



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de fin de Carrera titulado:

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA MODALIDAD DE
TELETRABAJO A PARTIR DEL ESTADO DE EXCEPCIÓN POR PANDEMIA
COVID-19 EN UNA EMPRESA ECUATORIANA”**

Realizado por:

DAVID CRUZ HIDALGO

Director del proyecto:

CLAUDIA VARELA

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

QUITO, 24 de AGOSTO del 2021

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, CRISTHIAN DAVID CRUZ HIDALGO, ecuatoriano, con Cédula de ciudadanía N° 1725793093, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, y se basa en las referencias bibliográficas descritas en este documento.

A través de esta declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Cristhian David Cruz Hidalgo

C.I.: 1725793093

DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.



Msc. Claudia Varela

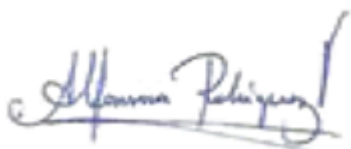
C.I: 1758916801

PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

ALFONSINA RODRÍGUEZ**MARCELO RUSSO**

Después de revisar el trabajo presentado lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.



Alfonsina Rodríguez



Marcelo Russo

Quito, 24 de AGOSTO de 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Cristhian David Cruz Hidalgo

C.I.: 1725793093

DEDICATORIA

A mis padres, especialmente a mi madre María Belén Hidalgo, quien con su vasto esfuerzo y dedicación me demostró que todo es posible, a mi abuela quien con su infinito cariño me enseñó a creer en mí mismo, son quienes agradezco eternamente su sacrificio demostrado en el día a día, quienes me motivaron a impulsar mi carrera académica y fueron un pilar fundamental en la misma.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que fueron un apoyo y estuvieron presentes en este proceso, a mis abuelos, mis tías, a los docentes de la Universidad SEK por todos sus conocimientos impartidos, a mi directora Claudia Varela por su tutela, los cuales fueron fundamentales en todo este tiempo.

Contenido

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 El problema de investigación	13
1.1.1 Planteamiento del problema	13
1.1.2 Objetivo General	16
1.1.3 Objetivos específicos.....	16
1.1.4 Justificación.....	17
1.2 Marco Teórico	18
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	19
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	21
CAPITULO II. MÉTODO.....	28
2.1 Nivel de estudio.....	28
2.2 Modalidad de investigación	28
2.3 Método	28
2.4 Población y muestra	28
2.5 Selección del instrumento de Investigación	30
CAPITULO III. RESULTADOS	36
3.1 Presentación y análisis de resultados	36
3.1.1 Análisis de resultados información Socio-Laboral	36
3.1.2 Análisis de resultados del Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo.....	39
3.1.3 Análisis de los resultados.....	54
CAPITULO IV. DISCUSIÓN.....	61
4.1 Conclusiones	61
4.2 Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	31
Tabla 2: Plan de Acción.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Rango de edades	36
Gráfico 2: Estado Civil	37
Gráfico 3: Situación actual de convivencia	37
Gráfico 4: Trabajo fuera de casa.....	38
Gráfico 5: Situación actual de convivencia	38
Gráfico 6: Situación actual de convivencia	39
Gráfico 7: Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión.....	39
Gráfico 8: Afectaciones Psicosomáticas.....	40
Gráfico 9: Pregunta 1.....	40
Gráfico 10: Pregunta 2.....	41
Gráfico 11: Pregunta 9.....	41
Gráfico 12: Beneficios del Teletrabajo.....	42
Gráfico 13: Pregunta 12.....	42
Gráfico 14: Pregunta 14.....	43
Gráfico 15: Comunicación Laboral	43
Gráfico 16: Pregunta 15.....	44
Gráfico 17: Pregunta 17.....	44
Gráfico 18: Condiciones en Teletrabajo	45
Gráfico 19: Pregunta 20.....	45
Gráfico 20: Pregunta 22.....	46
Gráfico 21: Extra Laboral.....	46
Gráfico 22: Pregunta 27.....	47
Gráfico 23: Pregunta 28.....	47
Gráfico 24: Pregunta 32.....	48
Gráfico 25: Hábitos Saludables	48
Gráfico 26: Pregunta 33.....	49
Gráfico 27: Pregunta 36.....	49
Gráfico 28: Pregunta 37.....	50
Gráfico 29: Pregunta 38.....	50
Gráfico 30: Organización del Tiempo de Trabajo	51
Gráfico 31: Pregunta 42.....	51
Gráfico 32: Pregunta 43.....	52
Gráfico 33: Productividad.....	52
Gráfico 34: Pregunta 45.....	53
Gráfico 35: Pregunta 47.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Escala de Likert.....	35
Figura 2: Interpretación del riesgo.....	35

RESUMEN

El teletrabajo es un aspecto en auge a lo que refiere al Ecuador, debido a la restricción de movilización y todo lo que ha producido esta pandemia por la obligación de aplicar el teletrabajo en las organizaciones para poder lograr una continuidad de negocio ha conllevado a varios factores tanto positivos como negativos, y uno de esos son los riesgos psicosociales en las nuevas modalidades de trabajo. La presente investigación tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial en el personal que labora en modalidad Teletrabajo producto de la pandemia, para la cual se elaboró un Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo, este instrumento cuenta con (6) preguntas de carácter socio-laboral y (48) preguntas de las cuales se dividen en 8 variables entre las que se encuentran afectaciones psicosomáticas, comunicación laboral, condiciones en teletrabajo, etc. Una vez aplicado el cuestionario a la población teletrabajadora e interpretado los resultados, se evidenció que las dos variables encontradas en condiciones desfavorables fueron las relacionados con los hábitos saludables con un 49% de riesgo medio, 14% de riesgo elevado y afectaciones psicosomáticas con 37% de riesgo medio, 13% de riesgo elevado y 3% de riesgo alto, además se logró observar que la conciliación de la vida familiar-laboral es un aspecto que en más de una variable representa un riesgo entre riesgo elevado o alto, por lo que se procedió a generar un plan de acción el cual busca mitigar o disminuir los factores de riesgo psicosocial señalados.

Palabras clave:

Teletrabajo, pandemia, riesgos psicosociales, COVID-19

ABSTRACT

Teleworking is an aspect that is booming in Ecuador, due to the restriction of mobilization and everything that has produced this pandemic in the last two years, the obligation to apply teleworking in organizations to achieve business continuity has led to several factors both positive and negative, and one of those are the psychosocial risks in the new modes of work. The present investigation has as objective to evaluate the factors of psychosocial risk in the personnel that works in Telework modality product of the pandemic, for which an Instrument of measurement of psychosocial risks focused in the Telework was elaborated, this instrument has (6) questions of socio-labor character and (48) questions of which they are divided in 8 variables among which are psychosomatic affectations, labor communication, conditions in telework, etc. Once applied the questionnaire to the teleworker population and interpreted the results, it was evidenced that the two variables found in unfavorable conditions were those related to the healthy habits with 49% of medium risk, 14% of elevated risk and psychosomatic affectations with 37% of medium risk, 13% of elevated risk and 3% of high risk. It was also observed that the reconciliation of family and work life is an aspect that in more than one variable represents a risk between high or high risk, so we proceeded to generate an action plan which seeks to mitigate or reduce the psychosocial risk factors identified.

Key words:

Telework, pandemic, psychosocial risks, COVID-19.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

Comúnmente al hablar de gestión de riesgos laborales se consideran a los riesgos físicos, ergonómicos, químicos; dejando a un lado los riesgos psicosociales, bien sea por su complejidad o por no considerarlos “importantes”, cuando la realidad es completamente diferente. Tomando el concepto de salud ocupacional de la (Organización Panamericana de la Salud, s.f.) se define como "la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación del trabajo a la gente, y la gente a sus puestos de trabajo", por lo tanto, al tener trabajadores con presencia de riesgo psicosocial, nos encontramos con trabajadores “poco saludables”.

Al momento de hablar de teletrabajo no existe un concepto definido, a pesar de haber pasado casi 40 años desde la primera aparición del teletrabajo en las industrias con la crisis petrolera de Estados Unidos, no existe un único concepto, existen varios, los cuales se ajustan a uno mismo y se caracterizan por:

- la posición distante del trabajador respecto de la sede de su empleador y
- la utilización por el trabajador de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación para desarrollar el trabajo y comunicarse con su empleador y sus compañeros de trabajo. (Rubбини, 2012)

Por lo tanto, estas condiciones deben darse en simultáneo para que pueda considerarse teletrabajo (Armengol, Maestre, & Rubбини, págs. 23-25).

El teletrabajo es una modalidad que ha llegado para quedarse, actividades que nunca fueron pensadas que se las pudiera realizar desde casa están siendo trasladadas a este tipo de modalidad gracias a las TIC's, pero al existir una diferencia tan grande entre el teletrabajo y el trabajo presencial entramos en un proceso de adaptación, de los trabajadores presenciales a convertirse en teletrabajadores.

Es aquí donde podemos notar que no todas las personas son aptas para realizar teletrabajo, donde influyen tanto factores personales como factores del puesto de trabajo, como son las aptitudes que debe tener un teletrabajador, la capacidad cargar con la responsabilidad que conlleva puesto, etc. Factores los cuales tiene la capacidad de causar la aparición de riesgos psicosociales que puedan afectar negativamente la salud de estos teletrabajadores. Por lo tanto, es de suma importancia conocer sí, estos trabajadores presenciales fueron capaces de adaptarse al teletrabajo, si se encuentran a gusto con su modalidad de trabajo o lo realizan únicamente por que se les fue impuesta y es la única manera de mantener su puesto en la organización.

1.1.1.1 Diagnóstico

De acuerdo a los estándares de trabajo dentro de la organización; la organización objeto de estudio de esta investigación, presenta la siguiente situación actual: desde sus principios, todas sus actividades tanto administrativas como operativas se las realizaba de manera presencial, nunca tuvo un plan de contingencia de continuidad de negocio en caso de situaciones adversas que impidieran el curso de las actividades de manera presencial, lo que provocó una toma de decisiones reactiva frente a la situación de pandemia mundial acaecida desde el mes de marzo de 2020, con la restricción de movilidad total y la suspensión de la jornada laboral presencial, de alguna manera los trabajadores de la organización tenían que seguir trabajando desde casa, ya que por el giro de negocio no se podía suspender sus labores ni un solo día.

En el año 2020 se realizó una evaluación de riesgo psicosocial, utilizando la metodología FPSICO 4.0 para conocer en qué estado se encuentra la organización, incluyendo preguntas de cómo está afectando este tiempo de pandemia a su bienestar, así como también si la gestión de la organización que está realizando para el bienestar de los trabajadores es la adecuada, lo que sirvió para tener una idea de cómo se encuentra los trabajadores en el ámbito psicosocial.

Pero no se consideró los riesgos específicos que conlleva el teletrabajo, todas las afectaciones o condiciones que pueden afectar la salud mental de los trabajadores, que dentro del trabajo presencial no se presentan, como es la conciliación de la vida familiar- laboral, un aspecto en el cual el hogar se convierte en el puesto de trabajo, de un trabajador promedio que pasaba 8 horas fuera de casa y la convivencia familiar era mínima más que en fines de semana, a pasar las 24 horas dentro de casa gracias al confinamiento obligatorio a raíz de la pandemia, son riesgos que antes no estaban presentes dentro de la organización por la ausencia de teletrabajadores, y en la actualidad convirtiéndose en un aspecto de gran envergadura.

La Nota Técnica de Prevención 412 del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (En adelante NTP, 2004), nos habla que la implementación del teletrabajo, el cual debe ser un proceso ordenado, para lo que se propone seis fases:

1. Estudio de viabilidad.
2. Desarrollo de nuevos criterios de selección y procedimientos.
3. Reclutamiento de teletrabajadores.
4. Diseño y puesta en marcha del proyecto piloto.
5. Evaluación de la prueba piloto.
6. Implantación formal del programa.

Sin embargo, para muchas empresas, no fue posible lograr una implementación en el estado de emergencia ocasionado por la pandemia atendiendo a este modelo, puesto que varias organizaciones y, un gran número de trabajadores no estuvieron preparados para esta transición tan brusca, por lo que tuvieron que adaptarse forzosamente, ya que con la pandemia esta modalidad fue la única alternativa para tener una continuidad de negocio.

Por otra parte, el teletrabajo tiene muchos beneficios, entre ellos: mayor conciliación entre la vida familiar y laboral, la flexibilidad de horarios, el trabajar con tranquilidad sin interrupciones de oficina, reducción de tiempo de movilización, etc. Por lo que también puede conllevar riesgos, que deben ser atendidos y prevenidos, especialmente por el confinamiento, la convivencia familiar, el cuidado de niños o adultos mayores, el aislamiento en personas que viven solas, la “disponibilidad” laboral 24/7, la pérdida de contacto entre superiores y compañeros de trabajo.

A un año del inicio de la pandemia, es necesario realizar un estudio para conocer cómo fue el proceso de adaptación de los trabajadores con modalidad teletrabajo, cómo está su salud mental y emocional. Para determinar de qué manera podemos atender sus necesidades y prevenir la aparición de futuras consecuencias, con el fin de mejorar sus condiciones laborales para garantizar su salud integral.

1.1.1.2 Pronóstico

El tecnoestrés, la conectividad digital permanente, el aislamiento laboral, la falta o mala comunicación entre superiores y compañeros de trabajo, son algunos de los riesgos a los que se enfrentan los teletrabajadores, el uso de TICs se volvió imprescindible para el teletrabajo, lo que para algunas personas resultó el explorar y conocer un mundo completamente diferente al que estaban acostumbrados en la presencialidad, de llevar registros en hojas de papel a tener firmas digitales.

Según (Rubбини, 2012) existen varios aspectos que se pueden considerar como ventajas:

- Control y autonomía en el trabajo
- Relaciones sociales
- Flexibilidad
- Conciliación vida privada y laboral
- Uso de las tecnologías de la información y la comunicación
- Competencias/exigencias
- Desarrollo profesional
- Regulación legal e institucional (pág. 7)

Pero juegan el papel de un arma con doble filo ya que al no saberlos manejar de manera correcta pueden convertirse en riesgos al momento de teletrabajar.

Al ser un proceso de adaptación puede ser que muchos de los teletrabajadores no lo están llevando de la manera correcta, el no poder conciliar la vida familiar con la laboral puede llegar a que las personas se estresen, no definir los horarios de alimentación por la carga de trabajo o exceso de reuniones puede conllevar a la aparición de desórdenes alimenticios, la falta de sueño, la aparición de una desatención de la propia persona (trabajar con ropa de dormir) el no diferenciar entre la ropa de trabajo puede generar trastornos de sueño. Rubбини (2012) en su documento nos habla también sobre como estos aspectos pueden afectar negativamente la salud física y mental de los trabajadores.

Por lo que al no tener un control sobre qué condiciones pueden estar afectando a estos teletrabajadores nos dificulta saber que podemos hacer para evitar la aparición de estos riesgos. La adicción al trabajo, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento, sensación de aislamiento, disminución del rendimiento, insomnio, dolores de cabeza; son algunos de los problemas que si no se los detecta e interviene a tiempo afectarían la salud física y mental de los teletrabajadores.

Dentro de la organización objeto de estudio se desarrolló un Programa denominado “Mente Saludable” en el marco de este programa se presentaron como resultados del Test de Estrés aplicado a 445 colaboradores a nivel nacional, que el 38.43% tiene nivel de estrés Alto y el 39.10% tiene nivel de estrés Medio, por lo que es necesario llevar un control anual de cómo se mantienen los niveles de riesgo psicosocial a lo largo del tiempo en los colaboradores de la organización, además de la eficacia de las medidas de control implementadas.

1.1.1.3 Control del pronóstico

La presente evaluación de riesgos psicosociales será útil para identificar qué factores de riesgo están presentes en la población teletrabajadora, cuáles problemas se han generado a un año de la pandemia de COVID-19, como podemos actuar sobre ellos y cómo podemos prevenir a futuro la aparición de los mismos.

La organización podrá establecer políticas, procedimientos o protocolos que ayuden a controlar horarios de trabajo, brindar ayuda psicológica profesional a quien lo necesite, mecanismos de comunicación efectivos. Un plan de acción que permita eliminar, disminuir o controlar los riesgos existentes en la población teletrabajadora, para así lograr mejorar las condiciones de trabajo de estas personas y tener una población trabajadora saludable.

1.1.2 Objetivo General

Evaluar los factores de riesgo psicosocial en el personal que labora en modalidad Teletrabajo producto de la pandemia COVID-19 mediante un Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo para la propuesta de un plan de acción como oportunidad de mejora.

1.1.3 Objetivos específicos

- Identificar las variables sociodemográficas y laborales de la población teletrabajadora.
- Identificar los niveles de riesgo psicosocial a través de la aplicación de un Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo al personal con modalidad Teletrabajo.
- Analizar los principales riesgos psicosociales obtenidos en el instrumento aplicado.

- Proponer un plan de acción que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo según los resultados obtenidos.

1.1.4 Justificación

El teletrabajo es una modalidad cada vez más utilizada por las organizaciones y cada vez más aceptada por los trabajadores, existe un gran porcentaje de trabajadores que se sienten más cómodos trabajando desde casa, ya que permite tener una mayor autonomía, un mayor confort al momento de realizar sus labores.

Sin embargo y según varios autores, puede exponer a los teletrabajadores a riesgos importantes sobre su salud psíquica y racional. Lo que obliga a las organizaciones a tener una corresponsabilidad de identificar cómo se encuentra su población trabajadora, ya que esto puede ser el mayor semillero de confort y felicidad de los trabajadores o como antes mencionado, juega el papel de un arma de doble filo.

La pandemia por COVID-19 obligó a las organizaciones ecuatorianas a generalizar e intensificar el teletrabajo debido a la combinación de tres factores: alta probabilidad de contagio, una tasa de mortalidad significativa, además de una escasez y mala gestión de vacunas en el país. Lo que conlleva a generar una continuidad de negocio, manteniendo el distanciamiento social, aplicando restricciones de movilidad, generando estrategias del “quédate en casa” para de alguna manera reducir los contagios y cambiar los hábitos de las personas. Lo que provocó varias adaptaciones migrando las empresas públicas y privadas al teletrabajo, afectando a la dinámica de relaciones laborales y generando altas tasas de desempleo con un marco legal cuyo diseño no estuvo estructurado para el teletrabajo.

Actualmente en Ecuador contamos con muy poca legislación referente al teletrabajo, a pesar de ello en 2005, con el Código del Trabajo en su artículo 271 ya nos habla sobre el trabajo a domicilio donde nos dice que “es el que se ejecuta, habitual o profesionalmente, por cuenta de establecimientos o empresas comerciales, en el lugar de residencia del trabajador.” Y en su artículo 272 a las personas que practican esta modalidad de trabajo las denomina “Trabajadores a domicilio” donde explícitamente indican que “sin distinción de sexo ni edad, no estando comprendidas en esta clasificación las que se dedican al servicio doméstico y al trabajo familiar”. Es decir que el término teletrabajo ya está contemplado en la legislación ecuatoriana desde el año 2005.

En el año 2016 el Ministerio de trabajo emite el Acuerdo Ministerial MDT-2016-190, el cual en su artículo 11 indica que “la jornada de trabajo no podrá exceder los límites establecidos en el Código del Trabajo”. Que, según el artículo 47 del Código de Trabajo “La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales” por lo tanto un teletrabajador no puede sobrepasar las 8 horas diarias de trabajo.

Además en su artículo 13, menciona que la parte empleadora será la responsable de velar por la seguridad y salud ocupacional de los teletrabajadores cumplidas las condiciones de higiene y seguridad dispuestas en la normativa vigente;

por lo que ya existe un sustento legal en el cual obliga a las organizaciones crear buenas condiciones de trabajo en su personal teletrabajador, por lo cual tomando nuevamente el concepto de la OPS de salud ocupacional “la promoción y mantenimiento del mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores” es indispensable cuidar la salud mental de nuestros teletrabajadores, aún más en tiempos de pandemia y confinamiento.

Dejando a un lado la legislación referente a teletrabajo; en la legislación ecuatoriana se reconoce al riesgo psicosocial como tal, por lo que el Ministerio de Trabajo dentro de sus programas de prevención, existe un “programa de prevención de riesgos psicosociales”, el cual dentro de sus documentos cuenta con una guía para la implementación del programa de riesgo psicosocial publicada en su página web, donde menciona que las organizaciones deben “aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada. Con el fin de promover el cumplimiento de esta actividad del programa de prevención de riesgos psicosociales”.

A un año del inicio de la pandemia, es necesario realizar un estudio para conocer cómo se encuentran los trabajadores con modalidad teletrabajo, cómo está su salud mental y emocional. Todo esto con la finalidad de determinar de qué manera podemos atender sus necesidades y prevenir la aparición de futuras consecuencias, con el fin de mejorar sus condiciones laborales.

Para razones de esta investigación se creó un instrumento de medición de riesgo psicosocial en teletrabajo lo que va a permitir su uso para futuras investigaciones y su respectiva validación.

1.2 Marco Teórico

En la actualidad nos enfrentamos a uno de los retos más grandes del siglo XXI, la pandemia por COVID-19, el 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente al nuevo brote de coronavirus como pandemia, el 17 de marzo del 2020 el expresidente del Ecuador Lenín Moreno decretó Estado de Excepción para evitar la propagación del COVID-19 (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020), el cual suspendió totalmente la jornada laboral presencial en el sector público y privado, lo que obligo a las empresas a migrar del trabajo presencial, a las casas de sus trabajadores si sus actividades lo hacían posible, aunque algunas empresas ya estaban practicando en ciertas medida el teletrabajo, hubo otras que tuvieron que adaptarlo de una día para el otro.

En 2016 el Ministerio de Trabajo emitió el Acuerdo Ministerial MDT-2016-190 donde se enmarcan las directrices mínimas para la implementación del teletrabajo.

En 2020 a raíz de la crisis sanitaria por coronavirus (COVID-19) a nivel mundial el Ministerio de trabajo emite el Acuerdo Ministerial MDT-2020-076 donde se menciona y regula las directrices mínimas de la implementación del teletrabajo emergente para trabajadores del sector público y privado. Este acuerdo permite la

implementación del teletrabajo emergente donde indica que únicamente se modifica el lugar de trabajo sin alterar las condiciones de trabajo, ni es causal de la terminación de la relación de trabajo; Para el sector privado, se deben registrar mediante la plataforma SUT (Sistema Único de Trabajo) a todos los trabajadores que se acogieron a esta modalidad emergente.

De acuerdo con el Ministerio del Trabajo en el Ecuador al año 2019, existían 15.200 personas teletrabajando oficialmente, la meta es que este número crezca a 76.000 en los próximos dos años (Ministerio del Trabajo, 2019). Sin embargo, esta estadística muy probablemente aumentó de manera considerable puesto que estas proyecciones no se hicieron tomando en cuenta la situación pandémica que se desencadenó al año siguiente

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

De acuerdo con el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud “los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales.” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, s.f.). Lo que es producido en su mayoría por una mala organización del trabajo y no de un problema individual o de personalidad.

El teletrabajo aparece en el siglo XX en la década de los 70 donde por primera vez se habla del trabajo mediante el uso de Tecnologías de la información y la comunicación (TICs), la autora (Correa-Prieto, 2015) nos menciona paso a paso como surgió en el mundo lo que ahora conocemos como “teletrabajo” y como esta nueva figura empezó a ser comprendida por la sociedad:

- En el año de 1970 se da una fuerte crisis petrolera a nivel mundial afectando principalmente a países como Estados Unidos, Japón y algunos países de Europa, esto hace que la mayoría de las empresas acuerden realizar una reorganización en sus procesos productivos, con el fin de disminuir el consumo de productos derivados del petróleo y así ahorrar gastos, básicamente reducir la movilización de los trabajadores; y fue a raíz de este hecho que nació un interés por las nuevas ideas que veían en la información un recurso estratégico. (Berumen, 2009)
- Pero, fue recién en la época 1973 que el físico de la Nasa, Jack Nilles, introdujo por primera vez el término “tele desplazamiento” (Jala International, s.f.), con el fin de fomentar el trabajo a distancia mediante tecnologías de la comunicación, a efectos de ahorrar energía.
- Todo ello hace que aparezca la figura del Teletrabajo luego de que en 1980 EE. UU. encabece las líneas del desarrollo en base a una política neoliberal que generó la liberación del sector de telecomunicaciones y la modificación del concepto de “horario fijo” al de “horario flexible” (Esquivel, 2007), lo cual se constituyó en un primer indicio de flexibilización de los conceptos concernientes a las relaciones entre trabajadores y empleadores.

- Luego, a finales de 1995, dado que el Teletrabajo ya era visto como una forma de ahorrar costos, se sabe que algunas ciudades de Europa llegaron a tener un aproximado de 20 mil teletrabajadores en centros piloto.
- Más tarde, para los últimos meses de 1996, se llegó a hablar de la existencia de un promedio de 2% de teletrabajadores en toda Europa; y, al final de la década del siglo XX se sabe que la cifra ya había aumentado a 10 millones. (Pág. 7-8)

En España antes de la crisis provocada por el COVID-19 menos del 5% de la población realizaba teletrabajo, debido a las medidas tomadas por el gobierno para frenar los contagios ese porcentaje aumento más de un 30%, según datos del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas. En un estudio realizado a 440 personas por (Talent Analytics, 2020) en los que se media aspectos como: satisfacción con las medidas que ha tomado la empresa, preocupación laboral, dificultades en la gestión de las tareas diarias del teletrabajo, distracciones y dificultades de concentración, situación emocional determino que el 50% están preocupadas por mantener su puesto de trabajo y el 75% están preocupados por cómo afectaría la situación de la empresa. El 57% creen que están trabajando más horas de trabajo que la habitual, el 23% sienten que están estresados, el 10% no sienten capaces con su estado actual de ánimo. En el apartado de dificultades de teletrabajo se tiene que el 43% tienen dificultades para separar el ocio del trabajo, el 23% tiene dificultades para organizar la jornada laboral, el 20% tiene dificultades para cumplir con los objetivos propuestos y para comunicarse con su equipo.

Una de las conclusiones a destacar es que “los mayores problemas en el día a día del teletrabajo son las dificultades de gestión del tiempo: organizarse la jornada y separar el tiempo de ocio y de trabajo”. “Estas dificultades sobre la gestión del tiempo, junto a la preocupación por la situación de la empresa, son los factores más relacionados con el estrés”. Y que, “las personas con hijos son los que más manifiestan tener distracciones que les impiden realizar bien su trabajo”. Este estudio nos demuestra que, aun siendo las ventajas principales del teletrabajo son la flexibilidad, la autonomía y la conciliación entre la vida laboral y familiar; cuando no se lo sabe controlar o no se lo lleva de manera correcta pueden ocasionar afectaciones a la salud mental de los teletrabajadores.

Desde la perspectiva de la psicología es importante señalar que las implicaciones del trabajo a distancia a tomar encuentran son el denominado tecnoestrés que puede tener los extremos comprendidos entre la falta de habilidad para dominar los aparatos tecnológicos hasta la extrema dependencia a revisar correos electrónicos, mensajes y redes sociales con el fin de jamás sentirse fuera de línea (Fabregat, 2002).

Según un estudio realizado en 2020 a 54 directivos y mandos medios de empresas públicas y privadas de la ciudad de Quito por docentes de la Universidad Internacional SEK donde se buscaba como primera instancia realizar un “análisis de los antecedentes y aspectos más importantes del teletrabajo y de la normativa ecuatoriana” (Páez, Chávez, Apunte, & Rosales, 2020), en su apartado “Importancia del teletrabajo en las organizaciones”, se presentaron los siguientes resultados:

Tabla 3
Importancia del teletrabajo
en las organizaciones

VOTACIÓN MÁS ALTA:					
1.- Contribuir a una mejor conciliación con la vida personal					47,95%
2.- Incremento de la productividad por empleado					41,18%
3.- Reducción de costos de infraestructura en la organización					30,19%
4.- Reducción de costos en el pago de nómina					6,15%
PREGUNTAS	5 puntos	4 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto
1	47,95%	28,08%	9,59%	10,96%	3,42%
2	41,18%	28,24%	21,18%	7,06%	2,34%
3	30,19%	24,71%	30,59%	11,76%	2,75%
4	6,15%	28,23%	29,15%	16,37%	20,10%

Fuente: (Páez et al, 2020)

De acuerdo con lo presentado en la tabla, puede observarse que, “la mayor cantidad de encuestados considera que el más importante aspecto, es “contribuir a una mejor conciliación con la vida personal” ello implica que la balanza se inclina en considerar el teletrabajo una opción que permite a las personas lograr un mayor equilibrio y estabilidad en su interacción como ser humano. El segundo aspecto, en orden de importancia, es el “incremento de la productividad por empleado”, es decir, consideran que las empresas pueden lograr mayor productividad, siendo un 41,18% la votación obtenida, por esta variable”. (Páez et al., 2020)

Por lo tanto, Páez et al. (citando a M. D'Alessandro, 2013) indica “Aunque en el Ecuador no existen mayores antecedentes sobre la formalización de teletrabajo, en otros países frateros como en España, desde hace más de una década se establecieron planes específicos para armonizar la vida familiar y laboral, es así como en 2006 se lanzó el Plan Concilia para la Administración General del Estado Español. Entre lo más destacado de este plan estaba la prohibición de que la jornada laboral se extienda a más de las 18:00 de lunes a jueves y los viernes solo hasta las 15:30; se permitía también una entrada flexible a la oficina entre 7:30 a 9:00”

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

1) Factores psicosociales:

El concepto de factores psicosociales apareció en 1984 cuando se celebró a novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo, donde el tema principal fue “Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo”. Desde ese momento se lo define como “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera

del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (Organización Internacional del Trabajo, 1984)

Figura 1. Los factores psicosociales en el trabajo
LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



Fuente: (Organización Internacional del Trabajo, 1984)

En este documento ya se mencionan aspectos como la satisfacción en el trabajo, condiciones de trabajo, situaciones extralaborales que pueden influir en el trabajador y que todos estos aspectos se pueden ver reflejados en el rendimiento del trabajador, es decir un trabajador es más productivo cuando sus condiciones tanto físicas como mentales son las adecuadas; en el mismo documento se menciona que “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. (Organización Internacional del Trabajo, 1984)

A los factores psicosociales ya se los reconoce por su importancia y complejidad que conllevan, ya que cada trabajador, cada persona, vive circunstancias y experiencias diferentes, así como también lo percibe de distinta forma que su compañero de trabajo o amigo, no se puede estandarizar una manera de tratarlos, es por eso que al momento de realizar una gestión técnica del riesgo no se debe solo aplicar una batería, realizar un informe y que todo esta información se quede plasmada en papel, se trata de qué manera se utiliza dicha información para contrarrestar este tipo de riesgo, como puede una organización hacer que sus trabajadores tengan una salud mental adecuada.

Según el INSST en su publicación del 2007 existen dos tipos de factores los organizacionales y los laborales, los factores organizacionales hacen referencia a como el sistema organizacional repercute entre sus miembros, y los factores laborales hacen referencia a las condiciones de trabajo las cuales pueden ser positivas o negativas.

Listado de Factores Organizacionales y Laborales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia
	Gestión de los Recursos Humanos
	Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa
	Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de relaciones laborales
	Información Organizacional
	Comunicación Organizacional
	Justicia Organizacional
	Supervisión/liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral
	Representación Sindical
	Convenios Colectivos

FACTORES LABORALES	
Condiciones Laborales	Tipos de contrato
	Salario
	Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos
	Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales
	Demanda Laboral
	Autonomía y capacidad
	Seguridad física en el trabajo
	Apoyo social
	Horas de trabajo

Fuente: (Jiménez & Leon, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010)

1.1) Factores Psicosociales de Riesgo

Según Rodríguez (citando a Álvarez, 2006) en el ámbito laboral, los factores de riesgo psicosocial se definen como: “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo”. (p.53) en los cuales entre los factores de riesgo psicosociales se incluyen: “La carga mental de trabajo, la autonomía temporal, el contenido del trabajo, la supervisión – participación, la definición de rol, el interés por el trabajador, las relaciones personales y los turnos rotativos”.

1.2) Factores Psicosociales Extralaborales

Los factores psicosociales extralaborales son aquellos que tienen relación con aspectos y variables fuera del entorno laboral. Según Diago et al., 2020 (citando a Stein, 2002; Jiménez et al., 2015) “Los riesgos psicosociales relacionados con la interfaz extralaboral se refieren a demandas conflictivas del trabajo a raíz de situaciones relacionadas con la vida personal del empleado. Estas situaciones pueden estar enmarcadas en el aspecto familiar o del hogar, económico, y social.” Y a (Pulido, 2015) Las tareas de trabajo y los compromisos privados interactúan entre sí y pueden convertirse en una fuente de estrés si no se resuelven y dependiendo de la situación individual y de los factores involucrados tienen un impacto más fuerte en el trabajo o en la vida privada.

1.3) Principales efectos en el teletrabajador de los riesgos psicosociales

(Rubбини, 2012) puntualiza los efectos principales en el teletrabajo de acuerdo con la clasificación de los principales factores de Riesgo Psicosocial, los cuales se desarrollan a continuación:

Control y autonomía en el trabajo

Suele atribuírsele al teletrabajo la ventaja de permitir al trabajador mayor control y autonomía en el trabajo. Sin embargo,

- el trabajador puede no tener el control de su trabajo ya que la demanda y el ritmo del mismo con frecuencia dependen de las demandas de los propios clientes, muchas veces presionan y demandan.
- la libertad individual para regular el ritmo de trabajo puede dar lugar a una sobrecarga de trabajo, a una intensificación del mismo
- la falta de supervisión y/o control por parte de la empresa (si es que ocurre) puede provocar que el individuo trabaje en exceso o caso contrario que se trabaje poco
- un desequilibrio sustancial en la percepción del individuo, entre la demanda que tiene y su capacidad de respuesta, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias, provoca estrés. (Rubбини, 2012, pág. 8)

Relaciones sociales

Si bien es cierto que las modernas tecnologías de la información y comunicaciones ofrecen posibilidades de apoyo, formación e información en situaciones problemáticas y que la distancia con los compañeros de trabajo y jefes es conveniente para personas con personalidades autónomas o solitarias, el teletrabajador puede sufrir:

- un aislamiento físico y social (o sensación del mismo)
- estado de soledad
- un bajo o nulo soporte social por parte de superiores y compañeros
- problemas de interacción laboral empleados-empleados y empleados-superiores
- Ambigüedad de rol: El trabajador percibe una indefinición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo, debido a unas expectativas poco claras, mal explicitadas o con amplios márgenes de incertidumbre.
- una patología o desajuste persona-medio, que puede llevar a la enfermedad, además de otras consecuencias sociales y psicológicas.

Además, el teletrabajo puede agudizar problemas relacionados a colectivos socialmente desiguales, como pueden ser mujeres, discapacitados, etc. (Rubbini, 2012, págs. 8-9)

Flexibilidad

Una de las ventajas más frecuentemente mencionadas cuando se piensa en teletrabajo es la “flexibilidad” que permite. Por ejemplo, entendiéndolo que:

- ofrece la oportunidad de combinar la vida laboral con la carrera profesional y
- aumenta la posibilidad de entrar en el mundo laboral a personas discapacitadas o con obligaciones familiares

Sin embargo, sucede que:

- se flexibilizan también de las relaciones de trabajo
- la jornada de trabajo se extiende al teletrabajar (Rubbini, 2012, pág. 9)

Conciliación vida laboral vida privada

Si bien una de las características que suele atribuírsele al teletrabajo es la posibilidad de mejorar la calidad de vida al permitir una mejor conciliación de la vida privada y la laboral, también los teletrabajadores expresan:

- dificultades a la hora de compaginar trabajo y familia
- dificultades para evitar superposiciones de las tareas del trabajo y las domésticas (mayor probabilidad de producirse interrupciones durante el tiempo de trabajo: visitas inesperadas de familiares, tener que atender familiares enfermos, atender el teléfono, por cuestiones personales, etc.)
- Se requiere una delimitación del espacio físico de trabajo cuando este se realiza en el hogar
- no distinguir entre el trabajo y vida familiar y social (por ejemplo, cuando se requiere “teledisponibilidad” se puede ver obstaculizada la delimitación del tiempo y espacio de trabajo del de no trabajo)
- complicaciones en el manejo de los horarios y la alimentación (Caos en los horarios de comidas, comer sentado en el escritorio de trabajo, dado el fácil acceso

que se tiene a la comida en cualquier momento de la jornada, la ingesta de comida a deshoras, lo que junto al sedentarismo puede conducir a una obesidad funcional que desemboque en enfermedades cardiovasculares, hipertensión, trastornos gastrointestinales, etc.)

- desatención de la propia persona (problemas relacionados con trabajar en pijama, no diferenciar el atuendo de vestimenta)

Además, se instala un circuito de interacción trabajo-familia negativo al padecer estrés. (Rubbini, 2012, pág. 10)

Uso de las TICs

El teletrabajo tiene como principal ventaja aprovechar las facilidades y oportunidades que ofrecen las TICs. Rubinni (2012) cita las siguientes:

- facilitan al trabajador la autonomía y le dan mayor disponibilidad temporal
- Permiten deslocalizar el puesto de trabajo
- Pueden dar lugar a un aumento de oportunidades de trabajo
- Pueden dar lugar a mayor flexibilidad laboral
- Reducen el tiempo y esfuerzo utilizado en desplazamientos. (Rubbini, 2012, págs. 10-11).

Sin embargo, también pueden dar lugar a algunos riesgos para el teletrabajador:

- Aumento de la dependencia del trabajador respecto del empleador ya que suele aumentar la jornada de trabajo y se tornan imprecisos los horarios de trabajo
- Aumento del ritmo de trabajo
- Tecnoestrés, si se produce una dependencia de la tecnología o un estado psicológico negativo ante su uso o perspectiva de uso futuro.
- Riesgos asociados al uso de tics en general:
- dificultad de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas. Esta dificultad está profundamente relacionada tanto con características personales (autocontrol, flexibilidad, autoeficacia, etc.) como con la formación y preparación específica y continuada del trabajador. Esto genera un sobreesfuerzo para poder adaptarse a la situación que es percibida por el individuo como urgente y costosa. Dicho sobreesfuerzo en el caso de las TICs se denomina tecnoestrés, y se produce como consecuencia de no poder trabajar con las nuevas tecnologías.

Se manifiesta de dos maneras:

- Relación conflictiva con las tecnologías: tensión por la imposibilidad de manejar un ordenador portátil, por ejemplo.
- Identificación exagerada: ansiedad por revisar constantemente el correo electrónico, o alargar las jornadas laborales por estar conectado a Internet. (Rubbini, 2012, págs. 10-11)

Competencias/exigencias

Trabajar en casa y mediante la utilización de las TICs requiere que el teletrabajador tenga unas competencias distintas al trabajo tradicional.

- El teletrabajo usa y depende de las TIC. Como estas están en continuo desarrollo y actualización le suponen al trabajador una continua modernización de equipos y herramientas tecnológicas, adaptación constante y preparación en conocimientos y habilidades relacionados con estas tecnologías, lo cual puede presentar un nivel de estrés en los trabajadores por tener que estar siempre “actualizados”.
- Requiere un autocontrol del tiempo por parte del trabajador
- El teletrabajador puede percibir un desajuste entre las características idóneas para el desempeño de su trabajo y las características de las que él dispone
- Requiere tener autoeficacia para no caer en el tecnoestrés y burnout
- Es relevante tener una adecuada capacidad para la solución de problemas y para el trabajo bajo condiciones de incertidumbre y ambigüedad, porque en la prestación de servicios aparecen con frecuencia contingencias imprevistas y situaciones de incertidumbre por lo que no siempre se puede contar con un proceso de estandarización y unos criterios claramente definidos de resultados y procedimientos (Rubбини, 2012, págs. 11-12)

Desarrollo profesional

Rubinni (2012) señala que en esta modalidad de trabajo se puede experimentar un estancamiento profesional puesto que el proceso de capacitación y desarrollo suele ser autoadministrado por parte del colaborador, por lo que las posibilidades de surgimiento van a depender más de aquél que hasta de la misma organización.

Regulación legal e institucional

Dado que legislación actual en el Ecuador sobre el teletrabajo específicamente es muy poca o nula y a pesar de eso las organizaciones lo implementan, este puede llevar a:

- Miedo a perder el trabajo
- Esquema individualizante de las relaciones laborales
- Peligro de invisibilizarían del vínculo laboral
- Peligro de formas cada vez más precarias de vinculación laboral

1.4) Doble presencia en el teletrabajo

El término “Doble Presencia” es el nombre propuesto por la socióloga italiana Laura Balbo, a finales de la década de los 70, para representar la situación que presentan la mayoría de las mujeres en las actuales sociedades industrializadas. Este nombre evidencia la vida cotidiana de aquellas féminas que deben afrontar la actividad laboral y el trabajo doméstico-familiar como único panorama viable e ineludible. (Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora, 2017)

La doble presencia se origina cuando una sola persona carga con el cuidado y el sustento del hogar, y más aún en mundo tan competitivo como en el que vivimos ahora donde el trabajo y el estudio se están volviendo prioridad y si a esto le sumamos

las tareas domésticas de manera simultánea, conlleva al aumento de la carga de trabajo de la persona. El termino Doble Presencia se lo define como “el trabajo realizado, tanto como empleadas del trabajo remunerado como el realizado en las tareas familiares y domésticas, que es realizado de manera simultánea por una misma persona”. (Ruiz et al., 2017)

Según (Cabezas, 2020) en su estudio realizado en las pymes de manufactura de plástico realizado a 235 encuestados en su apartado de doble presencia determina que el 60% de la población hace más o menos la cuarta parte de las tareas domésticas de los cuales el 59% influye a hombres y en 81% a mujeres.

CAPITULO II. MÉTODO

2.1 Nivel de estudio

La presente investigación se sustenta en tipo de estudio descriptivo en la cual se busca identificar los factores de riesgo psicosocial que están presentes en una población con modalidad de teletrabajo, las cuales son recolectadas en base a un instrumento elaborado específicamente para teletrabajo, donde los resultados podrán ser representados mediante cálculos estadísticos.

2.2 Modalidad de investigación

La modalidad de investigación utilizado en este estudio es de campo o también denominada investigación in situ ya que las encuestas son aplicadas directamente a los teletrabajadores.

2.3 Método

Se utilizó un método Inductivo – Deductivo partiendo desde un conocimiento general a otro más específico, tomando en consideración la exposición a riesgo psicosocial de todos los colaboradores con modalidad teletrabajo a subdivisiones mas específicas como los son modalidad flexible y modalidad teletrabajo 100%.

2.4 Población y muestra

Población: Conformada por las personas que laboran bajo nómina de la organización en estudio, tanto personal operativo como administrativo.

Muestra: Dentro de esta población se determinó una muestra representativa de personas que laboran bajo la modalidad teletrabajo, para la cual se utilizó la fórmula para calcular el tamaño de la muestra que presenta a continuación:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Fuente: (SurveyMonkey, 2021)

z: Nivel de confianza (correspondiente con la tabla de valores Z)

p: Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado. Nota: cuando no hay indicación de la población posee o no atributo se asume que es 50%.

e: Margen de error (porcentaje expresado con decimales)

N: Tamaño de la población

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2 \times 1600} \right)} = 310$$

Por lo tanto, para efectos de esta investigación el tamaño mínimo de la muestra sería 310 encuestados. En caso de este estudio el número de encuestados ascendió a 441 sujetos de estudio.

Criterios de inclusión:

- Personal que labora bajo nómina
- Personal que labora en modalidades flexible y teletrabajo 100%

Criterios de exclusión:

- Personal que labora como contratista en la organización.
- Personal que labora en modalidad presencial y campo.

2.5 Selección del instrumento de Investigación

Debido a que el teletrabajo por pandemia es un tema reciente, no existen variedad de estudios o metodologías con las cuales podamos medir riesgos psicosociales, ya que son estudios que se los están realizando conforme avanza el tiempo, por lo que lo que se tomó la decisión de crear un instrumento que se ajuste a la realidad de la organización denominado “Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo” el cual se basó en dos cuestionarios ya existentes como es:

1. Cuestionario R 3.0 Teletrabajo y Confinamiento elaborado por Audit & Control Estrés,

Esta es una herramienta que valora el impacto psicosocial del teletrabajo y/o el confinamiento en la actual situación de emergencia por el COVID-19, emitida por una empresa consultora española especializada en la prevención de riesgos psicosociales y desarrollo de organizaciones resilientes e InTime (Audit & Control Estrés, 2020).

2. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales de Gloria Villalobos.

Se tomo en consideración este cuestionario para evaluar ciertos factores de riesgos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral que están presentes en la modalidad de trabajo, como por ejemplo las condiciones de la vivienda, el presupuesto económico para sustentar el hogar, etc.

3. Otras preguntas de interés para la organización.

Adicional a estas dos herramientas mencionadas se crearon ciertas preguntas específicamente por necesidades presentes en la organización, como por ejemplo en la variable de hábitos saludables, las preguntas fueron creadas en base a los seis pilares de la rueda saludable que maneja la organización, es decir cada pregunta de esta variable tiene como fin, medir el cumplimiento de estos hábitos dentro de la organización.

Así pues, el instrumento consta de 8 variables que se las define de la siguiente manera:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
				Indicadores	Número de los ítems
1) Afectaciones Psicosomáticas	Definición "Las afectaciones psicosomáticas son un grupo de síntomas que presenta la persona, clínicamente importantes, pero que no pueden ser explicados por la existencia de una enfermedad orgánica." (Gil, 2015) Sustento "Muchos trastornos médicos relacionados con problemas de psiquiatría o psicología se relacionan con el estrés; tales como trastornos de dolor (muscular, cefaleas, óseos, menstruales, etc.), gastrointestinales, del sueño, sexuales, psiconeuróticos (fobias y compulsiones), ansiedad y depresión." (Uribe-Prado, 2020) Uribe quien cita a (Lazarus & Folkman, 1991) nos dice que "en un modelo de aproximación mediacional cognitiva plantean que el estrés del trabajo puede ser una de las principales causas de factores psicosomáticos."	Condiciones de Salud	Afectaciones psicosomáticas	Nunca =1 Pocas veces= 2 A veces =3 Frecuentemente =4 Siempre =5	1 al 9
2) Beneficios del teletrabajo	Definición "Son aspectos que diferencian al teletrabajo del trabajo presencial que se pueden considerar beneficiosos para los trabajadores, como: conciliación de la vida familiar-laboral, evitar gastos de movilización diaria, autonomía, etc. Factores psicosociales asociados al teletrabajo." (Sánchez & Mozo, 2009) Sustento En el estudio realizado por (Talento Analytics, 2020) mencionado anteriormente, pudimos observar que "los mayores problemas en el día a día del teletrabajo son las dificultades de gestión del tiempo: organizarse la jornada y separar el tiempo de ocio y de trabajo" y "las personas con hijos son los que más manifiestan tener distracciones que les impiden realizar bien su trabajo". Siendo estos considerados como posibles beneficios que conlleva el trabajar desde casa, este estudio nos demuestra que, aspectos como la flexibilidad, la autonomía y la conciliación entre la vida laboral y familiar; cuando no se lo sabe controlar o no se lo lleva de manera correcta pueden ocasionar afectaciones a la salud mental de los teletrabajadores.	Laboral Extralaboral	Confort laboral Contenido del trabajo Estabilidad económica Situación laboral / familiar	Nunca =5 Pocas Veces=4 A veces =3 Frecuentemente =2 Siempre =1	10 al 14

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Elaborado por: Autor

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
				Indicadores	Número de los ítems
3) Comunicación Laboral	Definición Contempla la comunicación con superiores y compañeros de trabajo, además aspectos sobre la comunicación por parte de la organización en temas importantes en el desarrollo de las actividades de la empresa. Sustento “En prevención de riesgos psicosociales se trata la comunicación como un elemento indispensable para la seguridad, la eficiencia y para el correcto y exitoso funcionamiento de una empresa. El problema psicosocial es que la falta de comunicación pueda generar estrés.” (Camón, 2014) En teletrabajo al tener a las personas laborando a distancia es aún más importante fortalecer los mecanismos de comunicación de la organización, ya que estos no deben sentirse apartados, a pesar de que su trabajo sea fuera de las instalaciones siguen formando parte de una organización, lo que ayudara además a mejorar la productividad de los mismos.	Laboral	Comunicación laboral	Nunca =1 Pocas veces= 2 A veces =3 Frecuentemente =4 Siempre =5	15 al 17
			Planificación laboral		
4) Condiciones en teletrabajo	Definición Se definen como factores de riesgo asociados a las condiciones ergonómicas, físicas y de conectividad en las casas de los teletrabajadores que pueden afectar negativamente a la salud de los mismos. Sustento La Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España 31/1995 define las condiciones de trabajo como: "cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador". Por lo tanto, aspectos como temperaturas altas o baja, presencia de ruido pueden generar estrés en los trabajadores.	Laboral	Confort laboral	Nunca =1 Pocas veces= 2 A veces =3 Frecuentemente =4 Siempre =5	18 al 22

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Elaborado por: Autor

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
				Indicadores	Número de los ítems
5) Extralaboral	Definición "Contempla aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como relaciones familiares, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (aplicable a trabajadores con modalidad flexible), etc. "(Lizcano, 2018) Sustento Esta variable extralaboral se basó principalmente en el Cuestionario de factores psicosociales extralaborales de la Dra. Gloria Villalobos. Según (DIAGO, REDONDO, UMAÑA, VERA, & TURBAY, 2020) quien citando a (Molano Velandia y Arévalo Pinilla, 2013) "Los factores extralaborales significan una porción importante de las causas que pueden poner en riesgo la salud mental del trabajador; teniendo en cuenta que estos factores no están dentro del control total del empleador es importante garantizar que dentro de la organización se trabaje por brindarle a los trabajadores un buen ambiente de trabajo y con esto poder contrarrestar las condiciones que externamente lo están afectando." En este mismo estudio en el cual se aplicó el cuestionario de la Dra. Gloria Villalobos en la dimensión desplazamiento-vivienda-trabajo-vivienda, "el 27% no presentó ningún riesgo o riesgo depreciable, el 20% riesgo bajo, el 19% riesgo medio, y el 18% riesgo muy alto." Aunque la mayor parte no presenta ningún riesgo existe una gran diferencia estadística. Según Diago et al. 2020 citando a (Rhnima y Núñez Grapain, 2014) indican que, "al vivir lejos del trabajo, el largo viaje diario a menudo afecta negativamente todos los aspectos de la vida del individuo. Además de los altos costos de viaje, los viajes largos pueden hacer que se pierda eventos importantes familiares y reuniones sociales." Lo que afecta al bienestar y al desempeño de los trabajadores.	Extralaboral	Comunicación personas fuera de trabajo	Nunca =1 Pocas veces= 2 A veces =3 Frecuentemente =4 Siempre =5	23 al 32
			Condiciones de habitabilidad		
			Confort laboral		
			Estabilidad		
6) Hábitos Saludables	Definición Dentro de los hábitos saludables se encuentra la implementación de la rueda saludable en la que se contemplan hábitos como la alimentación saludable, ejercicio físico, pausas activas, hidratación, equilibrio, actitud positiva. Sustento Variable la cual fue tomada en consideración debido a las políticas del modelo de empresas saludables que implementa de la empresa, la cual se basa en los 6 hábitos saludables de la rueda saludable implementada en la organización.	Extralaboral	Equilibrio laboral	Nunca =1 Pocas veces= 2 A veces =3 Frecuentemente =4 Siempre =5	33 al 39
			Hábitos saludables		

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Elaborado por: Autor

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Operacionalización	
				Indicadores	Número de los Ítems
7) Organización del tiempo de Trabajo	Definición Como organización del tiempo de trabajo incluye aspectos como cantidad de tiempo trabajado, distribución, descansos entre jornadas, después de su jornada y pausas en el trabajo. Sustento En un estudio realizado por el Instituto Riojano de Salud Laboral (IRSAL) en España, detalla que "el 73,5 % de las empresas visitadas evalúan los riesgos psicosociales y el 69,7 % de las evaluaciones contemplan como factor de riesgo psicosocial la organización del tiempo de trabajo." (prevencionar.com, 2015) En el estudio se indica que "los riesgos psicosociales están relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y pueden afectar tanto al bienestar y la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo. Algunos factores que pueden provocar estos riesgos son la monotonía, las tareas sin sentido, la carga de trabajo excesiva o insuficiente, los horarios muy largos o impredecibles, la falta de comunicación y la nocturnidad." (prevencionar.com, 2015)	Laboral Extralaboral	Planificación laboral	Nunca =1 Pocas veces= 2 A veces =3 Frecuentemente =4 Siempre =5	40 al 44
			Tiempo de trabajo		
			Equilibrio laboral		
7) Productividad	Definición Son aspectos particulares del teletrabajo en función de la productividad laboral y la autogestión de los procesos laborales. Sustento Esta variable evalúa de qué manera los trabajadores perciben su productividad, trabajando desde casa, si es que se sienten a gusto o más productivos, trabajando desde casa, por temas de comodidad y autogestión de sus actividades.	Laboral	Comunicación laboral	Nunca =1 Pocas veces= 2 A veces =3 Frecuentemente =4 Siempre =5	40 al 44
			Contenido del trabajo		
			Productividad personal		

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Elaborado por: Autor

El cuestionario aplicado cuenta con un total de 49 preguntas, para facilitar la interpretación de estos resultados, se creó una herramienta en Excel basada en la herramienta de tabulación de la Metodología de Evaluación de Riesgos Psicosociales proporcionada por el Ministerio de Trabajo Ecuador (2018). Los niveles de riesgo establecido de acuerdo con los resultados obtenidos del estudio del cuestionario. Se mostrarán los resultados más relevantes de cada variable, tanto positivos como negativos.

Las preguntas del cuestionario se plantearon tomando como base la escala tipo Likert, en donde el 1 indica menor nivel de riesgo y el 5 el mayor nivel de riesgo. Así mismo, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y satisfacción de los colaboradores, reflejando para cada nivel una diferencia negativa en esta probabilidad.



Figura 1: Escala de Likert

Elaborado por: Autor

Los cuales se los puede interpretar de la siguiente manera:

INTERPRETACIÓN DEL RIESGO
RIESGO BAJO: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga.
RIESGO MEDIO: El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.
RIESGO ELEVADO: El riesgo es de impacto potencial elevado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el corto-mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. Donde ya se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.
RIESGO ALTO: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Figura 2: Interpretación del riesgo

Elaborado por: Autor

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados

Como primera instancia del Instrumento se realizan 6 preguntas de carácter socio-laboral con el fin de conocer las características y situación intrahogar de la población teletrabajadora estudiada. Para la tabulación de datos se utilizó como ejemplo la “Herramienta para Tabulación” la metodología para la evaluación de riesgo psicosocial emitida por el Ministerio de Trabajo.

3.1.1 Análisis de resultados información Socio-Laboral

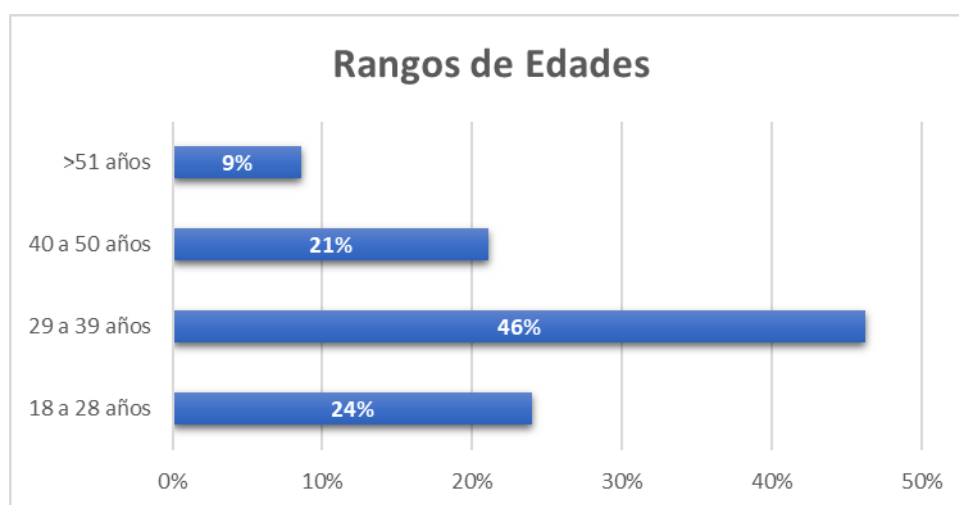


Gráfico 1: Rango de edades

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Según los resultados obtenidos en rangos de edades de las 441 personas encuestadas podemos decir que el 46% (204 personas) se encuentran entre los 29 a 39 años, el 24% (106 personas) se encuentran entre los 18 a 28 años, el 21% (93 personas) se encuentran entre los 40 a 50 años y el 9% (38 personas) son mayores a 51 años.

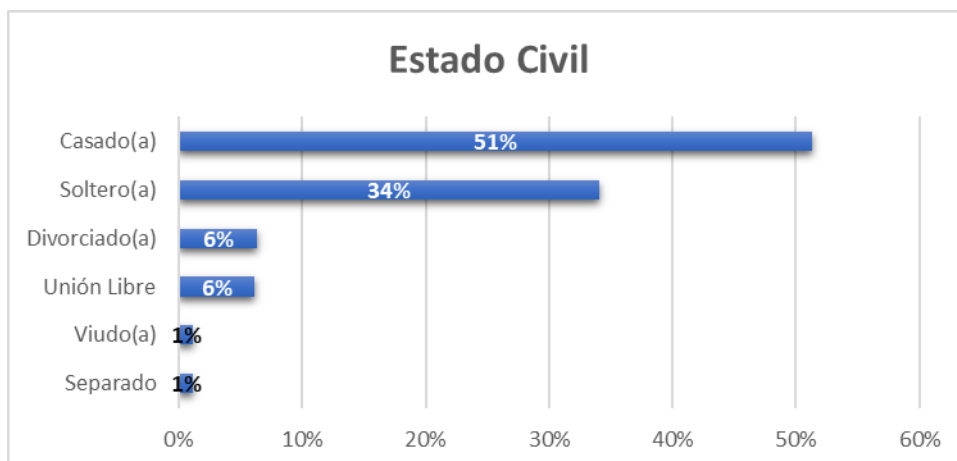


Gráfico 2: Estado Civil

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Según los resultados obtenidos podemos observar que, el 51% de la población es decir 226 personas son casadas, el 34% (150 personas), seguido por el 6% que se encuentran divorciados o en unión libre y por último el 1% de la población los cuales son separados o viudos.

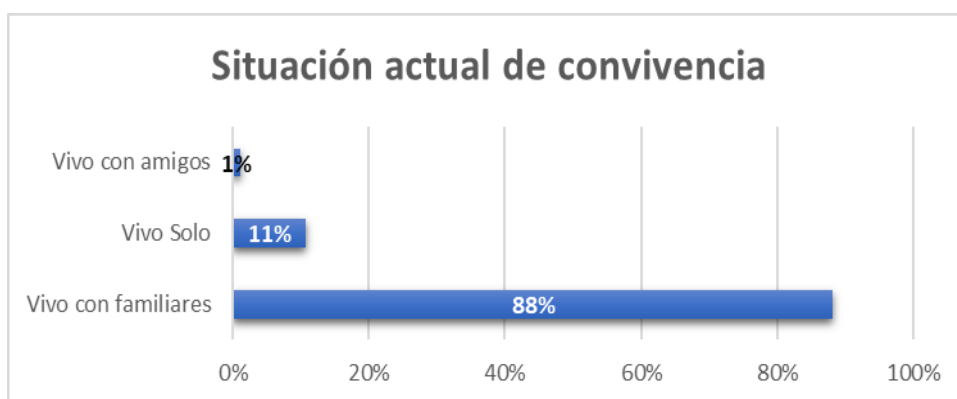


Gráfico 3: Situación actual de convivencia

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Según los resultados obtenidos podemos observar que, el 88% (389 personas) de la población vive con familiares, el 11% (47 personas) viven solos y solo el 1% (5 personas) viven con amigos.

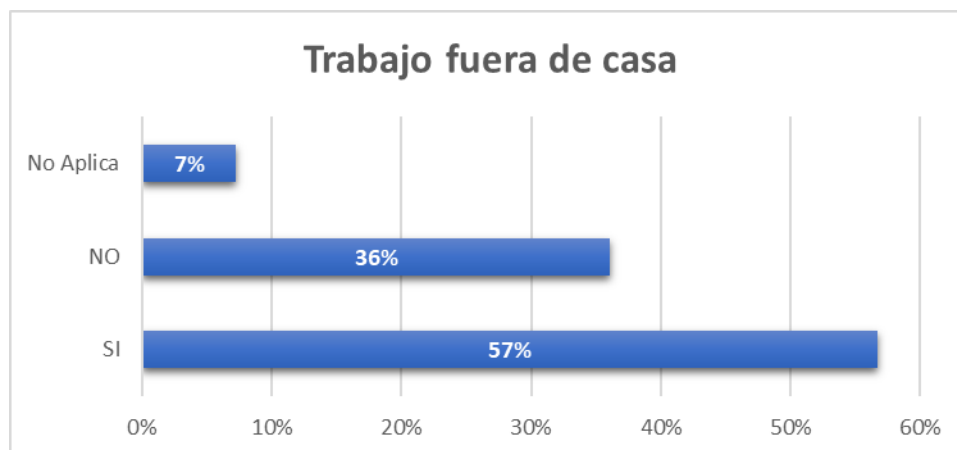


Gráfico 4: Trabajo fuera de casa

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Según los resultados obtenidos podemos observar que, 57% (250 personas) indica que las personas con las que viven trabajan fuera de casa, el 36% (159 personas) indica que las personas con la que viven no trabajan fuera de casa y el 7% de la población (32 personas) indican que esto no aplica a su situación.

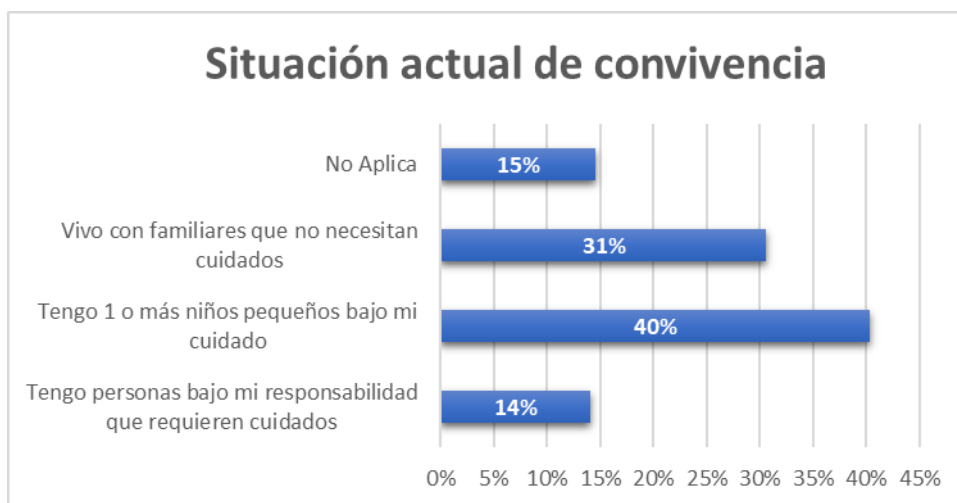


Gráfico 5: Situación actual de convivencia

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Según los resultados obtenidos podemos observar que, el 41% (178 personas) tiene que cuidar 1 o más hijos pequeños, el 31% (136 personas) vive con familiares que no necesitan cuidados (adultos mayores, discapacitados, etc.), el 14% (62 personas) viven con personas que necesitan cuidados y están bajo su responsabilidad y el 15% (64 personas) no aplica esta pregunta para su situación actual.

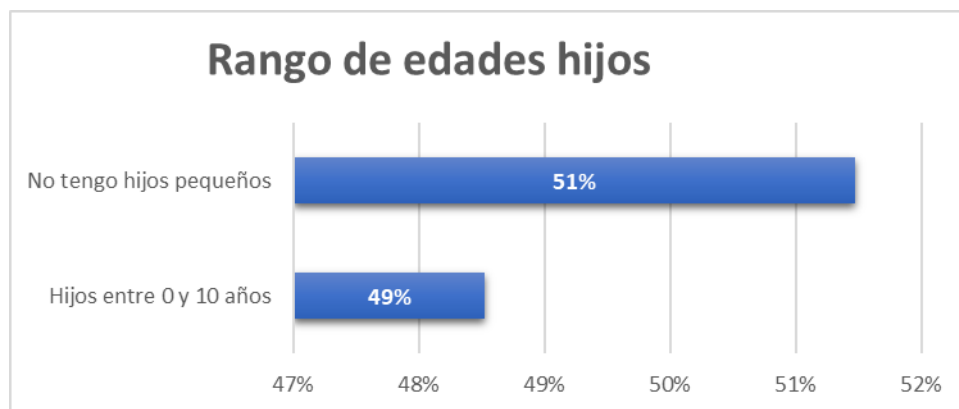


Gráfico 6: Situación actual de convivencia

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Según los resultados obtenidos podemos observar que, el 51% (227 personas) no tiene hijos pequeños y el 49% (214 personas) si tiene hijos pequeños entre 0 y 10 años.

3.1.2 Análisis de resultados del Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

La siguiente figura plasma un resumen general de los resultados del Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo, donde las variables que se encuentran en condiciones desfavorables son, hábitos saludables con 49% de riesgo medio y 14% de riesgo alto; y afectaciones psicósomáticas 37% de riesgo medio, 13% de riesgo elevado y 3% de riesgo alto, como observaremos a continuación:

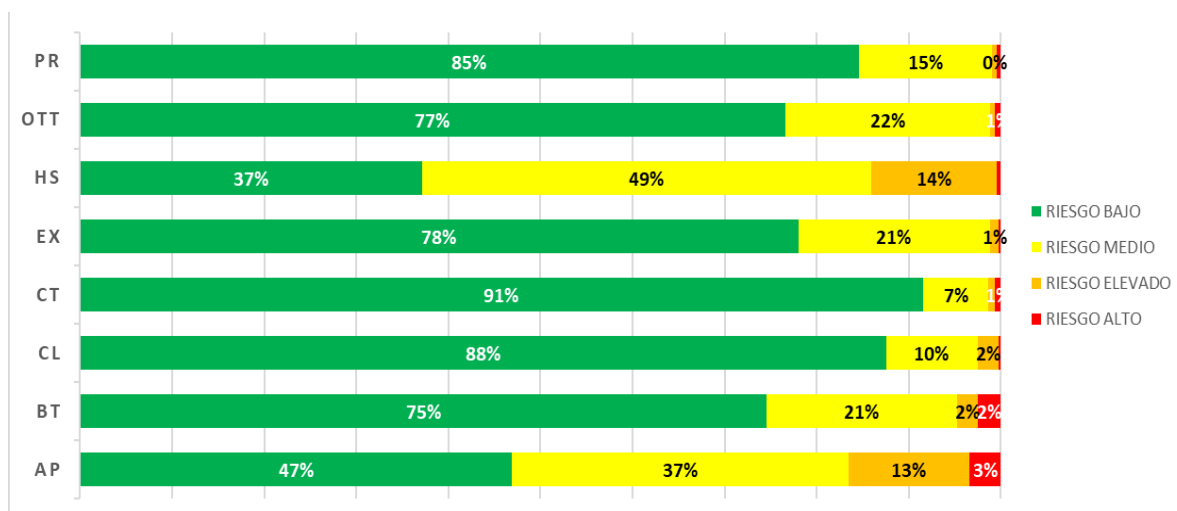


Gráfico 7: Evaluación de riesgo psicosocial por dimensión

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

A continuación, se exponen detalladamente los distintos factores de riesgo psicosocial:

3.1.2.1 Afectaciones Psicosomáticas

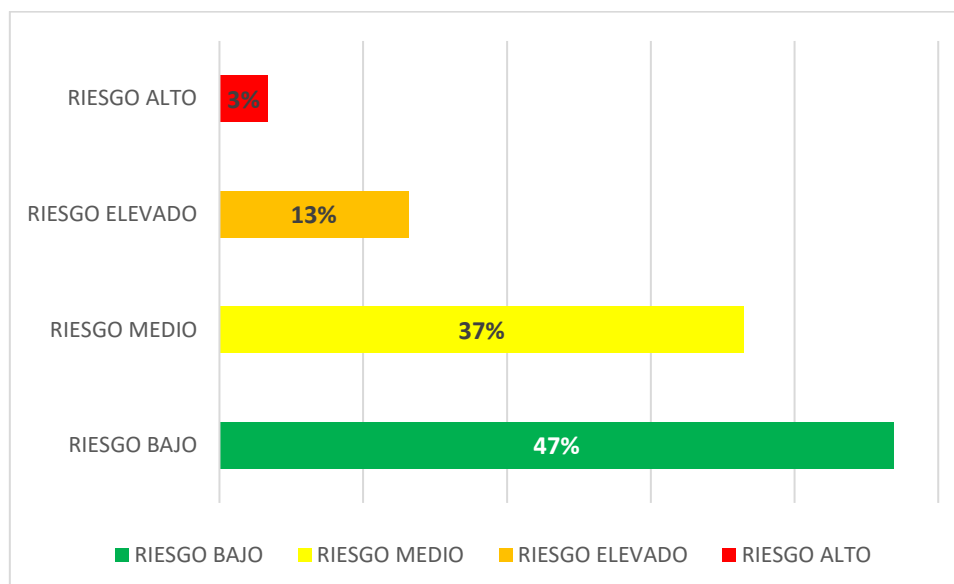


Gráfico 8: Afectaciones Psicosomáticas

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

- 1 Me he sentido cansado/a, sin energía y con mayor tensión muscular de lo habitual

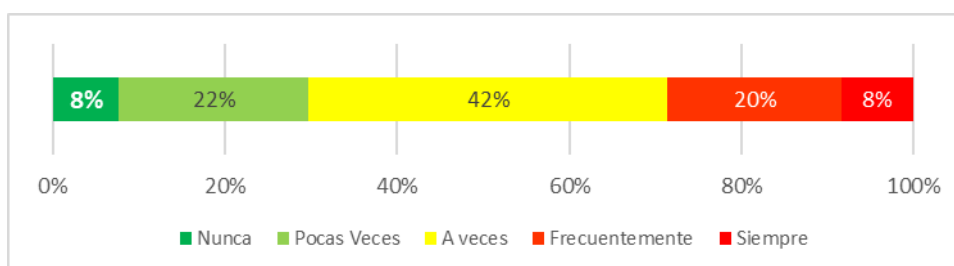


Gráfico 9: Pregunta 1

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Podemos observar que el 42% (184 personas) de los teletrabajadores indica que se encuentra cansado/a o sin energía, el 20% (89 personas) presentan este inconveniente frecuentemente y el 8% (37 personas) sienten que siempre están cansados y sin energía.

- 2 He tenido problemas para relajarme, dolores de cabeza o que se acelera mi ritmo cardiaco

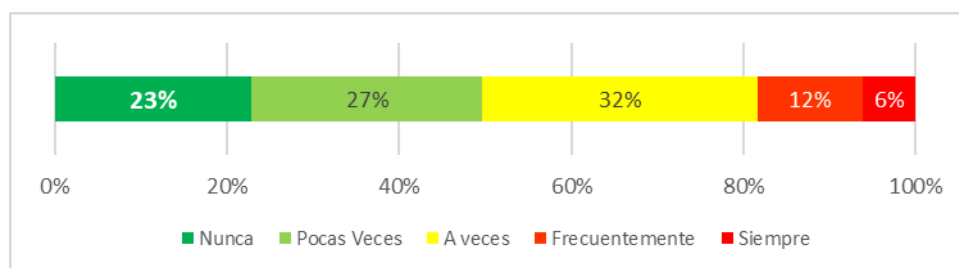


Gráfico 10: Pregunta 2

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

El 32% (141 personas) indican que a veces suelen tener problemas para relajarse o dolores de cabeza, el 12% (54 personas) lo padece frecuentemente y el 6% (27 personas) presenta siempre estos problemas.

9. Al culminar el día presento malestar/dolor en el cuello/espalda

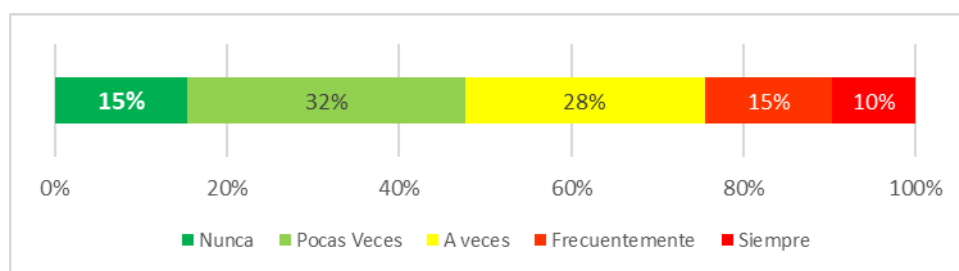


Gráfico 11: Pregunta 9

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

El 28% (123 personas) indican que al terminar su jornada laboral presentan a veces suelen dolores o malestares en cuello/espalda, el 15% (65 personas) presentan dichos dolores frecuentemente y el 10% (43 personas) lo presentan siempre al terminar su jornada de trabajo.

3.1.2.2 Beneficios del Teletrabajo

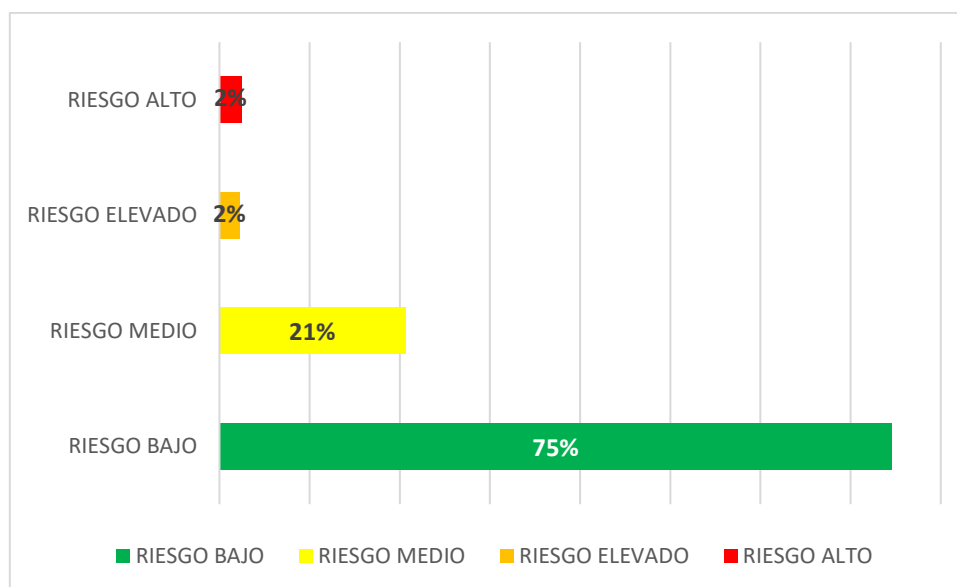


Gráfico 12: Beneficios del Teletrabajo

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

12. Ahorro dinero trabajando desde casa

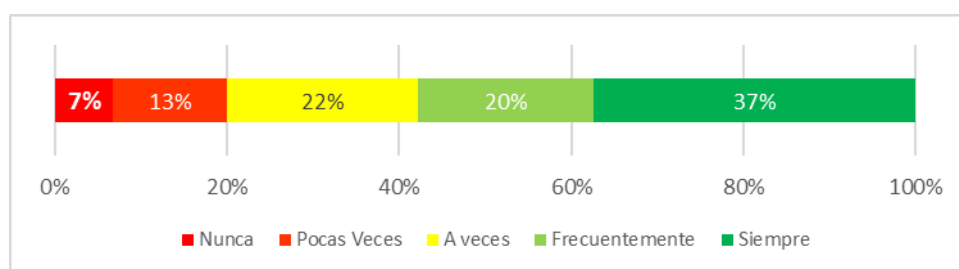


Gráfico 13: Pregunta 12

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta pregunta se observa que el 22% (98 personas) percibe que a veces ahorra dinero trabajando desde casa, el 13% (58 personas) pocas veces ahorra dinero estando desde casa y el 7% (30 personas) nunca ahorra dinero trabajando desde casa.

14. Califica tu experiencia con tu modalidad actual

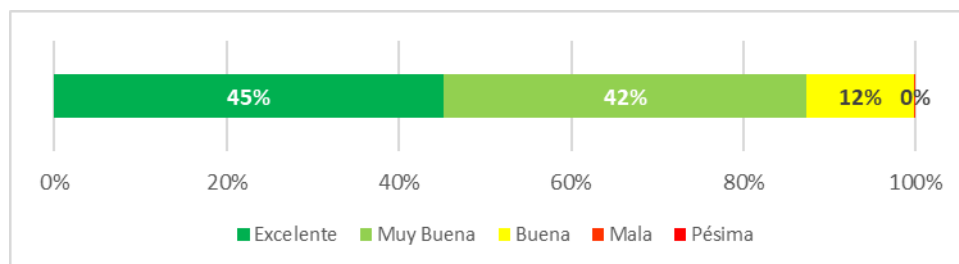


Gráfico 14: Preguntar 14

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta pregunta se puede observar cómo los teletrabajadores están percibiendo su modalidad de trabajo, el 12% (55 personas) la califica como buena, el 42% (186 personas) la califican como muy buena, el 45% (199 personas) la califican como excelente y tan solo una persona la califica como mala.

3.1.2.3 Comunicación Laboral

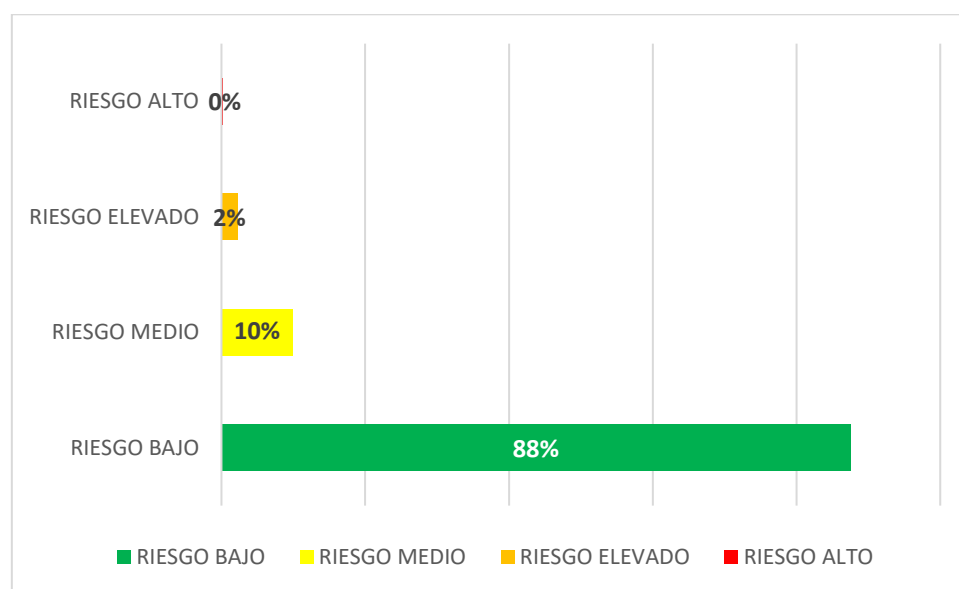


Gráfico 15: Comunicación Laboral

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

15. Siento que la comunicación con mi jefe es adecuada

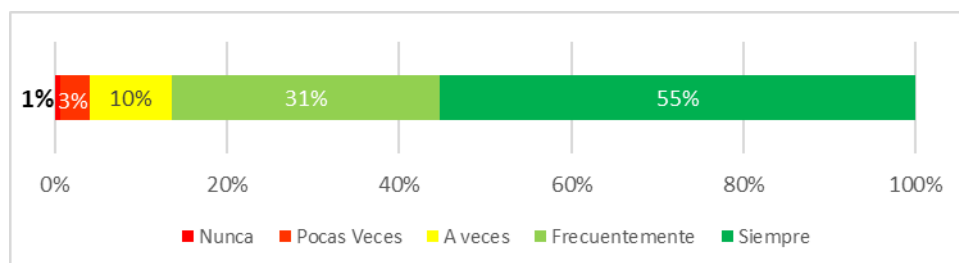


Gráfico 16: Preguntar 15

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Lo que refiere a comunicación con superiores el 10% (42 personas) indican que a veces suele ser una buena comunicación, el 3% (15 personas) indican que pocas veces la comunicación con sus jefes es adecuada y el 1% (3 personas) sienten que la comunicación con sus jefes nunca es la adecuada.

17. Realizo Briefing semanalmente para estar actualizado sobre los temas importantes de la organización

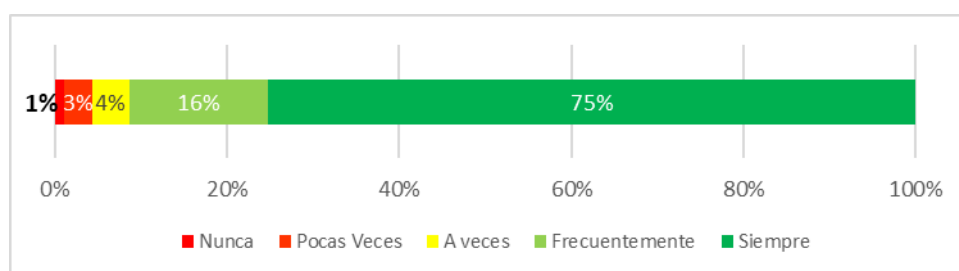


Gráfico 17: Preguntar 17

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Los Breafing dentro de la organización son videos en los cuales se publican todas las semanas en la Intranet con las novedades o aspectos importantes que se han o van a suscitarse dentro de la semana. El 4% (19 personas) indican que a veces lo ven, el 3% (14 personas) indican que pocas veces lo ven y el 1% (5 personas) indican que nunca lo ven.

3.1.2.4 Condiciones en Teletrabajo

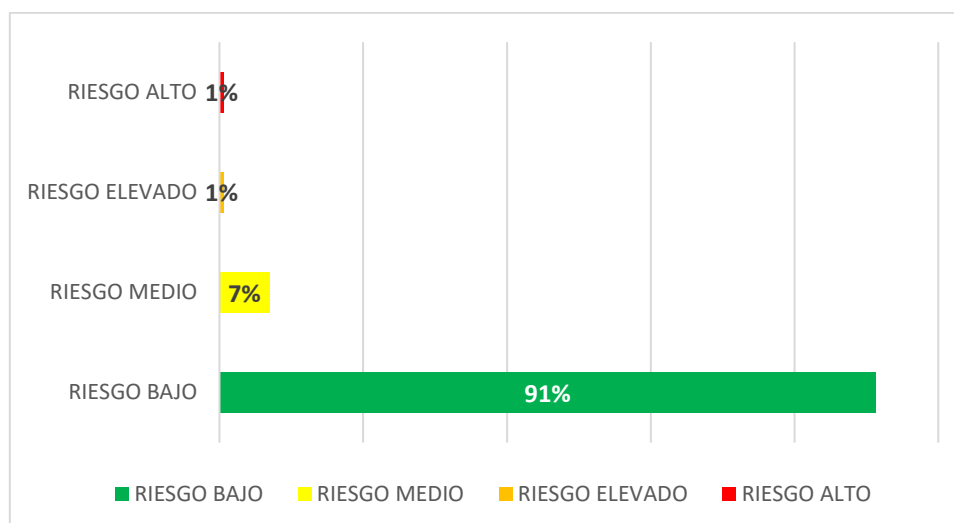


Gráfico 18: Condiciones en Teletrabajo

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

20. Dispongo de un espacio laboral adecuado y diferenciado en donde puedo trabajar sin distracciones

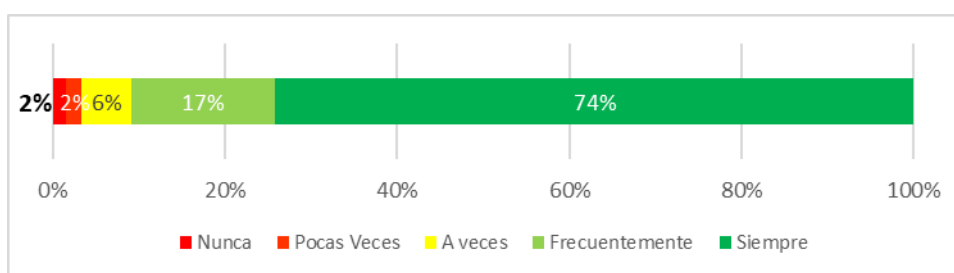


Gráfico 19: Pregunta 20

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

A un espacio laboral adecuado y diferenciado se refiere a un lugar separado de las instalaciones comunes de la casa como la sala de estar o el dormitorio, un lugar específico para trabajar como puede ser un estudio. El 74% (327 personas) indican que siempre tiene un espacio laboral adecuado y diferenciado donde pueden realizar sus actividades, el 17% (74 personas) frecuentemente lo disponen, pero no siempre, el 6% (25 personas) a veces y el 2% a 8 y 7 personas respectivamente pocas veces o nunca disponen de un espacio diferenciado para trabajar.

22. La organización se preocupa de que mis condiciones de trabajo sean lo más adecuadas dadas las circunstancias

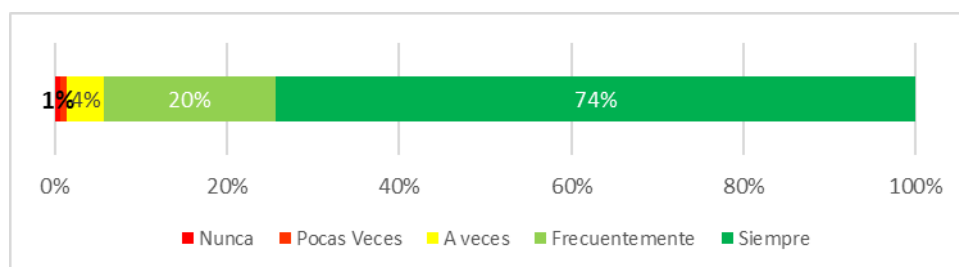


Gráfico 20: Preguntar 22

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Para la organización es de gran importancia conocer si los trabajadores consideran que la ésta se preocupa por sus condiciones de trabajo, pese a la distancia y al reto que representa el teletrabajo. El 74% (328 personas) consideran que la organización siempre se preocupa por sus condiciones de trabajo, el 20% (88 personas) considera que la organización frecuentemente se preocupa por sus condiciones de trabajo, el 4% (19 personas) considera que a veces y el 1% 3 personas respectivamente consideran que pocas veces y nunca la organización se preocupa por sus condiciones.

3.1.2.5 Extra Laboral

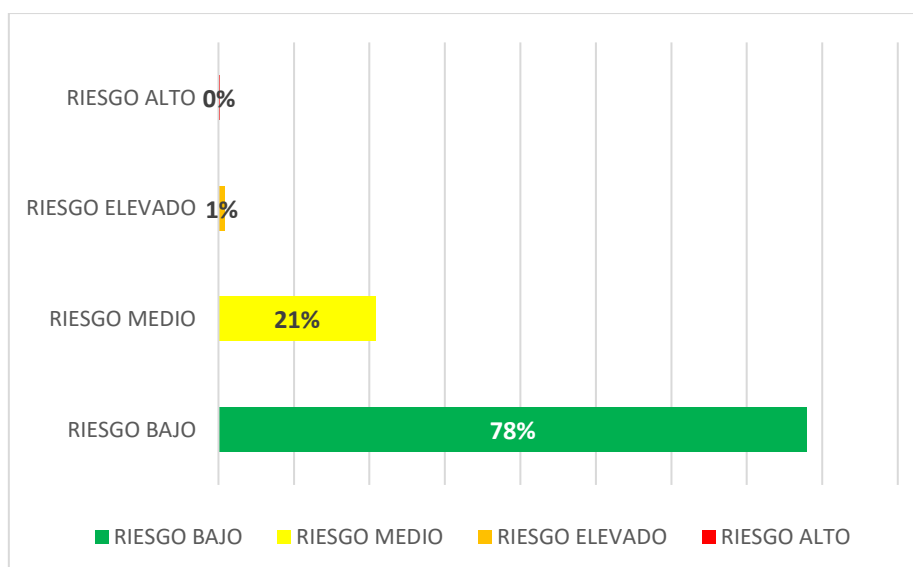


Gráfico 21: Extra Laboral

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

27. El presupuesto familiar es suficiente para cubrir los gastos básicos y las deudas adquiridas

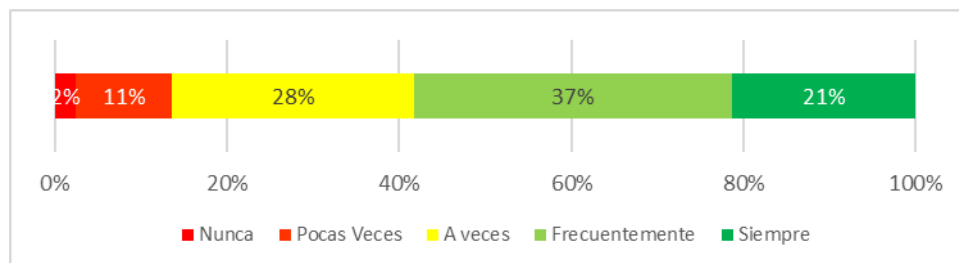


Gráfico 22: Pregunta 27

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Las deudas pueden generar estrés en las personas. El 28% (124 personas) indican que a veces el presupuesto familiar es suficiente para cubrir todos los gastos, el 11% (49 personas) indican que pocas veces es suficiente, el 2% (11 personas) indican que nunca es suficiente para cubrir todos los gastos.

28. Las tareas del hogar están distribuidas de forma equitativa entre los miembros de la familia

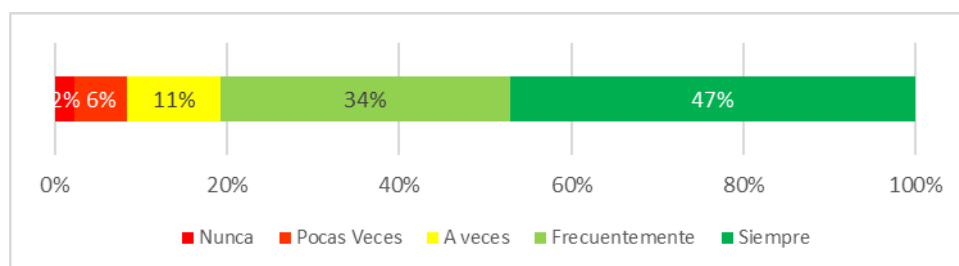


Gráfico 23: Pregunta 28

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

La distribución de las tareas del hogar ayudaría a tener un equilibrio en el hogar. El 11% (48 personas) indican que a veces las tareas suelen distribuirse de forma equitativa, el 6% (27 personas) indican que pocas se las distribuyen y el 2% (10 personas) indican que nunca se distribuyen por lo tanto una sola persona se encarga de las tareas del hogar.

32. Invierto poco tiempo viajando de ida y regreso al trabajo

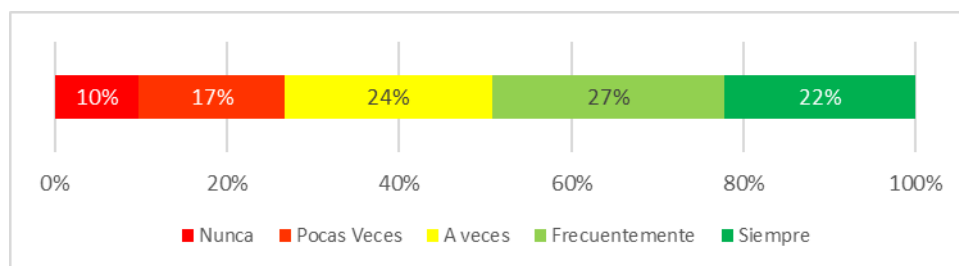


Gráfico 24: Pregunta 32

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

El traslado de casa-trabajo y viceversa suele ser tiempo que no se aprovecha del día en algunos casos. El 24% (106 personas) indican que a veces invierten poco tiempo en el traslado de ida y regreso al trabajo, el 17% (75 personas) indican que pocas veces invierten poco tiempo en su traslado y el 10% (43 personas) nunca invierten poco tiempo en su traslado de ida y regreso al lugar de trabajo. Esta pregunta fue aplicada al personal con modalidad Flexible.

3.1.2.6 Hábitos Saludables

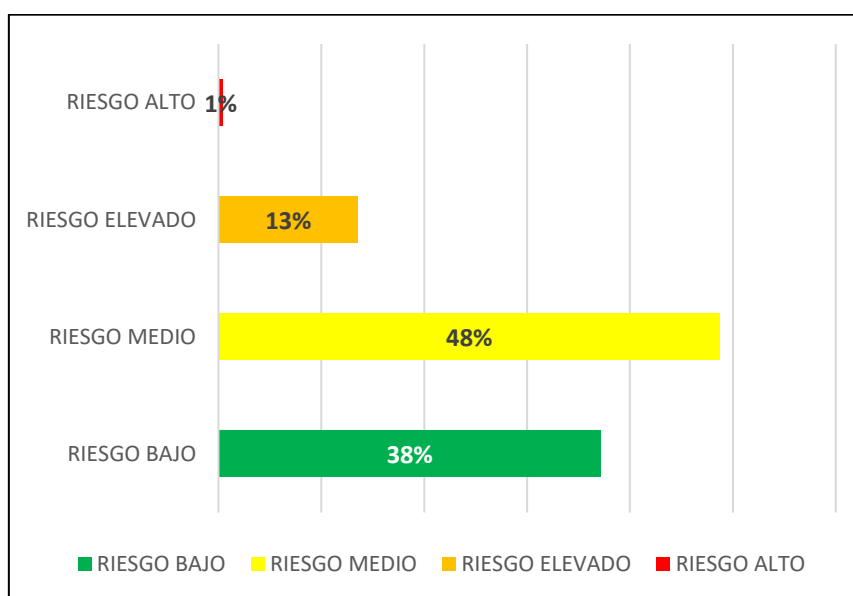


Gráfico 25: Hábitos Saludables

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

33. Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar

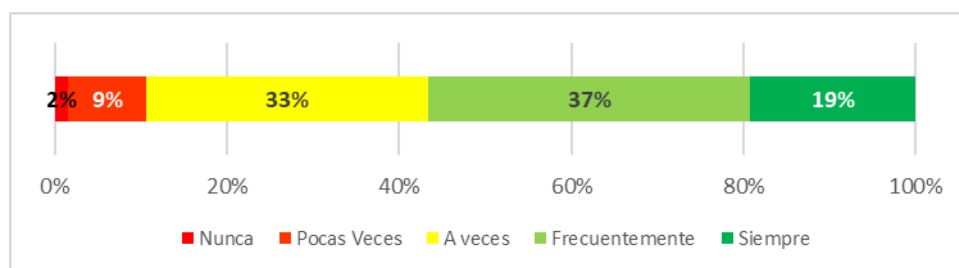


Gráfico 26: Pregunta 33

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

El 33% (144 personas) logran tener tiempo para sus asuntos personales y del hogar, es decir logran un equilibrio familiar-laboral, el 9% (40 personas) pocas veces logra este equilibrio y el 2% (7 personas) nunca logran tener tiempo para sus asuntos personales y del hogar.

36. Realizo actividad física frecuentemente (al menos 3 veces a la semana)

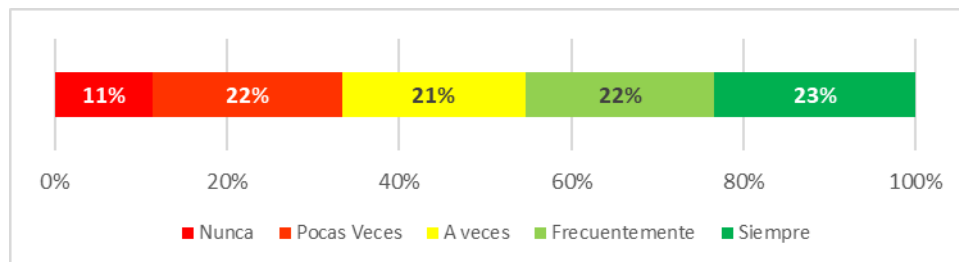


Gráfico 27: Pregunta 36

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

El sedentarismo puede afectar la salud de los teletrabajadores. El 21% (94 personas) indican que a veces suelen realizar actividad física al menos 3 veces por semana, el 22% (97 personas) pocas veces realizan actividad física, y el 11% (50 personas) nunca realizan actividad física frecuente.

37. Realizo pausas activas (ejercicios de relajación muscular y respiración) durante mi jornada laboral

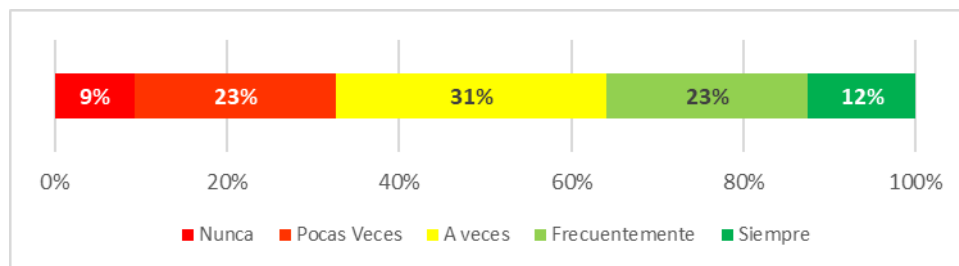


Gráfico 28: Preguntar 37

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

El 31% (138 personas) indican que a veces suelen realizar pausas activas dentro de su jornada laboral, el 23% (103 personas) pocas veces la realizan y el 9% (41 personas) nunca las realizan.

38. Me hidrato con al menos 8 vasos de agua diariamente

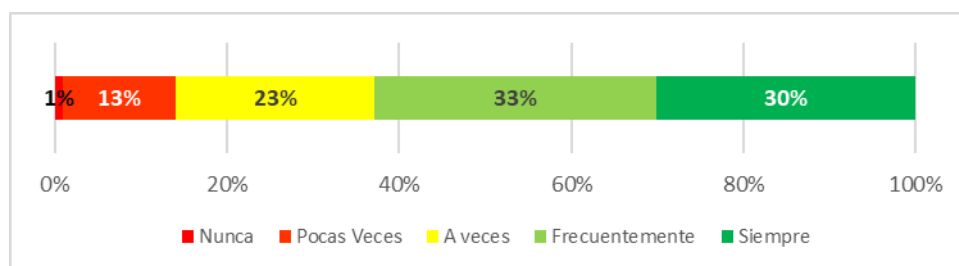


Gráfico 29: Preguntar 38

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

“Una hidratación adecuada del organismo es un requisito para la salud, y es esencial para la vida misma. El agua es el solvente que permite muchas de las reacciones químicas vitales del organismo y mantiene las funciones corporales.” (Cátedra Internacional de Estudios Avanzados de Hidratación, 2017). El 23% (102 personas) indican que a veces suelen hidratarse con 8 vasos de agua al día, el 13% (58 personas) pocas veces se hidratan con 8 vasos de agua al día y el 1% (4 personas) nunca lo hace.

3.1.2.7 Organización del Tiempo de Trabajo

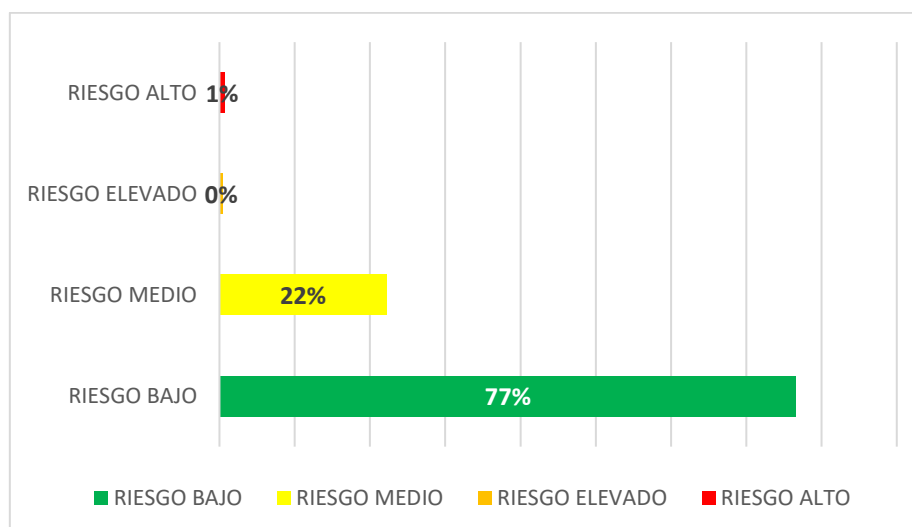


Gráfico 30: Organización del Tiempo de Trabajo

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

42. Al culminar mi jornada, me desconecto del trabajo por completo al menos 12 horas consecutivas

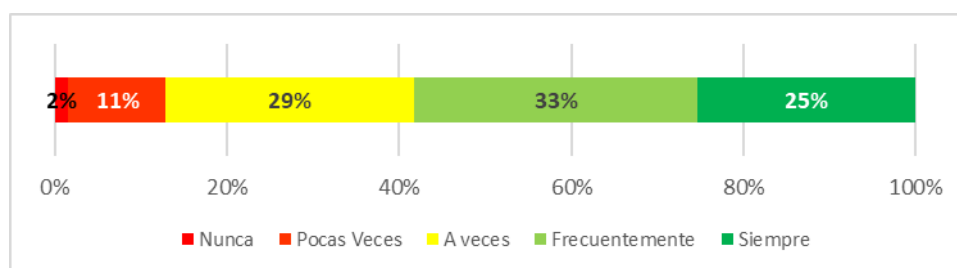


Gráfico 31: Pregunta 42

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

El 29% (127 personas) a veces se desconectan del trabajo por 12 horas consecutivas, el 11% (50 personas) pocas veces lo realizan por 12 horas consecutivas y el 2% (7 personas) nunca lo hace.

43. Respeto mi hora de ingreso, almuerzo y salida cuando trabajo en casa

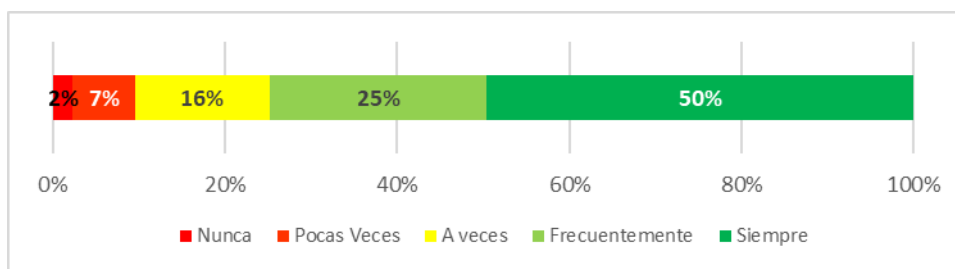


Gráfico 32: Preguntar 43

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Podemos observar que, el 16% (69 personas) a veces suelen respetar sus horarios de entrada, salida y alimentación, el 7% (32 personas) pocas veces lo respeta y el 2% (10 personas) nunca respetan.

3.1.2.8 Productividad

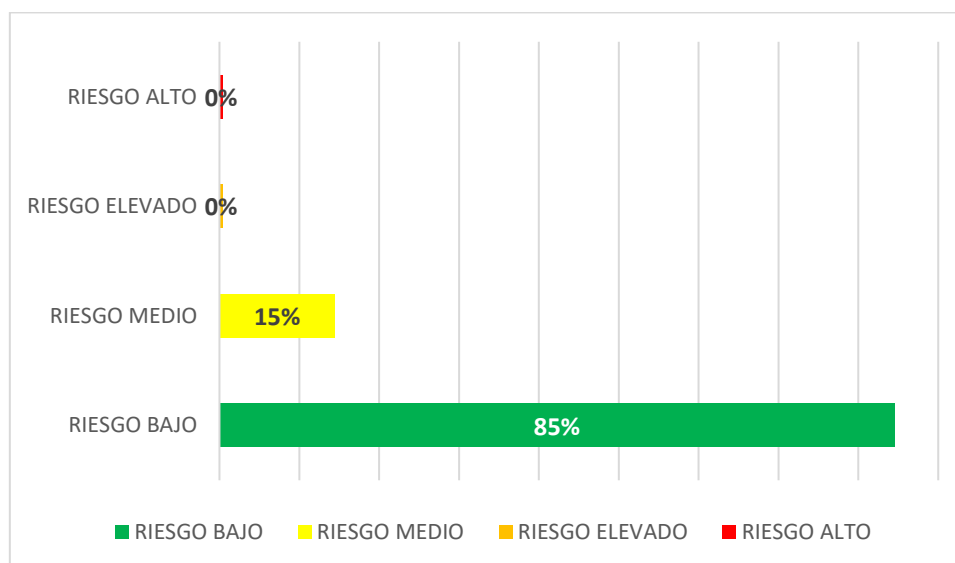


Gráfico 33: Productividad

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Dentro de esta variable las preguntas que destacaron en mayores niveles de riesgo fueron:

45. La cantidad de reuniones diarias son adecuadas para desarrollar mi trabajo

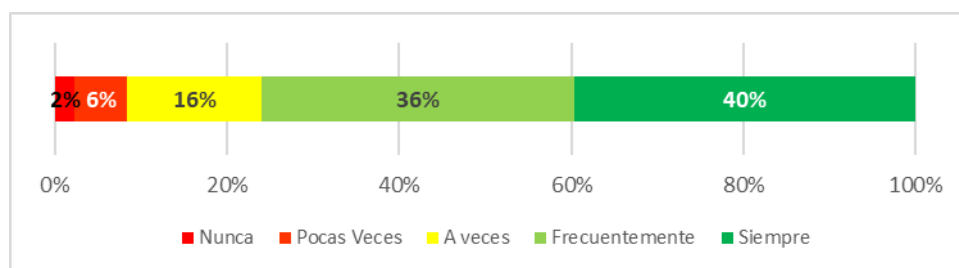


Gráfico 34: Preguntar 45

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Con la llegada del teletrabajo aumentaron considerablemente la cantidad de reuniones en la organización. El 16% (69 personas) creen que a veces la cantidad de reuniones suelen ser las adecuadas, el 6% (27 personas) creen que pocas veces la cantidad de reuniones son adecuadas por lo que vendrían a ser excesivas, y el 2% (10 personas) siente que nunca son adecuadas.

47. Cuando trabajo desde casa soy más productivo

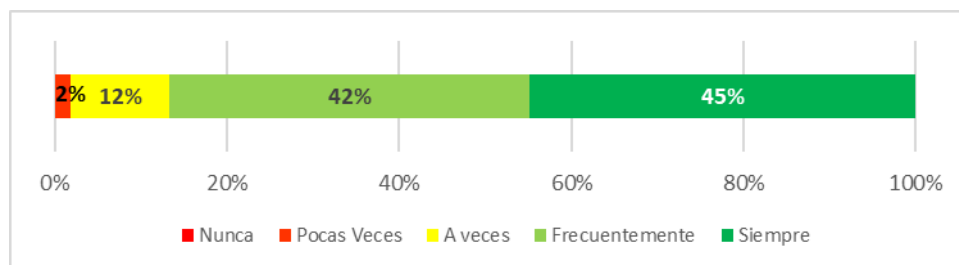


Gráfico 35: Preguntar 47

Fuente: Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Elaborado por: Autor

Uno de los beneficios del teletrabajo como se menciona anteriormente es la autonomía en las tareas que se realiza lo que conlleva a una mejor productividad, en este estudio observamos que, el 45% (198 personas) dicen ser más productivos desde casa, el 12% (51 personas) indican que a veces aumentan su productividad desde casa, el 2% (8 personas) pocas veces se siente más productivo desde casa, y el 0% nunca.

3.1.3 Análisis de los resultados

Afectaciones Psicosomáticas:

Dentro de los resultados analizados las afectaciones psicosomáticas presentan mayor incidencia en personas de 29 a 39 años.

Uno de los factores de riesgo que más inciden en esta variable son que los teletrabajadores encuestados se sienten cansados, sin energía y con mayor tensión muscular de lo habitual al finalizar su jornada laboral, ya que el estar varias horas frente a un computador y la falta de practica de pausas activas puede generar un cansancio e intensificarse aún más si se extienden de la jornada laboral.

Así mismo encontramos que el 12% presentan problemas para poder relajarse, dolores de cabeza o aceleración el ritmo cardiaco y el 15% al culminar su jornada presentan malestares/dolores en cuello o espalda lo que puede estar ligado a la falta de actividades extracurriculares como puede ser el ejercicio físico.

Beneficios de Teletrabajo:

Para la medición de la variable beneficios del teletrabajo se basó en una especie de factor protector, es decir, se miden aspectos positivos que están intrínsecos en el teletrabajo, pero dependerá mucho de la manera en la que se los maneje.

Desde el punto de vista de los teletrabajadores, éstos pueden beneficiarse de las siguientes ventajas: un mejor equilibrio entre la vida laboral y la vida privada; obtención de ahorros gracias a la reducción de los gastos derivados de necesidades tales como un vehículo, el aparcamiento o el transporte público, la ropa de trabajo, los alimentos y los seguros; la reducción en el tiempo de desplazamiento; así como otros ahorros considerables por no tener que hacer diariamente el trayecto del domicilio al lugar de trabajo y viceversa. (OIT, 2016, págs. 16-17)

Entre los riesgos elevados y riesgos altos más incidentes que se evidencian en esta variable es el hecho que un 20% no considera que este ahorrando dinero desde casa, cuando el hecho de trabajar desde casa implica un ahorro en el transporte de ida y regreso al lugar de trabajo, y la situación de pandemia les cohibe de cierta manera al salir para cuestiones extracurriculares.

Como aspecto positivo podemos denotar, que el 87% de la población considera que la experiencia en teletrabajo es entre excelente y muy buena y tan solo 0.22% de la población considera que la experiencia en el teletrabajo es mala, lo que quiere decir que la población teletrabajadora en estudio, es capaz de adaptarse al cambio y puede ayudar a la organización a nuevos retos.

Comunicación Laboral:

Dentro de la variable comunicación laboral se busca saber cómo se está manejando la información tanto lateralmente como verticalmente, por parte de la organización. El 4% cree que la comunicación con su jefe no es la adecuada, lo que puede ser generado por las jefaturas y gerencias también se están adaptando a este cambio, no es lo mismo manejar un grupo de trabajo o dar seguimiento a los objetivos de manera presencial, que de manera virtual o por reuniones, por lo que es suma importancia reforzar y dar prioridades a estos temas.

Así mismo, el 8% no está realizando los Breafing semanales (videos en los cuales se emiten todos los lunes en la intranet de la organización donde se da a conocer todas las noticias que han pasado o van a suceder en el transcurso de la semana), aunque este sea un porcentaje muy reducido toda la organización debe estar enterada de lo que pasa dentro de la misma, lo que conlleva una falta de supervisión de parte de sus jefaturas.

En aspectos generales no se encuentra mayor riesgo ya que el 74% cree que la comunicación es suficiente y adecuada.

Condiciones en Teletrabajo

Para la variable condiciones en teletrabajo la organización ha realizado un gran esfuerzo, dotando a sus teletrabajadores de un mobiliario ergonómico (silla, escritorio, soportes para portátiles), y de todos los implementos tecnológicos (portátiles, mouse, teclado, tarjetas de conectividad a internet) para que los trabajadores se puedan desenvolver en las condiciones más adecuadas, por lo que es de gran importancia para la organización conocer si estas medidas adoptadas son las correctas y están cumpliendo su fin.

Tan solo el 4% de la población dice no tener un espacio diferenciado para trabajar, y esto puede ser debido a que no cuentan con el espacio suficiente dentro de sus hogares u otros aspectos personales que son ajenos a la organización.

Por otra parte, a la organización le interesaba saber, si los trabajadores creen que la organización se preocupa por sus condiciones de trabajo, donde el 2% percibe que la organización no se está preocupando por sus condiciones de trabajo.

Extralaboral:

Como su nombre lo dice esta variable tiene como fin conocer cuáles aspectos de la vida fuera del trabajo pueden ocasionar preocupaciones en los trabajadores. Como factores de riesgo importantes tenemos con una incidencia del 13% el no tener el presupuesto suficiente para cubrir todos los gastos y deudas adquiridas, lo que puede estar ocasionado una preocupación extra a los trabajadores.

El 8% no tiene un control en la distribución equitativa de las tareas del hogar, lo que puede conllevar a la doble presencia antes expuesta, que una sola persona del hogar tenga la responsabilidad de mantener económicamente el hogar y además realizar las tareas domésticas. Cabe recalcar que el 59%, es decir 22 de 37 personas que muestran riesgo elevado o alto en este apartado, tienen bajo su cuidado 1 o más

hijos entre 0 y 10 años o personas que necesitan cuidados especiales (adultos mayores, personas con discapacidad, etc.) bajo su responsabilidad.

El apartado más relevante de esta variable es que el 27% usa mucho tiempo en ir y regresar del trabajo, lo que puede ser debido a que sus domicilios son muy lejanos al lugar de trabajo, o los medios en los que se transportan toman demasiado tiempo, lo que conllevaría a ocasionar preocupaciones de no llegar a tiempo o perder mucho tiempo de su día.

Hábitos Saludables:

Dentro de la organización de estudio cuentan con un Sistema de Gestión de Empresas Saludables (SIGES) según el Modelo de Empresas Saludables de la auditora española AENOR. La cual se fundamenta en una rueda saludable, esta rueda está constituida por 6 hábitos saludables:

1. Equilibrio
2. Hidratación
3. Dieta balanceada
4. Actividad física
5. Pausas activas
6. Actitud positiva

Como ya es incidente en variables anteriores, existe un porcentaje de la población con riesgo alto y riesgo elevado en lo que refiere a al equilibrio familiar-laboral, el 11% no tiene o tiene muy poco tiempo para atender asuntos personales y del hogar, esto puede ser debido a que las personas están trabajando más de lo debido, es decir que están laborando más de las 8 horas diarias, lo que al no tener un control sobre esto se hace imposible saberlo con certeza.

A pesar de contar con un sistema de gestión (SIGES) existe un alto porcentaje de los trabajadores que no la están llevando de la manera adecuada, el 33% no está realizando actividad física al menos 3 veces por semana, la organización cuenta con clubes virtuales de Yoga, Crossfit, Zumba, etc. Donde los trabajadores se pueden inscribir gratuitamente, esto tiene una gran incidencia en la variable de afectaciones psicosomáticas y el equilibrio familiar-laboral.

Igualmente tenemos que, el 32% no está realizando pausas activas durante su jornada laboral, lo que está agravando las afectaciones psicosomáticas, el hecho de pasar sentado frente a un computador más de 8 horas puede afectar a la salud física de los trabajadores.

Por último, tenemos que 14% de la población no se está hidratando de la manera correcta, esto puede ser por falta de aplicación de los hábitos saludables.

Organización del Tiempo de Trabajo:

La organización del tiempo de trabajo se relaciona con la autonomía que tienen los teletrabajadores para realizar y organizar sus tareas durante el día. Tenemos que el 13% no tiene una desconexión de al menos 12 horas consecutivas en un periodo de 24 horas. La ley orgánica de apoyo humanitario emitida del 22 de junio del 2020 indica que “La institución empleadora deberá respetar el derecho del teletrabajador a la desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de al menos doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas.” Y el 29% se desconecta solo a veces, por lo tanto, vemos como este resultado influye directamente en por qué los trabajadores no tienen tiempo suficiente para atender los asuntos personales y del hogar, y también influiría en el porqué de la falta de actividad física diaria en los trabajadores.

Ligada a la pregunta anterior tenemos que 9% no respeta su horario de entrada, almuerzo y salida, anteriormente se menciona que el no tener horario de comida definidos puede conllevar a tener desórdenes alimenticios, esto puede ser producido por el desconocimiento de los efectos adversos, en lo que la organización debe actuar.

Productividad:

La variable de productividad busca principalmente si los teletrabajadores creen o se sienten más productivos trabajando en casa. Como primer apartado tenemos que el 8% cree que las reuniones diarias son excesivas, lo que no permite que desarrollen sus actividades diarias y puede ser uno de los desencadenantes de que los trabajadores estén extendiendo su jornada de trabajo y no tengan las 12 horas de desconexión continuas adecuadas.

Dentro de la productividad en casa tenemos que el 13% no siente ser más productivo trabajando en casa, lo que puede ser varios factores, uno que se lo puede relacionar es el no conciliar la vida familiar con la laboral, lo que puede ocasionar muchas distracciones durante la jornada de trabajo, lo que conllevaría a la disminución de la productividad.

Con el fin de lograr reducir o mitigar los factores de riesgo explicados, se elaboró un plan de acción, el cual se expone a continuación:

Factores de Riesgo	Tipo de Riesgo	Porcentaje de incidencia	Objetivo	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Temporalidad de intervención y/o aplicación	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Afectaciones Psicosomáticas	Riesgo medio Riesgo elevado Riesgo alto	AP: 37% Riesgo medio 13% Riesgo elevado 3% Riesgo alto	Disminuir o mitigar los riesgos altos y elevados dentro de la variable afectaciones psicosomáticas	Implementar estrategias para fomentar en la población trabajadora la higiene del sueño	* Charlas sobre la Higiene del sueño * Mailyng * Pautas en Breafing	Inmediato	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Capacitación	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados
				Fortalecimiento de estrategias de pausas activas	* Implementación de un recordatorio que llegue como notificación a los computadores de los colaboradores en las horas establecidas que deben realizar sus pausas activas	Permanente	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Tecnología	Evidencias fotográficas
				Reforzar la disponibilidad de asistencia psicológica en línea gratuita a trabajadores de la organización	* Charlas de concientización del uso del psicólogo * Mailyng * Pautas en Breafing	Permanente	A determinar	Unidad de SSO Trabajo Social Unidad psicológica Dep. de Capacitación	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados
Beneficios del Teletrabajo	Riesgo medio Riesgo elevado Riesgo alto	BT: 21% Riesgo medio 2% Riesgo elevado 2% Riesgo alto	Disminuir o mitigar los riesgos altos, elevados y medios dentro de la variable beneficios del teletrabajo	Brindar los lineamientos necesarios para inculcar en la población estrategias de ahorro y como evitar el sobre endeudamiento	* Charlas sobre microfinanzas y como evitar los gastos hormiga * Mailyng * Pautas en Breafing	Inmediato	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Negocios Dep. de Capacitación	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados

Tabla 2: Plan de Acción

Elaborado por: Autor

Factores de Riesgo	Tipo de Riesgo	Porcentaje de incidencia	Objetivo	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Temporalidad de intervención y/o aplicación	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Extralaboral	Riesgo elevado	EX: 21% Riesgo medio 1% Riesgo elevado	Disminuir los riesgos medios y elevados de la variable extralaboral	Difundir la importancia de distribuir equitativamente las tareas del hogar entre los miembros de la familia (hijos, esposos, etc.) con el fin de evitar la doble presencia en los trabajadores	* Charlas manejo de problemas familiares y equilibrio en el hogar * Mailyng	Inmediato	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Capacitación Dep. Talento Humano	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados
Organización del Tiempo de Trabajo	Riesgo medio Riesgo alto	OTT: 22% Riesgo medio 1% Riesgo alto	Disminuir los riesgos medios y altos de la variable organización del tiempo de trabajo	Recordar los horarios laborales y la importancia de la desconexión digital	* Charlas sobre el derecho a la desconexión digital * Mailyng * Recordatorios en Breafing	Permanente	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Capacitación Dep. Talento Humano	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados
					* Implementación de un protector de pantalla en los computadores de los colaboradores donde se les recuerde los horarios laborales, la importancia de la desconexión y los efectos que esto puede conllevar	Permanente	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Capacitación Dep. Talento Humano	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados

Tabla 2: Plan de Acción

Elaborado por: Autor

Factores de Riesgo	Tipo de Riesgo	Porcentaje de incidencia	Objetivo	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Temporalidad de intervención y/o aplicación	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Hábitos Saludables	Riesgo medio Riesgo elevado Riesgo alto	HS: 48% Riesgo medio 13% Riesgo elevado 1% Riesgo Alto	Disminuir los riesgos medios y elevados de la variable hábitos saludables	Fortalecer la cultura de ejercicio físico en la organización	* Charlas sobre coaching saludable * Mailyng * Videos motivacionales * Recordatorios en Breafing	Permanente	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Capacitación Dep. Talento Humano Área Médica	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados Resultados médicos Informes técnicos
				Informar a la población trabajadora sobre el sedentarismo en teletrabajo y los efectos negativos en la salud que esto conlleva	* Charlas sobre el sedentarismo en el teletrabajo y los efectos a la salud	Inmediato	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Capacitación Dep. Talento Humano Área Médica	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados
				Establecer mecanismos de premiación a los colaboradores que cumpla con la rueda saludable	* Programa de incentivos	Progresivo	A determinar	Unidad de SSO Dep. Talento Humano	Evidencias fotográficas
				Fomentar la importancia de la actividad física en tiempos de pandemia	* Charlas grupales motivacionales	Inmediato	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Capacitación Dep. Talento Humano Área Médica	Actas de reunión Videos de Breafing Comunicados
				Intensificar la campaña Me Cuido	* Implementación de un protector de pantalla recordando los hábitos saludables	Permanente	A determinar	Unidad de SSO Dep. de Tecnología	Evidencias fotográficas

Tabla 2: Plan de Acción

Elaborado por: Autor

CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

Como consecuencia de los resultados obtenidos por la evaluación de medición de factores de riesgo psicosocial realizada los teletrabajadores de una empresa ecuatoriana en modalidades flexible y teletrabajo 100%, mediante la aplicación de un Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo, elaborado para medir factores de aspecto psicosocial de interés para la organización, se concluye que los factores de riesgo psicosocial que presentan mayor riesgo, es decir entre riesgo medio, riesgo elevado y riesgo alto, son los siguientes:

- **Hábitos Saludables:** 48% riesgo medio, 13% riesgo elevado, 1% riesgo alto
- **Afectaciones Psicosomáticas:** 37% riesgo medio, 13% riesgo elevado y 3% riesgo alto.

Dentro del apartado de la variable socio-laboral encontramos resultados relevantes con los cuales se puede diagnosticar parámetros específicamente con respecto al factor de riesgo de la conciliación de la vida familiar-laboral en personas con hijos pequeños o familiares que necesitan cuidados, donde además se pueden planificar actividades destinadas a disminuir o mitigar los efectos negativos de dichos factores de riesgo psicosocial.

En lo que corresponde al estudio realizado en términos generales, se mantiene entre riesgo bajo y medio la mayoría de las variables, con excepción de las dos indicadas anteriormente que son: Hábitos Saludables y Afectaciones Psicosomáticas donde existe un porcentaje importante de riesgo elevado; lo que respecta a riesgo alto ninguna variable supera el 5%, por lo que podemos determinar que la organización no presenta mayor riesgo, pero al existir estos porcentajes de riesgo medio, elevado y alto, es necesario y oportuno llevar a cabo un Plan de Acción el cual mitigue o disminuya estos factores de riesgo psicosocial con el fin de cuidar la salud mental de los teletrabajadores y prevenir la aparición de futuros trastornos o enfermedades.

El factor de riesgo psicosocial presente en más de una variable y en la cual vamos a enfatizar es la conciliación de la vida familiar-laboral, así como el teletrabajo en lo que corresponde a este estudio, surge a raíz de la pandemia, la conciliación de la vida familiar-laboral surge a raíz del teletrabajo, a diferencia de la jornada presencial donde se pasaba 8 horas o más fuera de casa a convivir las 24 horas con la familia para algunas personas puede convertirse en un problema, especialmente para las mujeres ya que en estudios realizados como por ejemplo con el factor de la doble presencia es evidente que los trabajos del hogar, el cuidado de niños y otros familiares continua siendo responsabilidad de la mujer, con excepción de algunos casos.

Otro agravante de la situación es que, al no haber un equilibrio entre la vida familiar-laboral, entre todas las distracciones que existen ocasiona que las personas alarguen sus jornadas de trabajo, y no solo eso, en su estudio Jean-Luc Metzger y

Olivier Cleach (como se citó en Sánchez & Mozo, 2009) encuentran que los/as teletrabajadores/as alargan su jornada laboral entre un 10 y un 20% de la jornada laboral completa. Los autores nos indican que el hecho de que la persona que teletrabaja sea autónoma para organizarse ella misma el tiempo de trabajo le hace generar internamente un sentimiento de “culpabilidad” por “poder trabajar en mejores condiciones, evitar tiempo de transporte o escapar de las interrupciones de la oficina” lo que conlleva a trabajar más tiempo para compensarlo.

Como tercer factor preponderante tenemos que las personas que están realizando teletrabajo no están realizando la actividad física necesaria para mantener una salud física adecuada, como lo podemos evidenciar claramente en la variable Hábitos Saludables, además del incumplimiento de las pausas activas reglamentarias, lo que en futuro puede conllevar al sedentarismo de esta población a futuras enfermedades como puede ser la obesidad.

La suma de estos tres factores, se pueden considerar los principales desencadenantes de los riesgos medios, elevados y altos en la variable Afectaciones Psicosomáticas: la falta de ejercicio físico, la falta de dispersión de la mente en actividades extracurriculares, el no tomar pausas o descansos en una jornada donde se está 8 horas o más sentados, las distracciones y responsabilidades del hogar que generan una carga extra a las actividades laborales diarias, las cuales están inmersas dentro de la jornada laboral en el teletrabajo, el extenderse de la jornada laboral por cumplir los objetivos propuestos, estas y entre otras razones y factores están generando estas afectaciones en la salud mental de nuestros teletrabajadores, volviendo al concepto indicado anteriormente son síntomas o afectaciones importantes que presenta la persona que no pueden ser explicadas por una enfermedad orgánica y como principal desencadenante se puede deducir en estrés.

4.2 Recomendaciones

- Realizar una evaluación de riesgo psicosocial una vez al año, que permita conocer el avance la gestión realizada comparado con los años anteriores.
- Realizar una evaluación de riesgos psicosociales segmentado por departamentos, lo cual permita crear un plan de acción con medidas específicas a cada departamento de organización.
- Validar el instrumento utilizado “Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo”.
- Complementar las evaluaciones con una o más metodologías existentes, para cubrir todos los factores de riesgo psicosocial pertinentes al caso.
- Evaluar la eficacia de las medidas de control impuestas con el fin de cambiarlas o mantenerlas.
- Implementar talleres de comunicación asertiva en la era virtual a jefaturas y gerencias para mejorar la comunicación en teletrabajo.
- Establecer un manual de teletrabajo donde se encuentren plasmados todos los reglamentos vigentes en el Ecuador además de la mayor cantidad de buenas prácticas aplicables a la organización, etc.
- Establecer una política de desconexión, donde se indique todos los derechos que tienen los teletrabajadores además de regulaciones de reuniones en horarios laborables entre los diferentes puestos, horarios laborales dependiendo la modalidad de trabajo, etc.
- Brindar un asesoramiento tecnológico con el fin que los teletrabajadores de la organización entiendan y puedan utilizar correctamente todas las TICs.
- Concientizar el uso de psicólogo en línea y los beneficios que esto conlleva, fomentar en la organización que el uso del psicólogo es únicamente para personas con trastornos mentales, mediante una serie de charlas con expertos.
- Brindar un acompañamiento a los trabajadores que hayan perdido familiares producto de la pandemia o se encuentren con familiares con síntomas graves.
- Fortalecer la asistencia a los clubes virtuales, concientizando la importancia de la actividad física en personas que se encuentran trabajando desde casa.
- Fortalecer los hábitos saludables que se manejan en la organización con el fin de llegar a toda la población trabajadora.

- Brindar un acompañamiento personalizado a las personas que estén comprometidas con los hábitos saludables.
- Fortalecer y dar seguimiento al plan de pausas activas en la organización.
- Brindar todas las herramientas necesarias para que la población teletrabajadora, sepa cómo lograr un equilibrio entre la vida familiar-laboral, mediante una serie de charlas y acompañamiento de expertos.
- Establecer un cronograma de charlas/capacitaciones donde se encuentre plasmado que charlas/capacitaciones se darán en el transcurso del año, con fechas, temas, encargados, áreas participantes, etc.
- Concientizar la importancia del establecimiento de horario de comida y descanso durante la jornada de trabajo, además del respeto de la hora de entrada y salida según lo establezca en su contrato, mediante una serie de charlas y acompañamiento de expertos.
- Llevar un seguimiento individualizado, con la ayuda de las gerencias y jefaturas de cada área con el fin de conocer la efectividad y una retroalimentación de la población trabajadora, acerca de la gestión realizada para mantener un lugar digno y saludables donde los trabajadores puedan desarrollar sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armengol, M. L., Maestre, A. S., & Rubbini, N. I. (s.f.). El Teletrabajo en las organizaciones. *Revista Institucional de la Facultad de Informática* , 23-25.
- Audit & Control Estrés. (2020). <https://www.cestres.com>. Obtenido de <https://www.cestres.com/cuestionario/>
- Berumen, M. A. (2009). ¿Es el teletrabajo, trabajo a domicilio? *Revista Latinoamericana de Derecho Social* , 111.
- Cabezas, R. J. (Diciembre de 2020). Impacto de riesgos psicosociales ocasionados por COVID-19 en pymes de manufactura de plástico. Guayaquil.
- Camón, D. G. (15 de 07 de 2014). *prevencionar.com*. Obtenido de <https://prevencionar.com/2014/07/15/la-comunicacion-como-factor-clave-en-los-riesgos-psicosociales/#:~:text=La%20comunicación%20que%20más%20riesgos,de%20comunicación%20pueda%20generar%20estrés>.
- Cátedra Internacional de Estudios Avanzados de Hidratación. (2017). <https://cieah.ulpgc.es>. Obtenido de <https://cieah.ulpgc.es/es/hidratacion-humana/hidratacion#:~:text=Una%20adecuada%20hidratación%20es%20esencial,la%20hidratación%20y%20la%20digestión>.
- Correa-Prieto, F. (2015). *EL TELETRABAJO: UNA NUEVA FORMA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO*. Lima.
- Diago, V., Redondo, S., Umaña, J., Vera, A., & Turbay, R. (2020). Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. *Revista Espacios* .
- DIAGO, V., REDONDO, S., UMAÑA, J., VERA, A., & TURBAY, R. (2020). Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. *Revista Espacios*, 20.
- Esquivel, A. T. (2007). *TELETRABAJO*. Obtenido de <http://www.juridicas.unam.mx>
- Fabregat, A. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. Madrid.
- Gil, J. J. (14 de 09 de 2015). <https://prevencionar.com>. Obtenido de <https://prevencionar.com/2015/09/14/los-trastornos-psicosomaticos-en-el-mundo-laboral-actual/>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f.). <https://istas.net>. Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20perjudican%20la,%2C%20endocrinológicas%2C%20musculoesqueléticas%20y%20mentales>
- Jala International. (s.f.). *Jala International*. Obtenido de <http://www.jala.com>

- Jiménez, B. M. (2011). *Medicina y Seguridad del trabajo*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Jiménez, B. M., & Leon, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3cea4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1991). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer-Verlag.
- Lizcano, J. A. (28 de 07 de 2018). *quironprevencion.com*. Obtenido de <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana>
- Ministerio del Trabajo. (27 de Mayo de 2019). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/el-ministro-del-trabajo-presento-la-normativa-para-el-teletrabajo-en-ecuador/>
- OIT. (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros., (págs. 16-17). Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra.
- Organizacion Panamericana de la Salud. (s.f.). *paho.org*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es#:~:text=R%3A%20Según%20la%20OIT%20y,gente%20a%20sus%20puestos%20de
- Páez, M. M., Chávez, M. E., Apunte, R., & Rosales, R. (2020). El teletrabajo en el Distrito Metropolitano de Quito (Ecuador): Normativa y características sustanciales. *Revista Espacios*.
- prevencionar.com. (Febrero de 2015). Obtenido de <https://prevencionar.com/2015/02/11/la-organizacion-del-tiempo-laboral-se-contempla-como-un-riesgo-psicosocial/#:~:text=La%20organización%20del%20tiempo%20laboral%20se%20contempla%20como%20un%20riesgo%20psicosocial,-on%3A%2011%2F02&text=Ha%20indicado%20qu>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 127-141.
- Rubbini, N. I. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. La Plata.

- Ruiz, P., Pullas, P., Parra, A., & Zamora, R. (2017). LA DOBLE PRESENCIA EN LAS TRABAJADORAS FEMENINAS: EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA FAMILIAR. *Revista de Comunicación SEECI*, 33-51.
- Sánchez, C. P., & Mozo, A. M. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital*, 57-79.
- Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (2020). *comunicacion.gob.ec*. Obtenido de [https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/#:~:text=%20La%20noche%20de%20este%20lunes,coronavirus%20\(COVID-19\).](https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de-excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/#:~:text=%20La%20noche%20de%20este%20lunes,coronavirus%20(COVID-19).)
- SurveyMonkey. (2021). *Calculadora del tamaño de muestra*. Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
- Talent Analytics. (2020). *Teletrabajo como consecuencia de la COVID-19: Adaptación y experiencia*. Obtenido de Instituto de Ingeniería del Conocimiento: <https://www.iic.uam.es/rr-hh/estudio-experiencia-teletrabajo-covid-19/>
- Uribe-Prado, J. F. (Junio de 2020). *scielo.org.mx*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000100003

ANEXOS

Instrumento de medición de riesgos psicosociales enfocado en el Teletrabajo

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer aspectos del Teletrabajo y algunos otros aspectos de interés.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones en el Teletrabajo.

Las respuestas de este cuestionario son completamente confidenciales y de manera anónima.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas con mayor rigor posible y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Las respuestas de este instrumento pueden parecer siempre iguales pero ninguna pregunta es igual, leer por favor cada pregunta cuidadosamente y marque la casilla que mejor se ajuste a su situación actual.

El instrumento no tiene limite de tiempo por lo que siéntase tranquilo de llenarlo con calma y tomarse el tiempo que sea necesario, toma alrededor de 20 minutos.

Agradecemos su colaboración

Preguntas socio-laborales:**A. Escoge tu rango de edad**

- 1) 18 a 28 años
- 2) 29 a 39 años
- 3) 40 a 50 años
- 4) > 51 años

B. Escoge tu Estado Civil

- 1) Soltero (a)
- 2) Casado (a)
- 3) Divorciado (a)
- 4) Separado (a)
- 5) Unión Libre
- 6) Viudo (a)

C. Señala la opción que más se ajusta a tu situación actual

- 1) Vivo solo
- 2) Vivo con amigos
- 3) Vivo con familiares

D. En el caso de vivir acompañado/a, tu pareja o algún otro miembro residente de la unidad familiar ¿Trabaja fuera de casa durante la situación actual?

- 1) Si
- 2) No
- 3) No aplica

E. Señala la opción que más se ajusta a tu situación actual

- 1) Tengo personas bajo mi responsabilidad que requieren cuidados
- 2) Tengo 1 o mas niños bajo mi cuidado
- 3) Vivo con familiares que no necesitan cuidados
- 4) No aplica

F. Si tienes uno o más hijos pequeños selecciona las edades

- 1) 0 a 3 años
- 2) 4 a 6 años
- 3) 7 a 10 años
- 4) 10 años o mas
- 5) No aplica

A partir de la lectura de estos enunciados, marque la opción que más se ajuste a su situación actual:

1. Me he sentido cansado/a, sin energía y con mayor tensión muscular de lo habitual

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

2. He tenido problemas para relajarme, dolores de cabeza o que se acelera mi ritmo cardiaco

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

3. Me he sentido angustiado o con ansiedad

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

4. Me he sentido bajo/a de moral, desanimado/a, triste o irritable

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

5. He tenido problemas para poder concentrarme (en una tarea, actividad...).

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

6. Se me dificulta dejar de pensar en los problemas

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

7. He incrementado el consumo de café y/o alcohol y/o tabaco diario

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

8. Consumo pastillas para dormir u otras sustancias relajantes

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

9. Al culminar el día presento malestar/dolor en el cuello/espalda

- 1) Nunca
- 2) Pocas veces
- 3) A veces
- 4) Frecuentemente
- 5) Siempre

10. Estoy contento de estar cerca de mi familia cuando trabajo en casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

11. El teletrabajo es una oportunidad para aprender cosas nuevas

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

12. Ahorro dinero trabajando desde casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

13. Mi familia está contenta de tenerme trabajando desde casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

14. Califica tu experiencia con tu modalidad actual

- 1) Excelente
- 2) Muy buena
- 3) Buena
- 4) Mala
- 5) Pésima

15. Siento que la comunicación con mi jefe es adecuada

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

16. La comunicación con mis compañeros de trabajo es fluida, de fácil acceso y me permite compartir la información que necesito para mis labores

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

17. Realizo Briefing semanalmente para estar actualizado sobre los temas importantes de la organización

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

18. Tengo acceso a internet y a las aplicaciones necesarias para realizar mi trabajo

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

19. Los implementos que tengo para trabajar en casa son adecuados (silla, escritorio, computador)

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

20. Dispongo de un espacio laboral adecuado y diferenciado en donde puedo trabajar sin distracciones

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

21. Estoy satisfecho/a con las condiciones ambientales (espacios, ruido, ventilación, temperatura, iluminación...) en las que suelo trabaja

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

22. La organización se preocupa de que mis condiciones de trabajo sean lo más adecuadas dadas las circunstancias

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

23. Cuento con el apoyo de mis seres queridos cuando tengo problemas

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

24. Las condiciones de mi vivienda son buenas y me brindan seguridad

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

25. Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

26. Tengo facilidad de recibir atención médica en caso de emergencias

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

27. El presupuesto familiar es suficiente para cubrir los gastos básicos y las deudas adquiridas

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

28. Las tareas del hogar están distribuidas de forma equitativa entre los miembros de la familia

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

29. La zona donde vivo es segura y con bajos índices de delincuencia

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

30. Puedo manejar adecuadamente mis problemas familiares y/o personales

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

31. La relación con mi familia cercana es cordial y resolvemos los problemas de manera amistosa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

32. Invierto poco tiempo viajando de ida y regreso al trabajo

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

33. Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

34. Puedo conciliar el sueño al menos entre 7 y 8 horas al día

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

35. Mantengo una dieta balanceada y nutritiva

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

36. Realizo actividad física frecuentemente (al menos 3 veces a la semana)

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

37. Realizo pausas activas (ejercicios de relajación muscular y respiración) durante mi jornada laboral

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

38. Me hidrato con al menos 8 vasos de agua diariamente

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

39. Mantengo una actitud positiva durante mi jornada laboral

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

40. Planifico mis tareas diariamente para cumplir los objetivos laborales propuestos

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

41. Manejo adecuadamente mi tiempo de trabajo mientras laboro en casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

42. Al culminar mi jornada, me desconecto del trabajo por completo al menos 12 horas consecutivas

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

43. Respeto mi hora de ingreso, almuerzo y salida cuando trabajo en casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

44. Mantengo mi imagen profesional (vestimenta, peinado, higiene) mientras realizo mis actividades laborales en casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

45. La cantidad de reuniones diarias son adecuadas para desarrollar mi trabajo

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

46. Mi jefe confía en el trabajo que realizo desde casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

47. Cuando trabajo desde casa soy más productivo

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

48. Mantengo mayor concentración cuando realizo trabajo en casa

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca

49. Me he adaptado a las nuevas tecnologías con facilidad

- 1) Siempre
- 2) Frecuentemente
- 3) A veces
- 4) Pocas veces
- 5) Nunca