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 15: Convivencia familiar.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede decir que la mayoría de los trabajadores tienen una buena convivencia con su familiar, pero tampoco se quiere decir que la nueva modalidad de teletrabajo no ha afectado a nadie, hay personas que si les ha afectado el teletrabajo en la convivencia con sus seres queridos, aunque el resultado de los que han sido afectados no sea en gran cantidad, de igual manera se debe dar seguimiento a los factores que lo provocan.

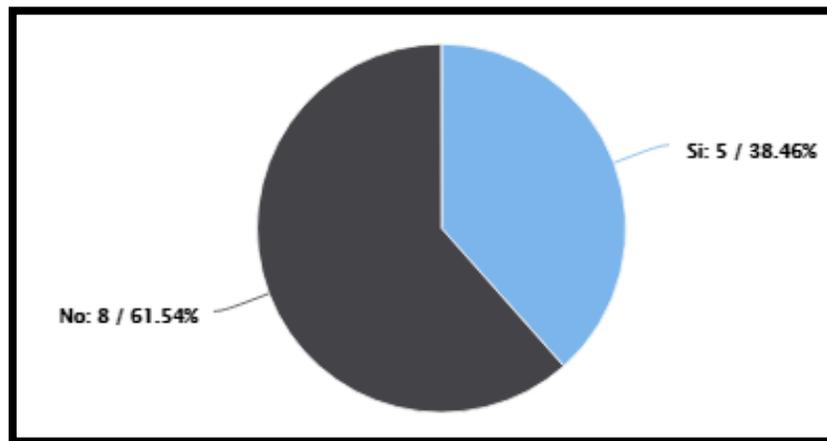
15. ¿Su vida sexual ha sido afectada por este tiempo de teletrabajo?

Tabla 18: Problemas sexuales debido al teletrabajo.

Variables	Frecuencia	Número
Si	5	38,46%
No	8	61,54%
Total	13	100,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 16: Problemas sexuales debido al teletrabajo.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede observar que la vida sexual de una gran parte de los trabajadores no ha sido afectada, pero la diferencia no es mucha hay una parte de trabajadores que si han sido afectados tanto hombres como mujeres, y esto se debe a que por la modalidad de teletrabajo tienen un estilo de vida diferente y podrían estar teniendo una carga laboral que les afecta directamente a su vida sexual.

16. Señale una o más respuestas. ¿La pandemia qué ha provocado en su forma de ser?

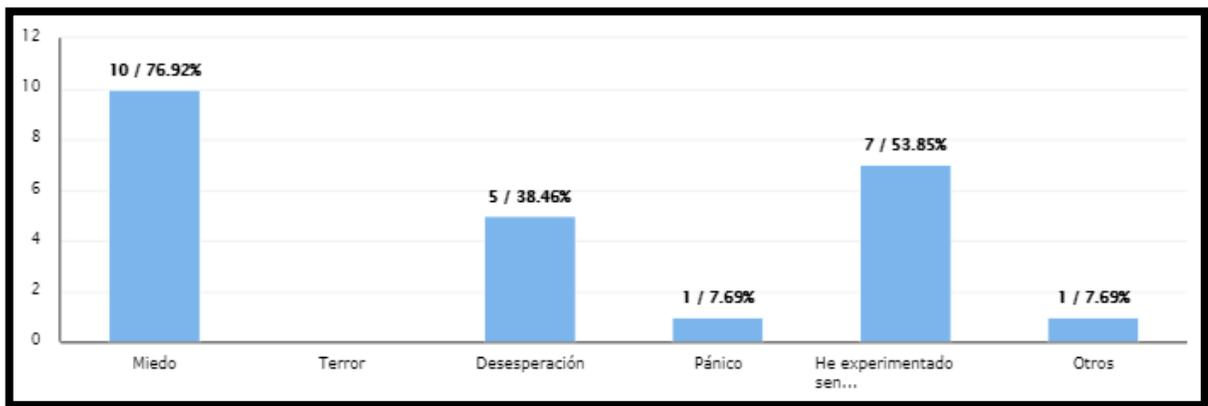
Tabla 19: Consecuencias de la pandemia.

Variables	Frecuencia	Número
Miedo	10	76.92%
Terror		
Desesperación	5	38.46%
Pánico	1	7.69%
He experimentado sensación de contagio de COVID 19	7	53.85%
Otros	1	7.69%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 17: Consecuencias de la pandemia.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Se puede observar que más de la mitad de los trabajadores sufren de miedo, debido a esta modalidad de teletrabajo, también en gran parte sufren de desesperación y han experimentado la sensación de contagio de COVID 19, y una persona ha sufrido de pánico y otra persona ha puesto que también a parte de las que se encuentran en la encuesta ha sufrido de tristeza, es comprensible todas estas respuestas por lo que esta pandemia ha generado distanciamiento social y ha quitado la tranquilidad de todas las personas.

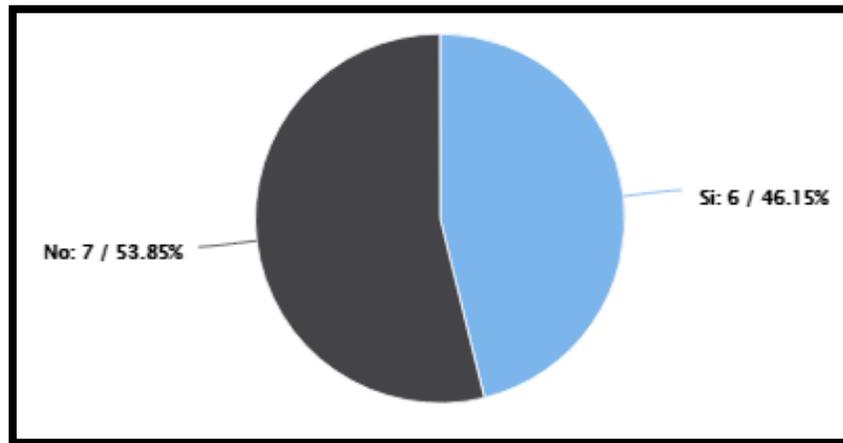
17. ¿Cree que le afecta el horario de trabajo en la convivencia con su familia?

Tabla 20: Afectación del horario de trabajo.

Variables	Frecuencia	Número
Si	6	46,15%
No	7	53,85%
Total	13	100,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 18: Afectación del horario de trabajo.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

En esta pregunta no hay mucha diferencia entre a los que les afecto el horario de trabajo en su convivencia familiar y a los que no les afecto, a algunos trabajadores no les ha afectado mucho ya que tienen menos funciones que otros, hasta inclusive algunos trabajadores tienen que teletrabajar los sábados, aunque su esfuerzo sea reconocido económicamente si les afecta al momento de convivir con su familia el horario de trabajo.

18. ¿Cree que habido más carga laboral con esta nueva modalidad de trabajo?

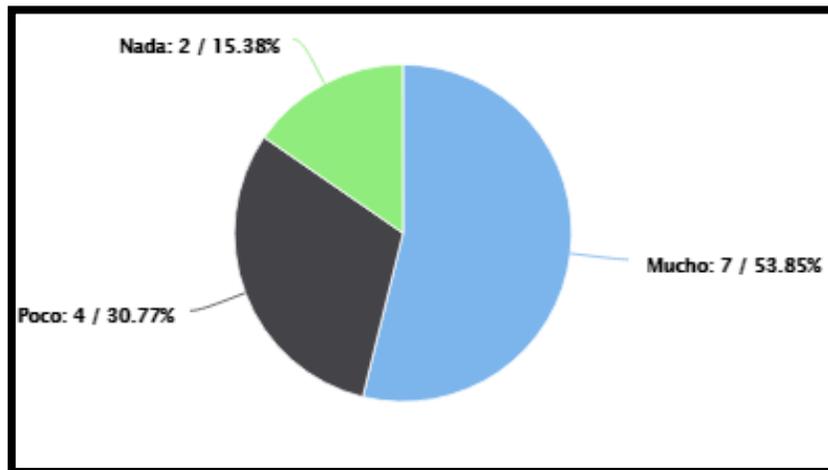
Tabla 21: Carga Laboral.

Variables	Frecuencia	Número
Mucho	7	53.85%
Poco	4	30.77%
Nada	2	15.38%
Total	13	100.00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020).

Ilustración 19: Carga Laboral.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

En esta pregunta se puede ver que casi todo el personal administrativo del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua presenta un aumento de carga laboral dependiendo del cargo y de sus funciones, a algunos el teletrabajo se les ha incrementado mucho la carga laboral y a otros sólo un poco más de lo que tenían antes en la modalidad presencial.

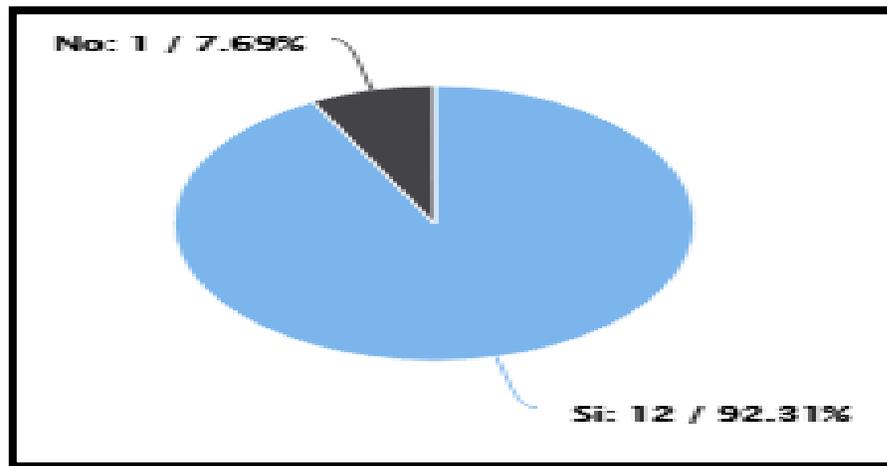
19. ¿Cree usted que una guía técnica con parámetros técnicos para controlar el estrés ayudará a la organización a confrontar los niveles de estrés de los trabajadores?

Tabla 22: Elaboración de una guía técnica.

Variables	Frecuencia	Número
Si	6	46,15%
No	7	53,85%
Total	13	100,00%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 20: Elaboración de una guía técnica.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT
Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Casi todos los personales administrativos del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua han respondido positivamente con la excepción de 1 persona, lo cual significa que si desean la creación de la guía técnica que ayudara a controlar y reducir los niveles de estrés que los trabajadores presentan día a día en esta nueva modalidad de teletrabajo.

20. ¿Qué podría recomendar usted, para disminuir el nivel de estrés que están atravesando todos los trabajadores del área administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua?

Tabla 23: Recomendaciones del personal administrativo.

Trabajadores	Recomendaciones
1	Que nos dejen trabajar al 100% teletrabajo y si hay alguna necesidad importante asistir a la oficina.
2	Una buena comunicación y mayor organización .
3	Tomar en cuenta el horario de trabajo.
4	Distribución de actividades en tiempos.
5	Mejor organización y disciplina.
6	Disponer de objetivos claros que oriente al personal.
7	Que haya una mejor organización .
8	Planificación nueva de las actividades considerando el tiempo prudente.
9	Trabajar solo de lunes a viernes.
10	Seguridad y guía.
11	Técnicas de relajamiento, adecuación de espacios de trabajo en el hogar.
12	Que se respete los horarios de trabajo.
13	Técnicas de control de estrés y miedo.

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

En la mayoría de recomendaciones se puede observar que el personal administrativo desea una mejor organización de actividades, para que así se obtenga una mejor comunicación y una distribución adecuada en tiempos que no intervengan con los horarios de trabajo del trabajador, para lo cual se necesita disponer de objetivos claros que orienten al personal, además recomiendan capacitaciones virtuales sobre adecuación de espacios de trabajo en el hogar y sobre técnicas de relajamiento para controlar el estrés y las sintomatologías físicas, psicológicas y emocionales que provoca.

11.3. Análisis y discusión de los resultados del test de Maslach.

Cansancio Emocional:

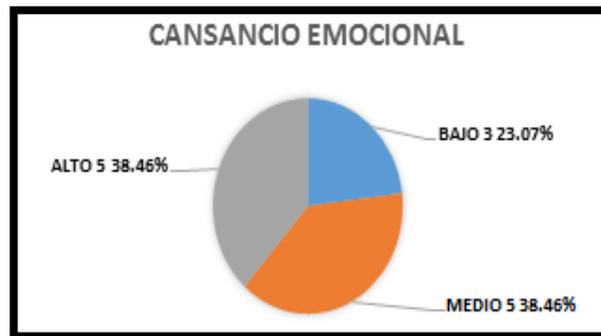
Tabla 24: Resultados de cansancio emocional

Valor de Referencia	Cansancio Emocional	Porcentaje (%)
Bajo	3	23.07%
Medio	5	38.46%
Alto	5	38.46%
Total	13	100%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 21: Resultados de cansancio emocional



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Subescala de agotamiento o cansancio emocional la cual se trata de un proceso que se va acumulando lentamente hasta que hay un punto donde la persona se desploma, las mismas tienden a sentirse fatigados con frecuencia o estar exhausto con el hecho de pensar en el arduo día que le espera eso lo sumerge en la parálisis, la depresión profunda o a enfermedades crónicas por la alta exigencia laboral, en este caso se constata que cerca de un 38% de trabajadores presenta altos indicios de Burnout. El mismo porcentaje de trabajadores tienen un nivel medio por qué en cualquier momento pueden presentar niveles altos si no se controla la carga laboral por otra parte, un porcentaje bajo de trabajadores no presenta indicios severos de padecer Burnout.

Despersonalización:

Tabla 25: Resultados despersonalización

Valor de Referencia	Despersonalización	Porcentaje (%)
Bajo	6	46.15%
Medio	2	15.38%
Alto	5	38.46%
Total	13	100%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 22: Resultados de despersonalización



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Subescala de despersonalización esta dice que puede ocasionar angustias lo cual conlleva a sentir sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. En este caso se constata una puntuación en el nivel alta de un 38% esto representa un grado muy alto de actitudes de frialdad y distanciamiento personal por lo que perjudica el trabajo asociado en consecuencia estas personas presentan altos indicios de Burnout. Por otra parte, un bajo porcentaje presenta un nivel medio que se si no se interviene el número de trabajadores que padecen Burnout puede aumentar, sin embargo, un alto porcentaje del personal tiene un bajo nivel de despersonalización.

Realización personal:

Tabla 26: Resultados de realización personal

Valor de Referencia	Realización Personal	Porcentaje (%)
Bajo	0	0%
4Medio	2	15.38%
Alto	11	84.61%
Total	13	100%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 23: Resultados de realización personal



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión:

Subescala de realización personal presenta un 84% de nivel alto con lo que se evidencia el buen manejo de sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo por lo tanto carece de síntomas, que traen como consecuencia la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión. Por otro lado, el nivel bajo tiene un porcentaje nulo por lo que ningún trabajador en esta sub escala tiene indicios de Burnout, sin embargo, en el nivel medio su porcentaje aún que es bajo si no se previene estos individuos puede llegar a presentar principios de Burnout.

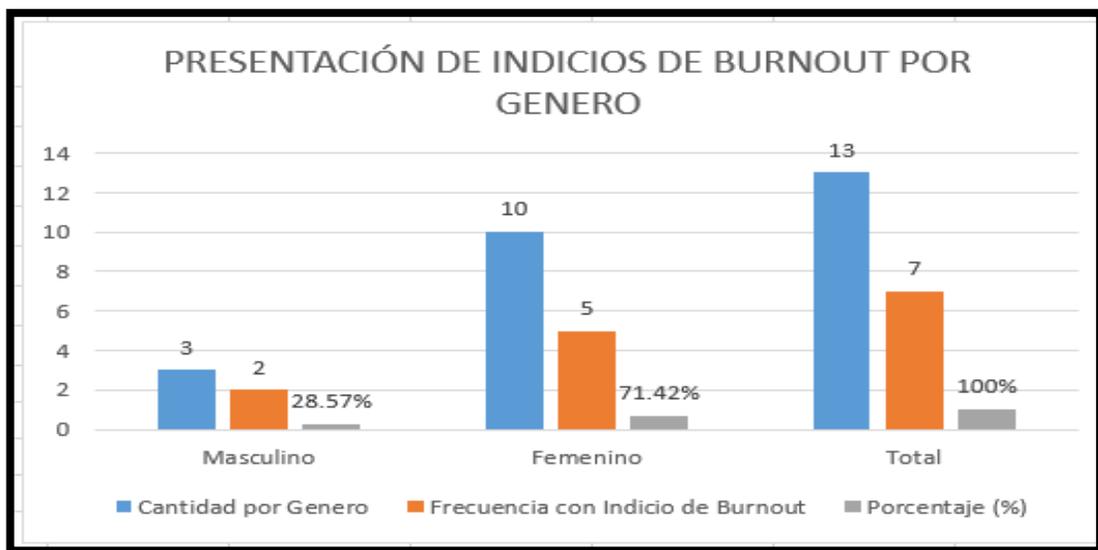
Resultados de Burnout por Género

Ilustración 27: Indicios de Burnout por Género.

Género	Cantidad por Género	Frecuencia con Indicio de Burnout	Porcentaje (%)
Masculino	3	2	28.57%
Femenino	10	5	71.42%
Total	13	7	100%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 24: Indicios de Burnout por Género.

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión por Género:

El análisis realizado por género a los trabajadores que realizan sus actividades por teletrabajo se observa que el género femenino es el más propenso a padecer Burnout, la principal causa puede ser el nivel de preocupación que tienen debido a las diferentes responsabilidades que tiene en el hogar ya que la mayoría son madres esto ejerce un cierto grado de cansancio tanto físico y emocional que puede influenciar en el desempeño laboral.

Resultados de Burnout por Edades

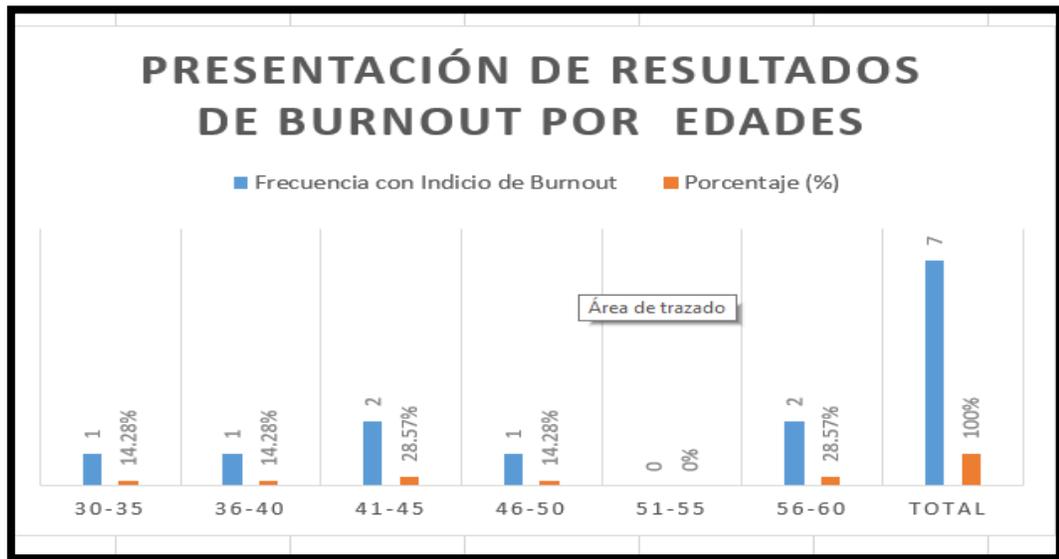
Tabla 28: Indicios de Burnout por Edades.

Edades	Cantidad por Intervalo de Edad	Frecuencia con Indicío de Burnout	Porcentaje (%)
30-35	3	1	14.28%
36-40	2	1	14.28%
41-45	3	2	28.57%
46-50	3	1	14.28%
51-55	0	0	0%
56-60	2	2	28.57%
Total	13	7	100%

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Ilustración 25: Indicios de Burnout por Edades.



Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

Discusión de Burnout por Edades:

Se puede evidenciar que las personas que sobrepasan edades de más de 40 años son más propensas a tener más indicios de Burnout, estos trabajadores pueden ser considerados como grupo vulnerable y al cual se debe poner más énfasis al momento de controlar su situación laboral.

Análisis general de los resultados de test de Maslach

Al analizar cada aspecto y sus resultados se concluye que en referencia a la edad que oscila entre los 30 a 59 años, se evidencia que las personas que más edad presentan son más propensas a padecer indicios de Burnout también podemos indicar que las personas de géneros femenino de igual manera tienden a tener los mismos niveles. Estos problemas puede derivar de que muchos de ellos no se adaptaron a la modalidad de teletrabajo por distintos factores como: familiares, sociales y tecnológicos causando altos niveles de ansiedad, cansancio físico y mental que puede resultar en actitudes desfavorables hacia las demás personas creando un ambiente de distanciamiento personal e incluso agresividad hacia los demás , también este problema puede ocasionar que el individuo este pasando un momento de desmoralización y baja autoestima que puede llevar a un sentimiento de inconformidad en sus actividades tanto personales como laborales resultando en un bajo desempeño al realizar su trabajo .

Compro Comprobación de la Pregunta Científica.

Hipótesis

La Hipótesis se confirma, ya que los resultados obtenidos en la entrevista, en la encuesta y en el test de Maslach, evidencian que existen condiciones psicofísicas generadas por el estrés laboral en el desempeño de los teletrabajadores del área administrativa de H. Gobierno Provincial de Tungurahua que afectan negativamente el rendimiento laboral y la salud de los teletrabajadores..

Condiciones psicofísicas encontradas en el Personal administrativo del H.G.P.T.

Tabla 29: Condiciones psicofísicas encontradas en el Personal administrativo del H.G.P.T.

Aspectos del Síndrome de Burnout	Bajo	Medio	Alto	Síntomas Físicos identificados	Síntomas Psicológicos identificados
Cansancio Emocional	23.07%	38.46%	38.46%	Dolores musculares (cuello, espalda)	Depresión profunda
				Migrañas	Agotamiento mental
				Dolor de cabeza	Agotamiento emocional
				Fatiga crónica	Desmotivación
				Cefaleas	Cambios de Hábitos, de sueño o apetito.
Despersonalización	46.15%	15.38%	38.46%	Dolores de brazos	Apatía.
				Dolores Gástricos	Tono de voz elevado (gritos frecuentes)
				Tics nerviosos	Cambios bruscos de humor
				Taquicardia	Ansiedad
Realización Personal	0%	15.38%	84.61%	Afectaciones del sistema locomotor	Angustia
				Hipertensión	Tristeza
				Tensión muscular	Preocupación
				Alteraciones psicósomáticas	Irritabilidad
				Insomnio	Presión
				Facultades para consilar el sueño	Miedo
				Baja concentración	Falta de satisfacción por logros laborales

Fuente: Trabajadores del área administrativa del HCPT

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

12. IMPACTOS:

Salud:

La mayoría de los teletrabajadores del área administrativa, ya padece de algún tipo de alteración en su salud, ya sea física, psicológica, o emocional, cualquiera de estas alteraciones, les impide realizar su trabajo adecuadamente, pueden ausentarse y no dar un buen rendimiento en sus respectivas funciones.

Laboral:

Los teletrabajadores administrativos con esta nueva modalidad de teletrabajo tienden a pedir más permisos que en la modalidad presencial, debido a ciertos problemas psicofísicos en la salud, el ausentismo en sus funciones designadas, indica que los teletrabajadores ya no desempeñan sus funciones correctamente.

Psicológico:

Los teletrabajadores al tener Burnout pueden generar alteraciones psicológicas que les pueden conllevar a otra enfermedad psicológica, la cual les puede impedir cumplir con sus funciones adecuadamente, estas alteraciones se debe al cambio radical de modalidad de trabajo, lo cual les ha provocado un alto cansancio mental, que incluso les hacen sentir físicamente enfermos.

13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

El siguiente presupuesto muestra los costos del presente proyecto de investigación, ya que el mismo se realizó en el periodo de la emergencia sanitaria, empleando los pocos recursos detallados a continuación por lo que la toma de datos a los trabajadores del Gobierno Provincial de Tungurahua y el contenido del proyecto se realizó de forma virtual y en casa.

Tabla 30: Presupuesto para la propuesta del proyecto.

PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN:				
	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN			
Recursos	Cantidad	Unidad	V. Unitario	Valor Total
Equipos (detallar)				
Computadora	1	unidades	400	400
Impresora	1	unidades	200	200
Plan de internet	2	unidades	25	50
Otros Recursos				20
Sub Total				670
12%				80.4
TOTAL				\$750.4

Elaborado por: Javier Luna & Danilo Paz;(2020)

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Al rededor del 75% de la población del área Administrativa ha indicado en algún momento síntomas físicos, emocionales y/o psicológicos, relacionados con el factor Psicosocial originado por el teletrabajo.
- En el entorno laboral no hay una muy buena organización al momento de distribuir las tareas, los teletrabajadores tienen mayor carga laboral que en la modalidad presencial, ya que, las tareas designadas sobrepasan los horarios de trabajo, de esta manera los trabajadores se ven alterados en su salud con problemas de estrés.
- Ha existido una mayor demanda psicológica al tratar de adaptar al trabajador a una tarea por teletrabajo, que comúnmente es realizada en forma presencial, y además los teletrabajadores con esta nueva modalidad están sometidos a tener un alto cansancio mental, a preocupaciones, y a ciertas alteraciones psicofísicas que afectan su salud.
- Muchos teletrabajadores no tienen claro el desempeño de su rol dentro del teletrabajo lo que ha ocasionado estrés laboral y síntomas psicósomáticos en varios teletrabajadores como cefaleas frecuentes, dolores de cuello y de manos, dolores lumbares en ocasiones, lo cual les impide a los teletrabajadores realizar correctamente sus funciones designadas.

Recomendaciones:

- Aplicar una guía de organización de las actividades de cada teletrabajador como herramienta óptima para preservar la salud física, psicológica y emocional de los teletrabajadores.
- Considerar el tiempo prudente de cada tarea al momento de distribuir las tareas a los teletrabajadores sin sobrepasar el horario de trabajo, con el fin de obtener un mejor desempeño por parte del teletrabajador.
- Capacitar al personal sobre técnicas de relajamiento, adecuación de espacios de trabajo en el hogar, para que los teletrabajadores tengan un entorno laboral adecuado al momento de teletrabajar y así reducir o prevenir alguna sintomatología física, psicológica o emocional en los teletrabajadores, lo cual es provocado por el estrés.
- Dar seguimiento a los teletrabajadores que han presentado algún problema psicofísico en su salud, con el fin de preservar la salud psicofísica de todos los teletrabajadores.

15. BIBLIOGRAFIA

Consultadas:

- Arosemena, C. (2013). EL CLIMA ORGANIZACIONAL. “*América Economía*”, 1-2.
- Baggini. (1996). Manual de Programas de Desarrollo de Recursos Humanos. Barcelona.
- Chiang Vega, M. M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, p. 159-165.
- Chiavenato. (1988). *Administración de Recursos Humanos*. (M. G. Hil, Ed.) Mexico.
- Gallego, M. B. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología. *Redalyc*, 57.
- Guerrero Lozano, B. (1996). *Evaluación del Desempeño Más allá del ritual*.
- J. Casas Anguita, J. R. (2003). La encuesta como técnica de investigación y elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. 147.
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. 2.
- Lechuga, E. (1998). *Estrategias para la optimización de recursos humanos*. México: editorial ISEF.
- Maslow, A. (1987). *Teorías de la motivación*. (C. López, Ed.)
- Montejo, A. P. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, 3-5.
- OMS. (1988). *Los Factores Psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. GINEBRA: BELGIUM.
- Palmar, R. S. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios públicos. *Espacios Públicos*, p. 167.
- Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Redalyc*, 171.
- Rosario Quecedo Lecanda, C. C. (2003). El enfoque cualitativo en una investigación. 7.
- Rubbini, N. I. (12 de 2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. 13.
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación.
- Sánchez, F. C. (12 de 2011). satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. 11.

Sánchez, M. (2009). “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A.” EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO MARZO – MAYO DE 2009”. *Tesis*, 92-97.

Saura, M. J. (2011). Estudio exploratorio de los determinantes del estudio y del estrés laboral del personal docente e investigador Universidad Laboral. *Researchgate*, 4.

Citada:

Ariza, C. (29 de 03 de 2017). *Mejora Psicología.com*. Obtenido de <https://mejorapsicologia.com/factor-emocional-trabajo/>

Cazau, P. (2006). *Unex*. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

Florencia, D. M. (2012). *Biología del comportamiento*. Obtenido de https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivasortamiento/material/tp_estres.pdf

IMF *Business school*. (07 de 08 de 2018). Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>

IMF. (2017). *Business school*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>

Lopera, D. (06 de 2011). *SCIELO*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962011000100017

Puma, Y. (03 de 07 de 2012). *SIDESHARE*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/yolandapuma/factores-fisicos-del-trabajo>

Rodríguez. (2017). *Ecestaticos*. Obtenido de https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf

Villagómez, M. (09 de 07 de 2019). *Modalidad del teletrabajo como realidad en el ecuador*. Obtenido de <https://revistagestion.ec/estrategia-analisis/el-teletrabajo-es-una-realidad-en-ecuador>

Virtual:

COE PROVINCIAL DE TUNGURAHUA, (2020). *Diario la Hora*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102315674/mas-de-la-mitad-de-los-cantones-de-tungurahua-registran-casos-de-covid-19>

Gobierno Provincial de Tungurahua. (2020). Obtenido de <http://www.tungurahua.gob.ec>

Jiménez, A. R. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*.

Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Ministerio del Trabajo, (2020). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-teletrabajo-empresas-coronavirus-trabajadores.html>

ANEXOS



ANEXO No 01

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Entrevista dirigida al médico ocupacional del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua ubicado en el cantón Ambato.

Objetivo: Obtener información para determinar los factores de estrés en el personal del Gobierno Provincial de Tungurahua.

1. ¿Cuáles son las principales quejas que tienen los trabajadores que realizan sus actividades por medio del teletrabajo?

.....
.....

2. ¿Cuáles son las causas que cree usted que provoca el estrés en la modalidad de Teletrabajo?

.....
.....

3. ¿Cómo el estrés influye en la relación intrafamiliar de los trabajadores, en la modalidad de teletrabajo?

.....
.....

4. ¿Qué problemas de salud y qué tipos de sintomatología ha observado en el personal que realiza la modalidad del teletrabajo en los últimos meses?

.....
.....

5. ¿En esta modalidad de teletrabajo, qué tipo de sintomatología (física, psicológica, emocional), ha observado en los trabajadores con mayor frecuencia?

.....
.....

6. ¿Cuántas personas del área administrativa han sido afectadas por la modalidad de teletrabajo?

.....
.....

7. ¿Lleva un registro concreto y puntual de los trabajadores que han sido afectadas por el teletrabajo?

.....
.....

8. ¿Qué sugerencia usted recomienda para mejorar el desempeño de los teletrabajadores?

.....
.....

9. ¿Cree usted que el estrés que actualmente están atravesando los teletrabajadores se le puede mitigar o controlar de algún modo?

.....
.....
.....

10. ¿El estrés causado por la modalidad del teletrabajo, hasta qué punto interviene en el desempeño laboral?

.....
.....

5. ¿Considera que el grado de estrés que usted tiene por esta modalidad de teletrabajo es?

- a) Elevado
- b) Medio
- c) Bajo o casi nulo

6. Señale una o más sensaciones que ha sentido en la modalidad del teletrabajo?

Cambio de humor	
Preocupación	
Ansiedad	
Confusión	
Irritabilidad	
Presión	
No saber usar alguna tecnología para esta modalidad	
Otros	

Si su respuesta es otros especifique.....

7. ¿Qué tipo de problemas físicos (corporales) ha presentado desde la modalidad de teletrabajo?

Dolores de Cuello	
Dolores de Espalda	
Dolores de Piernas	
Dolores de Cabeza	
Picazones y pálpito de la cara	
Dolores articulares en las manos y brazos	
Náuseas y mareos	
Dolores gástricos	
Otros	

Si su respuesta es otros especifique.....

8. ¿Usted cree que su apetito últimamente ha ido aumentando o disminuyendo debido al teletrabajo?

Sí

No

9. ¿Tiene algún tipo de preocupaciones que incluso le hacen sentir físicamente enfermo?

Sí

No

10. ¿Ha sentido alguna vez algún tipo de trastorno psicossomático (dispepsia funcional, el síndrome de intestino irritable, síndromes dolorosos, dolores articulares, cefalea o dolores lumbares o cervicales o fatiga crónica)?

Sí

No

11. ¿Ha presentado usted algún cambio emocional debido a esta modalidad de trabajo?

Sí

No

12. ¿Cree usted que esta nueva modalidad ha afectado en su conducta como (comer más o menos, dormir demasiado o muy poco, hábitos nerviosos, descuidos o aplazamiento de responsabilidades, entre otros)?

Sí

No

13. Señale una respuesta. ¿Cuántas horas duerme usted?

De 2 a 5 horas	
De 5 a 7 horas	
Más de 8 horas	
Tiene sueño interrumpido	
Tiene insomnio	
Otros	

Si su respuesta es otros especifique.....

14. ¿Cómo ha sido su convivencia con su pareja, esposo/a e hijos en esta modalidad de teletrabajo?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) No tan buena últimamente
- e) Pésimo

15. ¿Su vida sexual ha sido afectada por este tiempo de teletrabajo?

Sí No

16. Señale una o más respuestas. ¿La pandemia qué ha provocado en su forma de ser?

Miedo	
Terror	
Desesperación	
Pánico	
He experimentado sensación de contagio de COVID 19	
Otros	

Si su respuesta es otros especifique.....

17. ¿Cree que le afecta el horario de trabajo en la convivencia con su familia?

Sí No

18. ¿Cree qué habido más carga laboral con esta nueva modalidad de trabajo?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

19. ¿Cree usted que una guía técnica con parámetros técnicos para controlar el estrés, ayudará a la organización a confrontar los niveles de estrés de los trabajadores?

Sí

No

20. ¿Qué podría recomendar usted, para disminuir el nivel de estrés que están atravesando todos los trabajadores del área administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua?

.....

Se agradece el tiempo que ha dedicado a realizar esta *encuesta*. Sus respuestas han sido almacenadas anónimamente y serán analizadas de forma conjunta con el resto de resultados.

ANEXO No 03
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

CUESTIONARIO - BURNOUT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

- 0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0 – 18	19 – 26	27 – 54
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5	6 – 9	10 – 30
REALIZACIÓN PERSONAL	0 – 33	34 – 39	40 – 56

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

ANEXO No 04

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
ARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



Honorable Gobierno
Provincial de Tungurahua

Tungurahua para el Ecuador
y el mundo

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Jefa de la Unidad de Talento Humano del H. Gobierno Provincial de Tungurahua, **CERTIFICO** que el Señor LUNA SANCHEZ ALFREDO JAVIER estudiante de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas y de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizó la tesis "*El estrés laboral y su influencia psicofísica en el desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua*" en coordinación con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Dirección Administrativa de la Entidad.

El Señor LUNA SANCHEZ ALFREDO JAVIER, puede dar a esta Certificación el uso que crea conveniente.

Ambato septiembre 01, 2020

Alexandra del Pilar Aguilar Cortez
JEFE DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO





**Honorable Gobierno
Provincial de Tungurahua**

Tungurahua para el Ecuador
y el mundo

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Jefa de la Unidad de Talento Humano del H. Gobierno Provincial de Tungurahua, **CERTIFICO** que el Señor PAZ SANCHEZ DANILO JAVIER estudiante de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas y de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, realizó la tesis ***"El estrés laboral y su influencia psicofísica en el desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua"*** en coordinación con la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Dirección Administrativa de la Entidad.

El Señor PAZ SANCHEZ DANILO JAVIER, puede dar a esta Certificación el uso que crea conveniente.

Ambato septiembre 01, 2020

Alexandra del Pilar Aguilar Cortez
JEFE DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO

